



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

Estrategia de salario emocional para mejorar el clima laboral de los
colaboradores de oficina principal de Caja Piura - 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Carmona Gonzales Cecilia (ORCID: 0000-0002-9179-8489)

ASESOR:

Dr. Dayron Lugo Denis (ORCID: 0000-0002-3183-5655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PIURA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este momento y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Dolly y Rogelio.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi esposo y mis hijos José Daniel y Diego Sebastián.

Por ser siempre un apoyo constante y representar mi motivación, inspiración y felicidad

Cecilia Carmona Gonzales

Agradecimiento

A la Caja Piura por permitirme desarrollar ésta tesis,
brindándome la confianza y colaboración con la
información

La autora

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

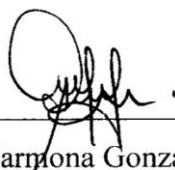
Yo Bachiller Carmona Gonzales, Cecilia, estudiante de maestría del Programa de Maestría en Administración en Negocios -MBA de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con D.N.I. 40369988; presento mi tesis titulada: “Estrategia de Salario Emocional para mejorar el clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018”, en **85 folios** para obtener el grado académico de Maestra en administración de Negocios, es de mi autoría.

Por tanto, declaro bajo juramento que:

- He nombrado todas las fuentes usadas en la presente investigación, precisando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo a las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido autoplagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente que mi investigación puede ser revisada de diferentes formas en búsqueda de plagios.
- Los datos presentados en los resultados son reales no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Perú, enero, 2019



Carmona Gonzales, Cecilia
D.N.I. 40369988

Índice General

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Página del Jurado	iii
Declaración de autenticidad.....	iv
Índice General	v
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCION.....	1
II. MÉTODO.....	23
2.1. Tipo y diseño de investigación	23
2.2. Variables y operacionalización	24
2.2.1. Variable	24
2.2.2. Variables, operacionalización.....	25
2.3. Población y muestra	26
2.3.1. Población.....	26
2.3.2. Muestra	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
2.4.1. Técnica.....	26
2.4.2. Instrumento.....	26
2.4.3. Validez y confiabilidad.....	27
2.5. Procedimiento	28
2.6. Métodos de análisis de datos.....	29
2.7. Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	48

ANEXO 01 FICHA TÉCNICA.....	49
ANEXO 02 PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH.....	51
ANEXO 03 CUESTIONARIO DE SALARIO EMOCIONAL	52
ANEXO 04 FICHA TÉCNICA.....	55
ANEXO 05 PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH.....	58
ANEXO 06 ESCALA DE OPINIONES CLIMA LABORAL.....	60
ANEXO 07 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	63
ANEXO 08 MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SALARIO EMOCIONAL.....	65
ANEXO 09AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS.....	71
ANEXO 10 AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS.....	72
ANEXO 11ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	73
ANEXO 12 REPORTE TURNITIN	74
ANEXO 13 AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	75

Índice de tablas

N°	Título	Pág.
1	Influencia de la estrategia salario emocional en la mejora del clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura	30
2	Influencia de la estrategia salario emocional en la dimensión supervisión del clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura	31
3	Influencia de la estrategia salario emocional en la dimensión comunicación del clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura	32
4	Influencia de la estrategia salario emocional en la dimensión condiciones laborales del clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura	33
5	Influencia de la estrategia salario emocional en la dimensión involucramiento laboral del clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura	34
6	Influencia de la estrategia salario emocional en la dimensión autorrealización del clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura	35

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Estrategia de Salario Emocional para mejorar el clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018”, cuyo objetivo principal es: Determinar la influencia de la estrategia de Salario Emocional en la mejora del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura - 2018. Para la ejecución se ha utilizado el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo – correlacional transversal. Para obtener la información sobre las variables de estudio, se tomó en cuenta a una muestra de 35 colaboradores. Los instrumentos utilizados para la recolección de la información fueron: el instrumento para evaluar el salario emocional y el cuestionario para evaluar el clima laboral. Para la comprobación de las hipótesis se usó el estadístico la estadística inferencial a través de los estadísticos de correlación Spearman a través del software SPSS versión 20 con un nivel de significación de 0.05 y los análisis de regresión lineal. Según los resultados encontrados muestra que existe relación positiva, alta, altamente significativa y considerable influencia de la estrategia salario emocional en el clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura ($\rho=0.810$ sig=0.000 $R=0.656$), aceptándose la hipótesis de investigación. Asimismo, se encontró que existe correlación entre la estrategia salario emocional y las dimensiones supervisión, comunicación, condiciones laborales, involucramiento laboral y la autorrealización personal del clima laboral.

Palabras clave: Salario emocional, Orgullo, Imparcialidad, Clima laboral, Comunicación, Autorrealización personal.

ABSTRACT

The present research entitled: "Emotional Salary Strategy to improve the work climate of the Main Office Collaborators of Caja Piura - 2018", whose main objective is: Determine the influence of the Emotional Salary strategy in improving the working climate of the Collaborators of the Main Office of Caja Piura - 2018. For its execution the quantitative approach has been used, with a non-experimental design, of a descriptive - correlational type cross. To obtain information on the study variables, a sample of 35 collaborators was taken into account. The instruments used to collect the information were: the instrument to evaluate the emotional salary and the questionnaire to evaluate the work environment. For the verification of the hypotheses, the statistician used the inferential statistics through the Spearman correlation statistics through the software SPSS version 20 with a level of significance of 0.05 and the linear regression analysis. According to the results, it shows that there is a positive, high, highly significant relationship and considerable influence of the emotional salary strategy in the work environment of the Main Office of Caja Piura ($\rho = .810$ sig = 0.000 $R = 0.656$), accepting the hypothesis of investigation. Likewise, it was found that there is a correlation between the emotional salary strategy and the dimensions of supervision, communication, working conditions, labor involvement and the personal self-realization of the work environment.

I. INTRODUCCIÓN

Como ya es costumbre, cuando se habla de salario, se hace referencia al beneficio obtenido a cambio del desempeño laboral de un individuo (Chiavenato, 2008). Con el paso del tiempo dicho término ha sufrido cierta evolución, llegando a significar algo que va mucho más allá del simple sueldo monetario, justo es allí donde surge el término salario emocional, mismo que viene a significar un conjunto de hechos de tipo no económico, hechos que son desarrollados por los centros empresariales hacia su personal a fin de que estos se beneficien de más de una manera. Entre los fines de estos hechos se encuentra la búsqueda de un incentivo que logre retener al personal y al mismo tiempo conservar un clima de trabajo agradable para estos (Lievano, 2017).

Las personas en calidad de trabajadores han empezado a valorar mucho más cada beneficio no salarial que reciben, puesto que han notado la transcendencia dentro de su bienestar personal, debido a esto, los centros empresariales vienen considerando necesario la toma de ciertas determinaciones dotadas de creatividad e innovación a fin de mantener a su personal e implantando un sentido de pertenencia en ellos con respecto a la empresa. Las remuneraciones elevadas, pese a que se encuentren en un nivel que sobrepase la media salarial no se valoran tanto a comparación de las bonificaciones dirigidas al equilibrio de las necesidades del personal y las del centro de labores; entre estas bonificaciones se encuentran la calidad de vida, la flexibilidad en el trabajo, el clima de trabajo y la coherencia organizacional (Barragán, 2009).

Según Gómez (2017), quien está a cargo de la dirección de Mercadología de la Universidad Central de Colombia, es importante que los beneficios laborales den prioridad al área psicológica, la recreación dentro de la jornada laboral y al grupo familiar, debido a que actualmente los grupos familiares dirigidos por un padre y una madre ascienden al 40% en Colombia y además dentro de la familia la mascota ha tomado un lugar de suma importancia, por lo que es posible que se permita que estos puedan ingresar. Finalizando el año 2016 en Colombia ya eran 33 los centros empresariales que presentaban el sello de Empresa Familiarmente Responsable, logrando incentivar estos beneficios. Lugares como Reino Unido aplicaron dos días de Home Office logrando incrementar el 87% del desempeño productivo.

Según Muñoz (2017), en España, algunas compañías, por ejemplo, Google, Novartis o ING. Direct, cuentan con áreas recreativas para que su personal se relaje, tome algún refrigerio, se ejercite, sintonice programas de TV o disfrute de juegos en línea. También están El Pozo, Banco Santander o CMT las cuales cuentan con guarderías dentro de sus instalaciones a fin de que los papás gocen de una mejor calidad de vida. Inclusive, el 64% de la población joven en España indica que las remuneraciones no son el factor de mayor importancia al momento de aspirar a un empleo, según la información presentada por el Observatorio de Innovación en el Empleo conjuntamente con Adecco. Los fines de carácter laboral de los millenniales están vinculados estrechamente al salario emocional conocido como beneficios de carácter no económico.

Desde su propia perspectiva, Sicán (2007) se refiere al Clima Laboral afirmando que es un fenómeno mediador entre los factores del plano laboral y cada tendencia de carácter motivacional traducidas en demostraciones comportamentales que afectan al centro empresarial por ejemplo la productividad, satisfacción, rotación, y demás, de la misma manera, Temple (2016), indica que las empresas peruanas se inclina por tener un personal conformado por personas deseosas de aprendizaje y con buena disposición para contribuir a su centro comprometiéndose con los objetivos de este, generando valor, y también, comenta que estos centro están desempeñando la tarea de lograr conservar a colaboradores como estos, ofertándoles óptimas remuneraciones agregándole un adecuado salario emocional cimentado en el buen trato, la consideración, una comunicación eficaz, progreso continuo, oportunidades y constantes capacitaciones.

Por su parte Cáceres (2016), indica el millennial desea que los centros empresariales valoren las competencias que presentan, logrando ascensos rápidos a plazas laborales de mayor exigencia y mayor responsabilidad. Dicha generación le otorga mucha importancia al clima del centro empresarial y a las oportunidades de crecimiento por medio de capacitaciones con información útil para el rubro al que pertenecen. Hacen hincapié en el equilibrio que existe entre el área laboral y el área personal, optando por priorizar su salario emocional antes que el económico.

Por último, Lecaros (2016) indica que, dentro de los centros públicos peruanos, el personal percibe que solamente el 10% de los galardones se entregan basándose en la justicia, el 41% refiere que en ocasiones dichos galardones no se entregan a quien se desempeñan mejor y el 49% comenta que dicha entrega no se realiza de manera parcial. Asimismo, el 25 % indica estar satisfecho en función a la capacitación que brinda el centro laboral, el 23% indica una satisfacción media respecto a la capacitación que suele recibir y un considerable 52% indica que no está satisfecho respecto a la capacitación que acostumbra a brindar el centro laboral. El 51% informa la realización de una que otra campaña sanitaria. Sintetizando, los resultados de la dimensión salario emocional, dan luz de un 29% que indica conformidad respecto a los incentivos no económicos que brinda el centro laboral, un 25% refiere un grado de conformidad medio y un considerable 46% manifestó estar inconforme respecto a estos (pág. 13).

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada, cuenta con la Visión de “Líder en soluciones financieras innovadoras, accesibles y de calidad” y Misión “Impulsar la inclusión financiera innovadora para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes”, posee una Oficina Principal y una red de 102 Agencias y 66 oficinas Especiales interconectadas y que se han ubicado de manera estratégica en 21 Departamentos en el Perú, posee 209 Agentes Caja Piura y 122 Cajeros Piura Cash (ATM) que, además del tradicional tipo de transacción de retiro y consultas son capaces de recibir efectivo a fin de efectuar un depósito, pagar cuotas y otorgan vueltos; para el año 2019 a nivel nacional posee 3,640 colaboradores, quienes se han acogido al régimen laboral de la actividad privada y el 88.39% pertenecen a la categoría profesional universitaria. Como parte de sus direcciones acerca del talento humano, la Caja Piura viene desempeñándose como una agrupación humana con total amor por sus labores. Debido a esta razón, diariamente hacen el esfuerzo por mantenerse a la vanguardia, mediante continuas capacitaciones. Es consciente de que, a mayor inversión en conocimientos y refuerzo de habilidades en su personal, el alcance de las metas va por buen camino. La Caja Piura se anima a apostar por contribuir a que sus clientes sean beneficiados y a que el talento humano pueda desarrollarse óptimamente. El progreso en capacitaciones e incentivo de un equipo que mantiene su compromiso para con la empresa viene a ser la base del éxito de Caja Piura. Debido a esta razón, la tarea del 2018 fue dar impulso al incremento de las capacidades de

las agrupaciones de trabajo y potencializar sus talentos, aplicando nuevos métodos tecnológicos. Las capacitaciones son parte de la inversión organizacional, que busca optimizar la productividad, pero Caja Piura tiene la total seguridad de ayudar al desarrollo y empoderamiento de mejores seres humanos para sus grupos familiares y su entorno social, puesto que la travesía del progreso inicia en los individuos.

Como parte de las medidas estratégicas de salario emocional, se limita a dar prioridad a la capacitación a sus colaboradores; debido a esta razón, en el 2018, el área de Gestión de Personal de Caja Piura pudo coordinar 7 cursos, donde participó cada integrante perteneciente a la Junta General de Accionistas. La mayoría de dichos eventos fueron realizados en Piura, Lima y Trujillo. Asimismo, pudieron desarrollarse temarios a fin de especializar y perfeccionar al personal en centros universitarios y compañías especialistas en la materia, otorgando diplomados a los colaboradores pertenecientes al sector de Marketing, maestrías a los colaboradores pertenecientes al sector de Contabilidad y cursos para quienes ocupan las gerencias a nivel regional; no obstante, deja de lado al cuerpo profesional que trata directamente con la población.

Cada beneficio favor del personal contribuye a la motivación de estos, a fin de que logren estar comprometidos con el centro laboral y muestren buena disposición para hacer frente a mayores exigencias. Mientras se sientan más apreciados por su centro de trabajo mayor será su compromiso para con este, lo que redundará en su desempeño profesional, Caja Piura proporciona a su personal beneficios a fin de que disfruten de experiencias familiares de gran trascendencia: obsequia bonos de cumpleaños, bonos por motivo del Día de la Madre y el Día del Padre; un permiso especial en caso de presentaciones escolares de sus niños y un día libre por motivo de cumpleaños; no obstante, el personal no los usa, hecho que genera incomodidad entre ellos.

Indagaciones científicas que tienen relación con la investigación presentada fueron revisadas. En el ámbito internacional la exploración realizada por; Hernández (2017) cuyo título fue: “*Salario emocional y su aporte para mejorar la productividad y el compromiso de los colaboradores de la entidad de pública*”. Buscaba proporcionar una explicación sobre la manera en que se relacionaban el salario emocional, el compromiso y

productividad del personal perteneciente a un centro empresarial público. Fue una indagación cuantitativa, de tipo descriptivo-correlacional. Contó con la participación de 50 colaboradores. A fin de mensurarlas variantes en cuestión se aplicó un cuestionario para cada variante. Una vez que se analizó cada resultado obtenido, se logró determinar la relación existente entre las variantes antes mencionadas en el personal del centro de trabajo; siendo el salario emocional aplicado dentro del centro empresarial de modo alto, por lo que causa considerables modificaciones en el desempeño productivo del trabajador.

En el ámbito nacional la investigación presentada por Minchán (2017) cuyo título fue: “*Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017*”. Buscaba establecerla manera en la que el Salario Emocional se relaciona con el Talento Humano de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Este proyecto investigativo fue básico, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional. Puesto que logró determinar cómo se relacionaban las variantes dentro de un tiempo en específico. Contó con un grupo poblacional compuesto por 24 colaboradores pertenecientes a la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. A fin de recolectar la información necesaria fue conveniente emplear la encuesta, con un cuestionario tipo escala Likert de 30 ítems a modo de instrumento, orientado a mensurar la variante Salario Emocional y de 30 ítems para la variante Talento Humano. Gracias a la observación de cada resultado obtenido fue posible demostrarla existencia de una relación directa y significativa entre las variantes en cuestión de la Unidad Ejecutora 001 Administración Central del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (Rho de Spearman = 0,561*) siendo ésta una correlación moderada entre las variantes.

También se encuentra la indagación científica presentada por Teran, (2017) cuyo título fue: “*salario emocional y su relación con el rendimiento laboral*”. Buscaba descubrir cuán importante es el salario emocional y de qué modo se relaciona con el desempeño laboral. Esta exploración fue cuantitativa, con un diseño no experimental y contó con la participación de 30 colaboradores. Esperando recoger los datos necesarios fue conveniente validar cada instrumento y se logró demostrar que son válidos y confiables, mediante de la

opinión de especialistas y el alfa de Cronbach; fue conveniente emplear la encuesta y a fin de analizar rápidamente la información se empleó el SPSS. Finalmente fue posible afirmar, que estas variantes se relacionan directamente, puesto que el salario emocional viene ocupando el mayor puesto entre los motivadores del personal, facilitando un desempeño confortable, minimizando el estrés y alcanzando un aumento de su rentabilidad laboral.

Rodríguez (2014) en su trabajo denominado: “*El salario emocional y el clima organizacional en el Jardín Infantil Trinidad*”. Buscaba lograr la promoción del salario emocional a modo de eje fundamental a fin de optimizar el clima organizacional que se vive en el Jardín Infantil Trinidad Galán. Este proyecto es cuantitativo, descriptivo. Contó con la participación de 12 docentes y 3 colaboradoras del área de administración y los cuestionarios aplicados buscaban mensurar el salario emocional y el clima organizacional. Como resultado se logró corroborar que el salario emocional es un eje fundamental, que determina la mejora del clima organizacional, puesto que permite el fortalecimiento del sentido de pertenencia de los colaboradores frente a su centro laboral sin necesidad de que la dirección realice alguna inversión económica.

Con respecto a la exploración científica presentada por Gutiérrez (2017) cuyo título fue: “*El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016*”. Buscaba establecer de qué manera el clima laboral viene influyendo en la productividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten. Dicha indagación fue cuantitativa y propositiva, siendo menester recoger datos informativos por medio de cuestionarios, mismos que se aplicaron al personal administrativo (50), especialmente a la Unidad Administrativa (07). Dicha información se vertió en el programa de estadística SPSS, y por medio de la Correlación de Pearson fue posible apreciar la manera en que el clima laboral influye sobre la productividad, dando a conocer que se necesita delinear el plan de mejora del clima laboral. De este modo la hipótesis fue aceptada como veraz, debido a que existe un clima laboral favorecedor con algunas debilidades, mismas que definen un nivel de productividad bueno, pero que aún tiene capacidad de mejora, debido a esta razón fue conveniente que se diseñara un plan de mejora centrado en bonificaciones y el soporte por parte de las áreas de nivel superior.

En el ámbito local, la exploración científica presentada por Novoa y Regalado (2016) cuyo título fue: “*Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa - Piura y Chiclayo*”. Buscaba realizar el correcto análisis sobre el modo en que el clima laboral venía relacionándose con la satisfacción de los usuarios de la compañía empresarial Oltursa en Piura y Chiclayo. El proyecto descriptivo, transversal y con un diseño no experimental contó con un enfoque dominante con base correlacional. Contó con un muestreo de 33 colaboradores y 340 usuarios de Piura y Chiclayo. Esperando recoger información apropiada empleó la encuesta de Clima Laboral propuesta de la autoría de Sonia Palma Carrillo y la encuesta de Satisfacción de Clientes que se basa en el modelo SERVQUAL. La información fue procesada y analizada empleando el programa SPSS v.24 y Excel, donde se utilizó un análisis de tipología descriptiva y multivariada; de la misma manera, a fin de alcanzar el objetivo principal fue conveniente emplear un análisis de correlación. Finalmente, fue posible concluir afirmando la presencia de una correlación entre las variantes en cuestión con un coeficiente de 0.707.

Este proyecto investigativo está basado en dos variantes, que son la estrategia de salario emocional y el clima laboral; mismas que serán explicadas a detalle en la siguiente parte del proyecto.

Estrategias de salario emocional

El Salario emocional, desde la perspectiva de Gay Puyal (2006), encierra las compensaciones en toda su variedad, contribuciones no económicas, recibidas por el cuerpo laboral según su progreso en el trabajo. Es conocido como salario debido a que se orienta a identificar y relacionar con la contraprestación, al igual que con la reciprocidad, equidad y frecuencia emocional, puesto que independientemente de los satisfactores en cuestión, ya sean periodos vacacionales o atención a los requerimientos del área personal, se orienta a satisfacer ciertos motivos de carácter intrínseco y sobre todo aquellos de gran trascendencia.

El salario emocional, hace referencia a todo intangible proporcionado por el centro laboral a modo de contemplación del salario económico, esperando aumentar la

satisfacción del personal, al mismo tiempo que logra otorgarle al centro un mayor atractivo dentro a comparación de otros. Es un término de alta complejidad, singularidad y especificación, que se orienta en función al centro que lo está utilizando. Difícil se puede generalizar, no obstante, al mismo tiempo es de mucha eficacia al ser singularizado y flexibilizado en función a cada persona, puesto que todo individuo presenta motivaciones específicas y quedará satisfecho en base a tangibles y/o intangibles distintos (Paredes, 2006).

El salario emocional, trata de cada una de esas cosas que independientemente de los beneficios de carácter económico recibidos por el personal, logra que se desempeñen con mayor comodidad; en pocas palabras, se trata de bonificaciones que logran satisfacer al personal, causando que además de ser personas trabajadoras, también sean personas que gozan de gratos momentos familiares (Poelmans, 2006).

Para Temple (2007), el salario emocional viene a ser el conjunto de aquellos motivos no monetarios a los que una persona les debe su comodidad en el trabajo y que es el factor que determina el disfrute de las tareas laborales, donde el personal permanece comprometido y alineado en función a su puesto. Del mismo modo, afirma que el salario emocional se inicia desde las jefaturas, cuando estos respetan de manera genuina a todos los miembros de la empresa (pág. 35).

Rocco (2009) indica que el significado de salario laboral parte, desde la lógica de los aspectos intangibles, respalda el desempeño productivo, partiendo de una persona motivada y que se desenvuelve de manera rápida y efectiva. Del mismo modo, enfatiza en que está relacionado a la calidad de vida en el trabajo, los tratos dados entre compañeros, las instalaciones de la empresa y el clima que se vive en esta, puesto que todo esto contribuye para que se construya un centro laboral adecuado, que busca el funcionamiento dentro de espacios laborales que ayuden a que los trabajadores se desarrollen personal y profesionalmente, progreso que redundara en sus familias y las relaciones con esta.

Gómez R (2011) comenta que al investigar acerca del salario emocional encontró en distintas consultoras del área administrativa del talento humano, en términos generales, la

tendencia a concordar dentro de los lugares primarios de los factores psicosociales, a diferencia de los beneficios económicos que quedan registrados en los niveles de menor categoría; lo que logra implicar que los empleados, actualmente están interesándose más por enriquecerse individual y profesionalmente, además de prosperar en su calidad de vida, tanto la propia y la del grupo familiar al que pertenece.

Según Eraso y Nieto (2011) el salario emocional son todas aquellas bonificaciones no económicas brindadas al personal esperando incrementar su motivación y agrado al realizar sus labores (pág. 24). Jiménez (2009) se refiere al salario emocional, afirmando que viene siendo el conjunto de contraprestaciones que son ajenas al dinero, mismas que buscan satisfacer personalmente a los trabajadores a fin de que se desempeñen con tranquilidad, eficacia y efectividad. Un incentivo de este tipo es un mecanismo orientado a permitir el trabajo colectivo dentro de la empresa: entre las tareas del área directiva encabeza la lista la de orientar y sembrar la voluntad de cooperación, riesgo y creación, de asistir lo más lejos que se pueda al trabajo que uno pueda deducir a un análisis egoísta (pag.111).

Según Gómez (2013) un salario emocional enlista las retribuciones intangibles orientadas a complementar el sueldo monetario (dinero) percibido por un colaborador gracias a sus actividades laborales, que encierra de manera implícita la búsqueda por la satisfacción de requerimientos básicos y cuya consecuencia es percibida en la motivación, el bienestar y que se manifiesta en el desenvolvimiento profesional. Al considerar aquella remuneración intangible, el salario emocional viene a ser el modo lógico de contemplar la motivación de los trabajadores, al definir políticas que permiten la identificación del personal en función a su desenvolvimiento y logros alcanzados, estos podrán recibir galardones según como vayan contribuyendo a la construcción del centro empresarial dispuesto a valorar su función como parte de este (Rodríguez, 2014).

El concepto de salario emocional contemplado por el proyecto investigativo parte de la definición que presenta Chiavenato (2011). Donde afirma que salario emocional viene a ser toda compensación percibida por el personal, la cual viene representando el financiamiento individual necesario como producto de determinados resultados, por ejemplo, algún incentivo, dicha inversión y estímulos para incentivar, se relacionan, con

las inversiones de los demás trabajadores y los incentivos percibidos por estos; en caso de ser equitativos, todos quedarán satisfechos (p. 230).

En base a los beneficios de tipo no salarial ofrecidos por los centros empresariales a sus colaboradores, Urzola (2016) señala los siguientes:

- Horarios flexibles: hace referencia al cumplimiento de la jornada laboral de 8 horas, con cierta permisividad en las horas de ingresar y salir. Priorizando el cumplimiento del listado de tareas diarias.
- Labores remotas: es posible la realización del trabajo en casa, una cafetería u otros lugares.
- Tiempo para temas personales: hace referencia a aquellos asuntos que requieren atención en días laborales. Es posible contemplar la opción de que los colaboradores compensen una hora diaria el tiempo que empleo en sus asuntos de carácter personal.
- Plan de carrera: últimamente se ha popularizado entre los centros laborales, con el objetivo de lograr la correcta fidelización del personal y brindarle las facilidades para que asciendan a diferentes puestos de la planta ejecutiva.
- Capacitaciones: dentro de las obligaciones legales de una empresa no se encuentran las capacitaciones, no obstante, estas son percibidas como inversiones beneficiosas para el personal y el centro mismo. Es menester que además de generarse en relación a las tareas cotidianas, sean realizadas en base a temas de arte, deporte o algún idioma alternativo.
- Mentorías en liderazgo: forma parte de aquellas medidas estratégicas dentro del plan de carrera que orienta al ejecutivo junior a ser asignado a ejecutivo sénior, esperando que este goce de una secuencia educativa de entre medio y un año.
- Lugares de relajación: últimamente, se ha popularizado entre las empresas, contar con áreas recreacionales para su personal, teniendo muy en cuenta lo importante que son estas y la contribución ofrecida al bienestar físico, psíquico y emocional del colaborador, al mismo tiempo que propician mejores circunstancias para el progreso y el desempeño productivo.
- Eventos de bienestar: actualmente, los centros organizacionales han tomado mayor conciencia de lo necesario que es diseñar programas de salud laboral e individual, a fin de contribuir con el bienestar de su personal, logran que se complementen más

- como equipo, mejoren en el plano familiar y construyan un buen ambiente de trabajo.
- Beneficios sociales: incluye el plan de jubilación, seguro social, becas de estudio para los hijos, gastos de transporte y de alimentos.
 - Actividades de voluntariado: el centro de trabajo se encarga de generalas, o también puede que el fondo de personal o los mismos trabajadores lo hagan, dando paso a horas libres empleadas en la realización de dichos eventos en bien de la comunidad.

Abad (2005) enumera 8 componentes del salario emocional, los cuales son: Formación ofrecida por el centro, calidad de la relación con los supervisores inmediatos, autorización para manifestar opiniones y recomendaciones, oportunidad de ascenso y promoción, retos profesionales, planeamiento de carrera profesional, clima laboral agradable, flexibilidad, seguridad, equidad y reconocimiento.

Los beneficios que contribuyen al incremento del nivel de productividad y competitividad del centro laboral, se resumen en un solo término: “motivación”, y desde la apreciación de Gómez (2011) son: Reconocimiento personal y laboral: mostrar un buen trato al personal que cumple sus tareas adecuadamente, procurando que no abandonen el centro por falta de reconocimiento de logros, incentivar a las personas: impulsar y facilitarle al personal que aporte al centro su talento, evitando una actitud vertical que espere solo el rendimiento de sus labores, cultura y valoración del Compromiso Mutuo: mantener una buena relación y ser coherente con los principios que caracterizan al centro, entre los ejemplos se encuentran los valores y tratos respetuosos y planificación del trabajo: mantener interacciones con cada miembro, cada actividad debe realizarse con anticipación, a fin de proporcionar equilibrio y orden.

Respecto al modo en que se evalúa como influye el salario emocional, los beneficios que se han instaurado dentro de los centros laborales requieren evaluación y reconocimiento en función a su utilidad, no obstante, para Chiavenato (2002), si una organización es exitosa, se inclina por al crecimiento, o mínimamente a la supervivencia. Crecer requiere la utilización de recursos más complejos a fin de realizar cada operación, puesto que la inversión automáticamente crece, al igual que los métodos tecnológicos, los eventos de apoyo, y demás.; asimismo aumenta la cifra de individuos y se vuelve necesaria la intensificación de la aplicación de saberes, capacidades y talentos fundamentales a fin de que el centro sea cada vez más competitivo; de esta manera es posible garantizar que

cada recurso financiero y tecnológico sea utilizado eficaz y eficientemente, y que el personal cuente con aquella distinción de competencia esperada y lleve a la empresa al siguiente nivel: crean la competencia básica del centro, una de sus principales ventajas competitivas dentro de una globalización caracterizada por el cambio, la inestabilidad y competitividad extrema.

El personal obediente a su función dentro de un centro cumple con esta en base a la expectativa, muestra disposición por el cumplimiento de cada meta y objetivo contemplado en caso de que estos los beneficien de alguna manera gracias a sus contribuciones y perseverancia. Para que una persona se comprometa con su organización es menester que perciban equidad: en función a que sus labores cumplan con el resultado esperada, así aumentará su compromiso. Desde ese punto parte la importancia de presentar un sistema de recompensa capaz de incrementar la actitud comprometida del personal dentro de la compañía.

Beneficios de tipo organizacional, por ejemplo, un pago, una promoción, etc., tienen un gran poder para incentivar al colaborador y mantenerlo satisfecho y trabajando correctamente. Debido a esta razón, concedores del Desarrollo Organizacional muestran una creciente preocupación por diseñar e implantar estos sistemas. Dicha preocupación ha tomado popularidad de manera parcial gracias a proyectos de investigación acerca de calidad de vida en el trabajo. Este nuevo enfoque ve los beneficios como un componente muy completo dentro de los centros corporativos e invita a estos a mostrar congruencia con otros sistemas y protocolos laborales, por ejemplo, el análisis del modo en que se ha estructurado la compañía, la ideología sobre los tratos de carácter humano de la alta dirección, delineación de labores, y demás (Chiavenato, 2002).

En lo referente a las dimensiones, son propuestas por Chiavenato (2011) quien señala cinco estrategias importantes que las empresas debe asumir para contribuir al salario emocional de sus colaboradores: Imparcialidad, orgullo, relaciones laborales, recompensas laborales y reconocimiento laboral

Imparcialidad, dentro de un centro justo, los beneficios económicos se comparten mediante la compensación monetaria y el listado de beneficios. En pocas palabras, cada miembro merece las mismas oportunidades de valoración. Debido a esta razón, la

accesibilidad y línea de carrera se realizan de manera transparente, con claridad y reduciendo observaciones. (Great Place to Work, 2014)

Orgullo, es básicamente la relación dentro del área laboral dada entre el personal y su compañía. (Great Place to Work, 2014)

Relaciones laborales, se refiere al modo en que los centros corporativos, el personal y figuras representativas de estos y, directa o indirectamente, el área administrativa, se relacionan con miras de construir y determinar la normativa básica para regir la interacción laboral. De la misma manera, hace alusión al área dedicada a analizar estas interacciones. Apareció formando parte de las consecuencias de la revolución industrial, cuyos excesos ocasionaron el surgimiento de sindicatos orientados a representar al personal y a desarrollar relaciones de trabajo grupales (Trebilcock, A 2011)

Recompensa laboral, las remuneraciones e incentivos dan paso a que se implanten medidas estratégicas debido al moldeamiento en las conductas del individuo y del equipo. Cuando un plan de recompensa se diseña correctamente, goza de cierta congruencia con el listado de metas y el orden estructural del centro, logra motivar al personal a desempeñarse en bien de cada objetivo que se plantea la corporación. Es menester que los sistemas de recompensa sean compatibles con aquella particularidad arriesgada de las estrategias (García, Posada, y Hernández, 2012).

Reconocimiento laboral, es el conjunto de acciones en bien de la inclusión de todo el personal y es aplicada en todas las categorías, por ejemplo, física (dar una palmada en la espalda o apretar firmemente la mano de la otra persona), verbal o no verbal (Chiavenato, 2011). Esta última viene predominando en la mayoría de centros organizacionales. Es posible que un reconocimiento sea positivo, negativo o mixto. Cuando es positivo genera una sensación agradable y contribuye al bienestar de quien lo recibe, a diferencia de un negativo, mismo que dañará de modo físico o emocional al individuo, llegando a hacerlo sentir mal. En un escenario distinto, los reconocimientos mixtos pueden ser felicitaciones a las personas a consecuencia de su buen desempeño, acompañadas de comentarios negativos (Davis y Newstrom, 2003).

Clima laboral

Para Brown y Moberg (1990) el clima laboral se determina en función a un conjunto de particularidades del área interna del centro laboral, en pocas palabras, del modo en que son percibidas por el personal de este. Navarro (2003), se refiere al clima laboral como el área física donde son desarrolladas las tareas cotidianas, en bien de cada meta principal del centro organizacional, cuando el entorno en el que se trabaja es inadecuado aparecen los conflictos y la productividad empieza descender.

Robbins (1998), citado por Peredo y Nuncevey (2006), indica que el clima laboral es el contexto que se compone de factores extrínsecas, las cuales tienen gran influencia en cada empleado. Según Gan y Berbel, (2007) viene a ser aquella agrupación conformada por componentes que encierran a la persona y su medio (la cultura, el entorno, el ambiente moral, las circunstancias en las que se trabaja), a los que se integran factores de carácter psicológico pertenecientes al ámbito interno, conformado por los individuos (pág. 173).

Desde la perspectiva de Baguer (2012) el clima laboral viene a ser un área humana donde el personal de trabajo logra percibir determinadas particularidades del ambiente laboral, mismas que influirán en su comportamiento (pág. 25). Chaparro (citado en Flórez (2014), sostiene que el clima laboral viene a ser la percepción de todo colaborador acerca de la estructura y de cada proceso ocurrido en su ámbito de trabajo; asimismo, Airola, Cayazzo, Pedrals, Rodríguez y Sánchez (2009), citados en Flórez (2014), indican que el clima laboral es aquella perspectiva creada por un sujeto referente a la empresa a la que pertenece y lo que opina en cuanto a esta en términos de autosuficiencia, orden estructural y beneficios (pág. 13).

Este proyecto investigativo optará el concepto expuesto por Palma (2004) misma que sostiene que el clima laboral viene refiriéndose a la opinión que se ha formado el trabajador con respecto al centro de labores en el que se encuentra. Dicha percepción va a depender de diversos eventos, relaciones y demás vivencias al interior de este (pág. 26).

El Clima Laboral goza de mucha importancia, desde la percepción de Chiavenato (2007) porque su fin es explicar las razones a las que se debe la motivación del personal perteneciente a una empresa al realizar su labor profesional. Aprender los causantes de carácter subyacente de la motivación es un fin de suma importancia, puesto que hará posible que se actúe sobre estos a fin de motivar mucho más al personal.

La empresa debe interesarse por la motivación de su personal debido a una razón muy sencilla: todas las investigaciones sostienen el poderoso enlace que existe entre el Clima Laboral del personal y gratificación visualizadora al interior del centro organizacional.

En cuanto a las variantes que logran influir en el clima laboral, García (1995) enlista las siguientes: Las particularidades individuales que vienen a ser: los intereses, actitudes y requerimientos que el individuo lleva a un centro laboral y que muchas veces son ajenos a los demás, debido a esto, su motivación será distinta, las particularidades del trabajo: es el grupo de características inherentes a la función desempeñado por los empleados y que están o no en la capacidad de cubrirlos requerimientos individuales de estos, y las particularidades de la situación laboral: vienen a ser cada factor presente en el entorno de trabajo del individuo, mismos que se reflejan en hechos de carácter organizacional que repercuten y ejercen cierta motivación en el personal (García, 1995, pág. 115). Entonces, la información acerca de las particularidades de carácter individual, pese a que es imposible que sustenten la elaboración de un modelo único de motivación aplicable en todo tipo de trabajadores en cualquier circunstancia, su importancia se encuentra en la orientación que permiten al personal hacia su satisfacción laboral, proporcionando las bonificaciones adecuadas para que estos se realicen personalmente.

Ferraro (1995) refiere que dentro de las variantes influyentes en el personal de este departamento se encuentran las particularidades laborales, puesto que es posible o no cubrir las expectativas de los trabajadores sin afectar su desenvolvimiento en la empresa. También, el clima organizacional se mide mediante encuestas respondidas por el personal del centro de labores, o por el sector al interior del mismo donde se desee realizar la mensuración, no obstante, es importante mencionar la existencia de diferentes instrumentos, métodos y sondeos útiles a fin de mensurar el clima organizacional, casi todos concuerdan con que es necesario evaluar las variantes en dos partes: primero, el clima organizacional que existe actualmente, y después, el clima organizacional como se espera que fuese. La brecha entre las dos mensuraciones es muy útil a fin de realizar el diagnóstico de la problemática organizacional, misma que puede explorarse y corregirse después (pág. 125).

Ferraro (1995) señala un grupo de variantes con gran relevancia al momento de mensurar el clima laboral, mismas que demuestran marcar considerables diferencias en los

resultados de un centro laboral, por ejemplo, está la flexibilidad, responsabilidad, estándares, maneras de recompensar, claridad y compromiso de equipo.

Según Gibson, Ivancevich y Donnelly (1992) es posible contemplar ciertas determinaciones en específico, mismas que son de suma importancia dentro del tema de Clima Laboral:

- Condiciones económicas: la condición económica puede ejercer una influencia considerable en varias de las propiedades planteadas. Las perspectivas de riesgo, bonificaciones y problemas pueden presentarse de modo diferente en función al estilo de influencia de los altibajos económicos dentro del centro.
- Estilo de liderazgo: posiblemente impacte de manera considerable en el clima laboral. Es probable que logre influir en los estilos que las gerencias adopten en diferentes sectores de la empresa.
- Políticas organizacionales: las políticas de carácter administrativo logran influir en el entorno para la competencia y los problemas.
- Valores gerenciales. Posiblemente los principios del gerente influirán en el clima organizacional. como consecuencia el personal de ciertas empresas puede percibirlos de varias maneras, por ejemplo, de carácter paternalista, impersonal, formal o informal, agresivo, pasivo, digno o indigno de fiar.
- Características de los miembros: la edad, la apariencia y el comportamiento del personal e inclusive la cantidad de gerentes varones y mujeres, impactará en ciertas particularidades del clima organizacional.
- Tipo de actividad: el rubro de actividades al que pertenece el centro influye en su ambiente. Dicho clima también influye en la tipología de individuos atraídos entre los aspirantes a los puestos de trabajo y en sus comportamientos una vez que pasen a formar parte del personal (pág. 85).

En lo concerniente a aquellos factores que componen el clima laboral, Martínez (2008) señala que el clima organizacional viene a ser un suceso que media entre cada factor, el sistema de organización y cada tendencia de motivación traducidas en un comportamiento que actúa consecuentemente en el centro organizacional (Productividad, satisfacción, rotación, etc.) en el clima organizacional se resaltan los factores descritos a continuación:

- El Clima está referido a cada particularidad del área laboral.

- El personal percibe de modo directo o indirecto dichas particularidades al momento de desempeñarse dentro de esa área.
- El Clima repercute en comportamientos relacionados a las labores profesionales.
- El Clima viene a ser una variante interviniente mediadora entre los factores del sistema del centro y el proceder personal.
- Dichas particularidades permanecen considerablemente en el tiempo, se diferencian de un centro laboral a otro y de un sector a otro dentro de un mismo centro.
- El Clima, de la mano de cada estructura y particularidad organizacional y las personas que forman parte de este, crean un sistema interdependiente con mucho dinamismo (pág. 41).

Algunos modelos teóricos explican el clima laboral dentro de los centros corporativos, en la siguiente parte se detallarán aquellos que se han considerado primordiales dentro del proyecto investigativo.

Las teorías X - Y de Douglas McGregor. McGregor, (1989), según Robbins y Judge (2009) quien propulsó considerablemente dichos modelos teóricos fue Douglas McGregor. McGregor, (1989) se dispuso a proponer dos perspectivas diferentes sobre las personas: una negativa en esencia, llamada teoría X, y la otra positiva, denominada teoría Y. luego de haber estudio el estilo de relación de las gerencias con el personal, McGregor, (1989) logró concluir que las percepciones que estos presentaban sobre la naturaleza de las personas están basadas en ciertos conjuntos de inferencias y se inclinaban a adaptar su actitud para con el personal en función a estas. Según la teoría X, quien ocupan las gerencias están convencidos de que al trabajador e desagrada la manera inherente de las labores, razón por la cual es menester que se les dirija, forzándolos si fuera necesario. En contraste con estas perspectivas de carácter negativo sobre la esencia natural del ser humano, con la teoría Y quienes están a cargo de las gerencias están convencidos de que el trabajador considera sus labores como algo de tal naturaleza al igual que la recreación o los juegos, debido a esta razón el individuo promedio se inclinará a aceptar e inclusive buscar ser más responsable. A fin de un mejor entendimiento sobre los modelos teóricos X y Y de manera detallada, es válido pensar en los términos pertenecientes a la pirámide de Maslow. La teoría Y refiere que los requerimientos de carácter superior logran dominar al individuo. Inclusive McGregor se inclinó a afirmar que los supuestos de la teoría Y

gozaban de mayor validez que los de la X. entonces, se animó a proponer algunas medidas, por ejemplo, la toma de decisiones de carácter participativo, responsabilidades que logran plantear desafíos y una buena interacción a nivel grupal, por ejemplo, enfoques orientados a motivar mucho más al personal frente a sus labores (pág. 91).

La Teoría de los dos factores—o teoría de la motivación e higiene de la autoría de Frederick Herzberg. (1998) orientada a indicar que la relación de una persona con su plaza laboral es muy importante y que las actitudes de otro sujeto con respecto a la suya pueden fácilmente dictar el éxito o el fracaso. Herzberg indagó sobre el cuestionamiento: “¿Qué espera la gente de su trabajo?” solicitó a los individuos que pudieran describir detalladamente momentos donde se hayan sentido específicamente bien o mal en función a sus labores. Inmediatamente se dispuso a tabular y codificar la información que obtuvo (Robbins y Judge, 2009, pág. 64). Desde la perspectiva de Koontz y Weihrich, (1898) el enfoque de las necesidades de Maslow (1987) sufrió algunas modificaciones en el trabajo realizado por Herzberg en compañía de quienes lo asistían. Puesto que terminaron considerando que 20 dentro un conjunto de requerimientos estarían, por ejemplo, las políticas y el estilo de administrar el centro empresarial, supervisiones, circunstancias laborales, interrelaciones, remuneración, categoría, seguridad en el empleo y vida personal. Terminaron determinando que dichos factores eran específicamente insatisfactorios, ajenos a la motivación. Básicamente, pese a que existan y sean excelentes dentro de un área laboral no logra provocar insatisfacción. Son ajenos a la motivación, puesto que no tienen nada que ver con la satisfacción; su presencia, en cambio, terminaría dando como resultado insatisfacción (pág. 66).

En cuanto a las dimensiones del clima laboral, Palma (2004), indica que, a fin de mensurar el clima laboral, es importante prestar atención a 5 aspectos, que para este proyecto investigativo serán tomadas a modo de dimensiones: Involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y autorrealización personal (pág. 48).

Respecto al Involucramiento Laboral: básicamente, sostiene que el individuo se identifique y se muestre comprometido con los principios éticos y el progreso del centro laboral al que pertenece.

La segunda dimensión es la supervisión: esta presenta una descripción acerca de la

percepción de funcionalidad y significado asignados por el supervisor mientras monitorea y controla las acciones laborales del personal. Asimismo, se ocupa de registrar la relación de ayuda y orientación percibida por el personal durante el desarrollo de sus obligaciones dentro de su habitual desempeño, en la medida que la supervisión se perciba de modo positivo desde la perspectiva del personal, esta afectara satisfactoriamente al clima laboral del centro y también los resultados del personal.

La tercera dimensión es la Comunicación: esta hace referencia al modo en que el personal percibe el estilo de comunicar los datos acerca de cómo funciona internamente la empresa, sobre si estos se enuncian de manera fluida, clara, coherente y precisa; asimismo observa todo lo que se implica dentro de la secuencia de atención al cliente del centro. El comunicarse oportunamente es muy importante, puesto que mediante su práctica se puede conocer desde cerca las problemáticas que se viven en la institución, y el personal termina siendo un componente de la empresa que se involucran en cada objetivo y meta de la misma, mientras van asimilando el hecho de comprometerse con su compañía. La comunicación una adecuada cercanía entre el personal, consolidándolos como un equipo. La comunicación de modo oportuno, honesto y democrático incluirá al centro en su totalidad en la medida que se va estableciendo un enlace de mayor estrechez caracterizado por una gran proximidad entre directivos y colaboradores es importante que dentro de las políticas institucionales se encuentre la comunicación. La utilización oficial y tradicional de toda comunicación y las no oficiales deben orientar al ejercicio práctico democrático y divergente dentro de la gestión. indudablemente, una empresa que se comunica coordina mejor sus actividades y hace posible el logro de los objetivos fijos (Bonilla, 2012, pág. 37).

En cuarto lugar, está la dimensión Condiciones Laborales: se trata del hecho de que el personal reconozca las circunstancias en las que se encuentra su centro de labores, en pocas palabras, si acepta o no que esta empresa proporciona el material económico y/o psicosocial necesario a fin de cumplir con la labor encomendada. Están dentro de los factores importantes para analizar los problemas de los centros empresariales respecto a los factores que logran determinar y propiciar la realización de las funciones de tipo ocupacional, al igual que las vivencias atravesadas por el personal; donde están incluidas la duración de la jornada laboral, el modo en que se organiza y el contenido de esta, los servicios de tipo social y salario, etc. Dentro de esta dimensión están incluidas la higiene y la seguridad en

el trabajo, prácticas y principios administrativos; jornadas de trabajo.

En cuarto lugar está la dimensión es la Autorrealización: esta hace referencia a la perspectiva de los trabajadores respecto a las oportunidades que ofrece la empresa, en otras palabras, si esta brinda el apoyo para que los trabajadores se desarrollen profesionalmente, dentro de su especialidad y más allá de esta; en caso de que el trabajador no perciba estos factores de manera positiva, no logrará comprometerse ni identificarse con el centro, y como consecuencia no será tan productivo como se esperaba (Palma, 2004).

El estudio se ha planteado la siguiente pregunta general de investigación: ¿De qué manera influye la estrategia de salario emocional en la mejora del clima laboral de los colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura – 2018? Y como preguntas específicas de la investigación se han formulado las siguientes: ¿De qué forma influye la estrategia de salario emocional en la dimensión supervisión del clima laboral de los colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura – 2018?, ¿De qué manera influye la estrategia de salario emocional en la dimensión comunicación del clima laboral de los colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura – 2018?, ¿De qué forma influye la estrategia de salario emocional en la dimensión condiciones laborales del clima laboral de los colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura – 2018?, ¿De qué manera influye la estrategia de salario emocional en la dimensión involucramiento laboral del clima laboral de los colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura – 2018? Y ¿De qué forma influye la estrategia de salario emocional en la dimensión autorrealización laboral del clima laboral de los colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura – 2018?

La investigación se justifica en los siguientes aspectos: a nivel teórico, las contribuciones de esta exploración científica facilitan el reforzamiento del nivel teórico conceptual, respecto a las variantes elegidas para esta indagación científica. El proyecto facilita datos informativos que demuestran un problema presente en los centros organizacionales, donde las ambas variantes actúan como un referente útil para investigaciones a futuro dentro de esa área. A nivel metodológico, la importancia del proyecto radica en que este hará posible el alcance del correcto conocimiento sobre el modo en que influye la estrategia de salario emocional a fin de lograr una mejora en el clima laboral. De esta manera, será posible aplicar la metodología científica en bien del desarrollo del proyecto. Mediante el planteamiento de problemas, objetivos e hipótesis será posible

dar inicio a la investigación. Posteriormente se recogerán todos los datos informativos necesarios, mismos que serán analizados a fin de corroborar cada hipótesis que se ha propuesto. A nivel práctico, cada resultado encontrado permitirá el planteamiento de recomendaciones para el uso de la Oficina Principal de Caja Piura; en el mismo sentido, va a beneficiar de manera directa al personal de la Oficina. A nivel social este proyecto goza de relevancia, porque beneficiará a quienes ocupan las gerencias, personal de centros laborales públicos y privados, puesto que va a facilitar información acerca de la estrategia de salario emocional y su influencia en la mejora del clima laboral.

Una vez leídas las bases teóricas se ha planteado la siguiente hipótesis general: **H₁**: La estrategia de salario emocional influye en la mejora del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018. Y como hipótesis específicas: **H₁**: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión supervisión del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018. **H₂**: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión comunicación del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018. **H₃**: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión condiciones laborales del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018. **H₄**: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión involucramiento laboral del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018. **H₅**: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión autorrealización personal del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018.

El objetivo general que se ha demostrado fue: Determinar la influencia de la estrategia de Salario Emocional en la mejora del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018. Y para dar respuesta a este objetivo se han plantado los siguientes objetivos específicos: Establecer la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión supervisión del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura - 2018., Identificar la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión comunicación del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura - 2018., Establecer la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión condiciones laborales del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura - 2018., Establecer la influencia de la estrategia de

salario emocional en la dimensión involucramiento laboral del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura - 2018. Y Identificar la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión autorrealización personal del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura – 2018.

II.MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Esta indagación científica empleó un paradigma positivista y es cuantitativa, debido a que su pretensión se reduce a la corroboración de cada hipótesis que se ha planteado dentro de la misma, se apoyará en métodos estadísticos a fin de lograr realizar la correcta presentación de cada resultado percibido; en concordancia con Hernández, Fernández, y Baptista (2010) las investigaciones cuantitativas, recolectan información a fin de corroborar hipótesis, basándose en mediciones numéricas y en análisis estadístico, esperando determinar patrones comportamentales y comprobar modelos teóricos (p.44). este proyecto investigativo busca presentar cada resultado que se perciba por medio de la estadística para poder así comprobar las hipótesis planteadas.

El estudio se alinea a un diseño no experimental, puesto que en ningún momento busca generar alguna circunstancia, solamente, se limita a la observación de un fenómeno que existe, sin provocar ninguno deseado por el investigador (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p.152). en pocas palabras, quien se encuentra a cargo de la investigación se abstendrá de manipular las variantes intencionalmente, solo observará la situación desde su naturaleza, a fin de realizar un análisis en función a esta; en pocas palabras no se busca ejercer ninguna manipulación en las variantes en cuestión.

Con respecto a su tipología, la investigación fue descriptiva - correlacional transversal. Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), las investigaciones correlacionales buscan apreciar la manera en la que dos o más variantes se asocian dentro de un grupo muestral o área específica (p.93). Asimismo, es transversal o transeccional debido a su intención de definir variantes y realizar un análisis sobre el modo en que estas inciden y se interrelacionan en una situación en específico. En pocas palabras, sería como fotografiar un suceso extraordinario (p.154).

El esquema de la indagación es el siguiente:

$$M = X \rightarrow Y$$

Donde:

M = Colaboradores

X = Estrategia de salario emocional

Y = Clima laboral

= Influencia de la variable X sobre la Y

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1. Variable

V 1: Estrategia de salario emocional

- Imparcialidad
- Orgullo
- Relaciones laborales
- Recompensas laborales
- Reconocimiento laboral

V 2: Clima laboral

- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones laborales
- Involucramiento laboral
- Autorrealización personal

2.2.2. Variables, operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento/ Escala
Estrategia de salario laboral	Chiavenato (2011) indica que salario emocional viene a ser toda compensación percibida por el personal, la cual viene representando el financiamiento individual necesario como producto de determinados resultados, por ejemplo, algún incentivo, dicha inversión y estímulos para incentivar, se relacionan, con las inversiones de los demás trabajadores y los incentivos percibidos por estos; en caso de ser equitativos, todos quedarán satisfechos (p. 230).	Viene a ser toda compensación percibida por el personal y se mensura por medio del cuestionario que evalúa las 5 dimensiones.	Imparcialidad	Justicia Independencia Transparencia	Encuesta - Cuestionario
			Orgullo	Sentido de Pertenencia Profesionalización	
			Relaciones laborales	Relaciones laborales	
			Recompensa laboral	Recompensa laboral	
			Reconocimiento laboral	Reconocimiento laboral	
Clima laboral	Palma (2004) menciona que el clima laboral hace referencia a la opinión que se ha formado el trabajador con respecto al centro de labores en el que se encuentra. Dicha percepción va a depender de diversos eventos, relaciones y demás vivencias al interior de este (pág. 26).	Opinión que se ha formado el trabajador con respecto al centro de labores en el que se encuentra y se mensura por medio del cuestionario que evalúa las 5 dimensiones	Supervisión	Supervisión	Encuesta - Cuestionario
			Comunicación	Comunicación	
			Condiciones laborales	Condiciones laborales	
			Reconocimiento laboral	Reconocimiento laboral	
			Autorrealización personal	Autorrealización personal	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Hernández, Fernández y Baptista (2010, pg. 55) indican que un grupo poblacional viene a ser la suma total de las personas que poseen similitudes en particular, y que juntas conforman una totalidad; en este caso el grupo poblacional se constituye de la suma total del personal perteneciente a la Oficina principal de Caja Piura, los cuales alcanzan una cifra de 47 colaboradores.

2.3.2. Muestra

Según Hernández, et al (2010, pg. 57) viene siendo aquella porción extraída del grupo poblacional seleccionada por medio de un procedimiento en especial para ser estudiada posteriormente, dicho muestreo conservar particularidades en común. A fin de seleccionar este grupo muestral fue conveniente emplear el muestreo no probabilístico intencional, porque los datos obtenidos son sumamente importantes para el centro, intencionalmente, va a trabajarse con los 35 profesionales pertenecientes a la Oficina principal de Caja Piura mismos que tratan con los clientes.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Este proyecto investigativo considero emplear la “Encuesta”, documento formulado por la persona responsable de la indagación, a fin de estudiar las perspectivas, convicciones, gustos, y comportamientos de una agrupación en particular. (Hernández, et al 2010, pg. 70)

2.4.2. Instrumento

Este proyecto investigativo consideró emplear el cuestionario, mismo que viene a ser la suma total de interrogaciones creadas a fin de recolectar la información que permitirá el alcance de cada objetivo planteado anteriormente (Hernández, et al 2010, pg. 71)

A fin de mensurar el salario emocional, fue conveniente elaborar un instrumento que consta de 31 interrogantes; que se adaptó a una escala ordinal en cinco categorías: 1 Muy desacuerdo, 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo y 5 Muy de acuerdo, estas interrogantes se han distribuido en las 5 dimensiones: Imparcialidad (6 reactivos: 1, 2, 3, 4, 5, 6), Orgullo (5 reactivos: 7, 8, 9, 10 y 11), Relaciones laborales (8 reactivos: 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19), Recompensas laborales (8 reactivos: 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27) y Reconocimiento laboral (4 reactivos: 28, 29, 30 y 31) (Anexo 1).

A fin de mensurar el clima laboral fue conveniente aplicar el cuestionario de la autoría de Palma (2004) que consta de 50 interrogantes con una escala ordinal en cinco categorías: nunca 1, poco 2, regular 3, mucho 4 y siempre 5; el instrumento se conforma de las dimensiones: Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales, Involucramiento laboral y autorrealización personal.

2.4.3. Validez y confiabilidad

Validez:

La validez, hace referencia a la medida gradual en que los instrumentos pueden medir la variante para la que fue diseñado. Entre sus técnicas se encuentra la validez de expertos, misma que determina la medida gradual en que los instrumentos mensuran la variante elegida, según las “voces calificadas” (Hernández, et al 2010, pg. 90).

A fin de conseguir la validez de cada instrumento fue conveniente realizar el procedimiento de validez de experto, evaluando el instrumento y mediante el formato de validación de experto sea posible calificar y brindar las recomendaciones pertinentes (Anexo 2 y 5).

Confiabilidad

Hace referencia al grado exacto en el que se puede medir la variable, de manera que, al ser aplicado en reiteradas ocasiones, el resultado será el mismo (Hernández, et al 2010, pg. 99). Este proyecto investigativo, a fin de alcanzar la confiabilidad realizó una prueba piloto, habiendo ya aplicado los instrumentos pilotos lo siguiente fue el vaciado de

información al programa estadístico SPSS versión 22 esperando el correcto procesamiento del indicado de confiabilidad Alfa de Cronbach, cada resultado será detallado a continuación:

Con respecto al instrumento Salario Emocional 31 preguntas: Alfa de Cronbach ,973 (anexo 4).

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.973	31

Con respecto al instrumento de Clima Laboral 50 preguntas: Alfa de Cronbach ,987 (anexo 9)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.987	50

Después de observar cada resultado alcanzado de confiabilidad, ambos instrumentos son altamente confiables y están apto para aplicarse al grupo muestra del proyecto.

2.5. Procedimiento

Los procedimientos que se siguieron fueron los que a continuación se detallan:

- Antes de iniciar el estudio se procedió a realizar las conversaciones con los directivos de la Caja Piura.
- Se presentó la carta solicitando la autorización, la cual fue aprobada por consejo directivo.
- Seguidamente se coordinó con el Área de Recursos Humanos para organizar el horario en que se aplicarían los instrumentos.

- Una vez realizada las coordinaciones se aplicaron los instrumentos durante tres días previa explicación a los trabajadores y la utilización del formato de consentimiento informado.
- Los datos obtenidos fueron vaciado y tabulados en hoja de Excel, para ello se tuvo en cuenta las indicaciones del instrumento

2.6. Métodos de análisis de datos

Toda información reunida ha tomado el correcto registro en una base de datos que creó la persona a cargo de la indagación, donde cada resultado se mostrará mediante tablas de frecuencia absoluta y gráficos. Esperando comprobar cada hipótesis contemplada en la investigación, fue conveniente emplear el estadístico la estadística inferencial mediante los estadísticos de correlación Spearman usando el software SPSS versión 25 con un nivel de significación de 0.05 y los análisis de regresión lineal.

2.7. Aspectos éticos

Este proyecto investigativo se alineó a cada principio de ética indicado, solicitando la autorización de la Oficina Principal de Caja y posteriormente solicitó la autorización del personal a fin de brindarles una breve explicación acerca del objetivo del instrumento empleado.

III. RESULTADOS

Objetivo General:

Determinar la influencia de la estrategia de Salario Emocional en la mejora del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura - 2018.

Tabla 1.

Influencia de la estrategia salario emocional en la mejora del clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura

		Clima laboral
	Correlación de Spearman	.810**
Estrategia salario emocional	Sig. (bilateral)	.000
	R	0.656

Fuente: Cuestionario estrategia salario emocional y clima laboral aplicado a los trabajadores

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Dentro de la tabla 1, es posible apreciar que el valor de correlación de Spearman (ρ) alcanza un .810(existe correlación), el valor de significación (sig) es 0.000 y es inferior a 0.01 (valor de significación que se estableció en el estudio) y el valor de regresión lineal (R) es similar a 0.656 (65%), esta información hace posible concluir con la presencia de una relación positiva, alta, altamente significativa y considerable influencia de la estrategia salario emocional en el clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura, siendo así que la hipótesis de investigación queda siendo aceptada y se procede a rechazar la hipótesis nula.

Objetivo específico 1.

Establecer la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión supervisión del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018.

Tabla 2.

Influencia de la estrategia salario emocional en la dimensión supervisión del clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura

		Dimensión supervisión
	Correlación de Spearman	.766**
Estrategia salario emocional	Sig. (bilateral)	.000
	R	0.586

Fuente: Cuestionario estrategia salario emocional y clima laboral aplicado a los trabajadores

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Dentro de tabla 2, es posible apreciar que el valor de correlación de Spearman (ρ) alcanza un .766 (existe correlación), el valor de significación (sig) es 0.00 y es inferior a 0.01 (valor de significación que estableció el estudio) y el valor de regresión lineal (R) es igual a 0.586 (58%), esta información hace posible concluir con la presencia de una relación positiva, considerable, altamente significativa y regular influencia de la estrategia salario emocional sobre la dimensión supervisión del clima laboral, siendo así que la hipótesis de investigación queda siendo aceptada y se procede a rechazar la hipótesis nula.

Objetivo específico 2.

Identificar la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión comunicación del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018.

Tabla 3.

Influencia de la estrategia salario emocional en la dimensión comunicación del clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura

		Dimensión comunicación
	Correlación de Spearman	.732**
Estrategia salario emocional	Sig. (bilateral)	.000
	R	0.535

Fuente: Cuestionario estrategia salario emocional y clima laboral aplicado a los trabajadores

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Dentro de la tabla 3, es posible apreciar que el valor de correlación de Spearman (ρ) alcanza un .732 (existe correlación), el valor de significación (sig) es 0.000 y es inferior a 0.01 (valor de significación que estableció el estudio) y el valor de regresión lineal (R) es igual a 0.535 (58%), esta información hace posible concluir con la presencia de una relación positiva, considerable, altamente significativa y regular influencia de la estrategia salario emocional sobre la dimensión comunicación del clima laboral, siendo así que la hipótesis de investigación queda siendo aceptada se procede a rechazar la hipótesis nula.

Objetivo específico 3.

Establecer la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión condiciones laborales del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018.

Tabla 4.

Influencia de la estrategia salario emocional en la dimensión condiciones laborales del clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura

		Condiciones laborales
	Correlación de Spearman	.633**
Estrategia salario emocional	Sig. (bilateral)	.000
	R	0.400

Fuente: Cuestionario estrategia salario emocional y clima laboral aplicado a los trabajadores

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Dentro de la tabla 4, es posible apreciar que el valor de correlación de Spearman (ρ) alcanza un .633 (existe correlación), el valor de significación (sig) es 0.000 y es inferior a 0.01 (valor de significación que estableció el estudio) y el valor de regresión lineal (R) es igual a 0.400 (40%), esta información hace posible concluir con la presencia de una relación positiva, moderada, altamente significativa y regular influencia de la estrategia salario emocional sobre la dimensión condiciones laborales del clima laboral, siendo así que la hipótesis de investigación queda siendo aceptada y se procede a rechazar la hipótesis nula.

Objetivo específico 4.

Establecer la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión involucramiento laboral del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018.

Tabla 5.

Influencia de la estrategia salario emocional en la dimensión involucramiento laboral del clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura

		Involucramiento laboral
	Correlación de Spearman	.815**
Estrategia salario emocional	Sig. (bilateral)	.000
	R	0.664

Fuente: Cuestionario estrategia salario emocional y clima laboral aplicado a los trabajadores

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Dentro de la tabla 5, es posible apreciar que el valor de correlación de Spearman (ρ) alcanza un .815 (existe correlación), el valor de significación (sig) es 0.000 y es inferior a 0.01 (valor de significación que estableció el estudio) y el valor de regresión lineal (R) es igual a 0.664 (66%), esta información hace posible concluir con la presencia de una relación positiva, considerable, altamente significativa y regular influencia de la estrategia salario emocional sobre la dimensión involucramiento laboral del clima laboral, siendo así que la hipótesis de investigación queda siendo aceptada y se procede a rechazar la hipótesis nula.

Objetivo específico 5.

Identificar la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión autorrealización personal del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura - 2018

Tabla 6.

Influencia de la estrategia salario emocional en la dimensión autorrealización del clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura

		Autorrealización
	Correlación de Spearman	.770**
Estrategia salario emocional	Sig. (bilateral)	.000
	R	0.592

Fuente: Cuestionario estrategia salario emocional y clima laboral aplicado a los trabajadores

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Dentro de la tabla 6, es posible apreciar que el valor de correlación de Spearman (ρ) alcanza un .770 (existe correlación), el valor de significación (sig) es 0.000 y es inferior a 0.01 (valor de significación que estableció el estudio) y el valor de regresión lineal (R) es igual a 0.592 (59%), esta información hace posible concluir con la presencia de una relación positiva, considerable, altamente significativa y regular influencia de la estrategia salario emocional sobre la dimensión autorrealización del clima laboral, siendo así que la hipótesis de investigación queda siendo aceptada y se procede a rechazar la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

En lo concerniente al objetivo general: Determinar la influencia de la estrategia de Salario Emocional en la mejora del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura - 2018. Dentro de los aportes teóricos revisados, Gay Puyal (2006), encierra las compensaciones en toda su variedad, contribuciones no económicas, recibidas por el cuerpo laboral según su progreso en el trabajo. Es conocido como salario debido a que se orienta a identificar y relacionar con la contraprestación, al igual que con la reciprocidad, equidad y frecuencia emocional, puesto que independientemente de los satisfactores en cuestión, ya sean periodos vacacionales o atención a los requerimientos del área personal, se orienta a satisfacer ciertos motivos de carácter intrínseco y sobre todo aquellos de gran trascendencia (Gay Puyal, 2006). La tabla N 1, nos permite apreciar la presencia de una relación positiva, alta, altamente significativa y considerable influencia de la estrategia salario emocional en el clima laboral ($\rho=.810$ sig=0.000); resultado que encuentra semejanza con el concepto presentado por Rodríguez (2014) el salario emocional, viene a ser el modo lógico de contemplar la motivación de los trabajadores, al definir políticas que permiten la identificación del personal en función a su desenvolvimiento y logros alcanzados, estos podrán recibir galardones según como vayan contribuyendo a la construcción del centro empresarial dispuesto a valorar su función como parte de este (Rodríguez, 2014). De la misma manera los resultados encuentran similitud con Navarro (2003), quien se refiere al clima laboral como el área física donde son desarrolladas las tareas cotidianas, en bien de cada meta principal del centro organizacional, cuando el entorno en el que se trabaja es inadecuado aparecen los conflictos y la productividad empieza descender. Los resultados encuentran similitud con Rodríguez (2014), quien demostró que el salario emocional es un eje fundamental, que determina la mejora del clima organizacional, puesto que permite el fortalecimiento del sentido de pertenencia de los colaboradores frente a su centro laboral sin necesidad de que la dirección realice alguna inversión económica.

Respecto al objetivo 1: Establecer la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión supervisión del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018. Dentro de las revisiones teóricas es posible contemplar que el salario

emocional, hace referencia a todo intangible proporcionado por el centro laboral a modo de contemplación del salario económico, esperando aumentar la satisfacción del personal, al mismo tiempo que logra otorgarle al centro un mayor atractivo dentro a comparación de otros (Paredes, 2006). En la Tabla 2, es posible apreciarla presencia de una relación positiva, considerable, altamente significativa y regular influencia de la estrategia salario emocional sobre la dimensión supervisión del clima laboral ($\rho=0.766$ sig=0.00); resultado que encuentra semejanza con lo expuesto por Chiavenato (2011) donde afirma que salario emocional viene a ser toda compensación percibida por el personal, la cual viene representando el financiamiento individual necesario como producto de determinados resultados, por ejemplo, algún incentivo, dicha inversión y estímulos para incentivar, se relacionan, con las inversiones de los demás trabajadores y los incentivos percibidos por estos; en caso de ser equitativos, todos quedarán satisfechos (p. 230). De la misma manera los resultados coinciden con Brown y Moberg (1990) quienes se permitieron sostener que el clima laboral se determina en función a un conjunto de particularidades del área interna del centro laboral, en pocas palabras, del modo en que son percibidas por el personal de este. Los resultados no encuentran semejanza con la exploración presentada por Gutiérrez (2017), donde se llegó a concluir que la hipótesis se demostró, puesto que existía un clima favorecedor con algunas debilidades, mismas que definen un nivel de productividad bueno, pero que aún tiene capacidad de mejora, debido a esta razón fue conveniente diseñar un plan de mejora centrado en bonificaciones y el soporte por parte de las áreas de nivel superior.

Respecto al objetivo 2: Identificar la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión comunicación del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018. Dentro de los aportes teóricos presentados por Temple (2007), donde determina que el salario emocional viene a ser el conjunto de aquellos motivos no monetarios a los que una persona les debe su comodidad en el trabajo y que es el factor que determina el disfrute de las tareas laborales, donde el personal permanece comprometido y alineado en función a su puesto. Del mismo modo, afirma que el salario emocional se inicia desde las jefaturas, cuando estos respetan de manera genuina a todos los miembros de la empresa (pág. 35).

La Tabla 3, permite apreciar la presencia de una relación positiva, considerable, altamente significativa y regular influencia de la estrategia salario emocional sobre la dimensión comunicación del clima laboral ($\rho=.732$ sig=0.000); dichos resultados encuentran concordancia con lo expuesto por Gómez (2013) el salario emocional enlista las retribuciones intangibles orientadas a complementar el sueldo monetario (dinero) percibido por un colaborador gracias a sus actividades laborales, que encierra de manera implícita la búsqueda por la satisfacción de requerimientos básicos y cuya consecuencia es percibida en la motivación, el bienestar y que se manifiesta en el desenvolvimiento profesional. De la misma manera los resultados son semejantes a los presentados por Bager (2012) quien se refiere al clima laboral como un área humana donde el personal de trabajo logra percibir determinadas particularidades del ambiente laboral, mismas que influirán en su comportamiento (pág. 25). Estos resultados son semejantes a los del estudio que presentó Terán, (2017), donde se afirma la presencia de una relación directa, puesto que el salario emocional viene ocupando el mayor puesto entre los motivadores del personal, facilitando un desempeño confortable, minimizando el estrés y alcanzando un aumento de su rentabilidad laboral.

Con respecto al objetivo 3: Establecer la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión condiciones laborales del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018. Según los aportes teóricos de Rocco (2009) el salario emocional parte desde la lógica de los aspectos intangibles, respalda el desempeño productivo, partiendo de una persona motivada y que se desenvuelve de manera rápida y efectiva. En la Tabla 4, es posible apreciar la presencia de una relación positiva, moderada, altamente significativa y regular influencia de la estrategia salario emocional sobre la dimensión condiciones laborales del clima laboral ($\rho=.633$ sig 0.000); este resultado encuentra semejanza con las contribuciones de Jiménez (2009) define al salario emocional, como el conjunto de contraprestaciones que son ajenas al dinero, mismas que buscan satisfacer personalmente a los trabajadores a fin de que se desempeñen con tranquilidad, eficacia y efectividad (pag.111).de la misma manera, el resultado encuentra concordancia lo expuesto por Chaparro (citado en Flórez (2014), donde se determina que el clima laboral viene a ser la impresión de todo colaborador acerca de la estructura y de cada proceso ocurrido en su ámbito de trabajo. El resultado es ajeno a la investigación presentada por

Minchán (2017), donde se concluye afirmando la presencia de una relación directa y significativa entre el Salario Emocional y el Talento Humano de la Unidad Ejecutora 001 Administración Central del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (Rho de Spearman = 0,561*) siendo ésta una correlación moderada entre las variantes.

Con respecto al objetivo 4: Establecer la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión involucramiento laboral del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018. Respecto a los aportes teóricos de Gómez R (2011) quien concluye en su indagación acerca de salario emocional que, comenta que al investigar acerca del salario emocional encontró en distintas consultoras del área administrativa del talento humano, en términos generales, la tendencia a concordar dentro de los lugares primarios de los factores psicosociales, a diferencia de los beneficios económicos que quedan registrados en los niveles de menor categoría. La Tabla 5, permite apreciar la presencia de una relación positiva, considerable, altamente significativa y regular influencia de la estrategia salario emocional sobre la dimensión involucramiento laboral del clima laboral ($\rho=0.815$ sig=0.000); este resultado encuentra concordancia con los aportes de Chiavenato (2002), quien aclara que, si una organización es exitosa, se inclina por al crecimiento, o mínimamente a la supervivencia. Crecer requiere la utilización de recursos más complejos a fin de realizar cada operación, puesto que la inversión automáticamente crece, al igual que los métodos tecnológicos, los eventos de apoyo, y demás de la misma manera dicho resultado es similar a las afirmaciones de Airola, Cayazzo, Pedrals, Rodríguez y Sánchez (2009), como se citó en Flórez (2014), quienes refieren que clima laboral viene siendo aquella percepción del sujeto respecto a la empresa a la que pertenece y lo que opina en cuanto a esta en términos de autosuficiencia, orden estructural y beneficios. Estos resultados discrepan con el estudio presentado por Hernández (2017) quien indica la presencia de una relación entre el salario emocional y la productividad como con el compromiso en el personal del centro laboral.

Con respecto al objetivo 5: Identificar la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión autorrealización personal del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura - 2018. Los aportes teóricos de Eraso y Nieto (2011) indican que el salario emocional son todas aquellas bonificaciones no

económicas brindadas al personal esperando incrementar su motivación y agrado al realizar sus labores (pág. 24). La Tabla 6, permite apreciar la presencia de una relación positiva, considerable, altamente significativa y regular influencia de la estrategia salario emocional sobre la dimensión autorrealización del clima laboral ($\rho=.770$ sig=0.000); dichos resultados logran concordar con los aportes de Jiménez (2009) mismo que señala que Un incentivo de este tipo es un mecanismo orientado a permitir el trabajo colectivo dentro de la empresa: entre las tareas del área directiva encabeza la lista la de orientar y sembrar la voluntad de cooperación, riesgo y creación, de asistir lo más lejos que se pueda al trabajo que uno pueda deducir a un análisis egoísta. En el mismo sentido este resultado logra concordar con Palma (2004) misma que determina que el clima laboral hace referencia a la opinión que se ha formado el trabajador con respecto al centro de labores en el que se encuentra. Dicha percepción va a depender de diversos eventos, relaciones y demás vivencias al interior de este. Estos resultados son ajenos a los presentados por Novoa y Regalado (2016) quien concluye afirmando la presencia de una correlación entre el clima laboral y la satisfacción del cliente con un coeficiente de 0.707.

V.CONCLUSIONES

- ❖ La estrategia salarial emocional presenta una correlación con el clima laboral de la Oficina Principal de Caja Piura. Entre los valores que se alcanzaron de la tabla 1 se encuentran rho: .810 y sig.: 0.000, siendo así que la hipótesis de investigación queda siendo aceptada.
- ❖ La estrategia de salario emocional presenta una correlación con la dimensión supervisión del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura. Entre los valores alcanzados de la tabla 2 se encuentran r: .0766 y sig.: 0.00, siendo así que la hipótesis de investigación queda siendo aceptada.
- ❖ La estrategia de salario emocional presenta una correlación con la dimensión comunicación del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura. Entre los valores que se alcanzaron de la tabla 3 se encuentran r: .0732 y sig.: 0.000, siendo así que la hipótesis de investigación queda siendo aceptada.
- ❖ La estrategia de salario emocional presenta una correlación con la dimensión condiciones laborales del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura. Entre los valores que se alcanzaron de la tabla 4 se encuentran r: .633 y sig.: 0.000, siendo así que la hipótesis de investigación queda siendo aceptada.
- ❖ La estrategia de salario emocional presenta una correlación con la dimensión involucramiento laboral del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura. Entre los valores que se alcanzaron de la tabla 5 se encuentran r: .815 y sig.: 0.000, siendo así que la hipótesis de investigación queda siendo aceptada.
- ❖ La estrategia de salario emocional presenta una correlación con la dimensión autorrealización personal del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura. Entre los valores que se alcanzaron de la tabla 6 se encuentran r: .770 y sig.: 0.000, siendo así que la hipótesis de investigación queda siendo aceptada.

RECOMENDACIONES

- ❖ A quien está a cargo de la gerencia del centro, impulsar mejoras en el salario emocional puesto que este determina las mejoras en el clima laboral, haciendo posible que el personal sienta que pertenece al centro sin necesidad de una gran inversión económica. Debido a que desde la perspectiva de Herzberg (1998) partiendo de la inferencia de que el encargo del empleado con sus labores viene siendo determinante y que las actitudes de otro sujeto frente a las suyas pueden definir el éxito o el fracaso.
- ❖ A quien está a cargo de la gerencia del centro, evaluar cada deficiencia suscitada a nivel gerencial, esperando alcanzar las mejoras del salario emocional e incrementar el nivel del clima laboral, brindando un área laboral adecuada y que toda relación interpersonal sea óptima. Puesto que desde la percepción de Chiavenato (2007) el fin perseguido por el clima laboral viene a ser la explicación de las razones por las que un individuo está más o menos motivado mientras se desempeña profesionalmente.
- ❖ A quien está a cargo de la gerencia del centro, realizar las debidas coordinaciones con el sector que lo amerite a fin de brindar espacios adecuados y suficientes para el personal, esperando que se desempeñen de modo efectivo y con la debida comodidad. Puesto que desde la perspectiva de Ferraro (1995) dentro de las variantes influyentes en el personal de este departamento se encuentran las particularidades laborales, puesto que es posible o no cubrir las expectativas de los trabajadores sin afectar su desenvolvimiento en la empresa.
- ❖ A quien está a cargo de la gerencia del centro, realizar las debidas coordinaciones con el sector que lo amerite a fin de capacitar al personal para contribuir a su progreso individual y laboral. Puesto que desde la perspectiva de McGregor, (1989) concluyó que las percepciones que estos presentaban sobre la naturaleza de las personas están basadas en ciertos conjuntos de inferencias y se inclinaban a adaptar su actitud para con el personal en función a estas.

- ❖ A quien está a cargo de la gerencia del centro, por medio de programas de taller y eventos recreativos, se favorezcan las interacciones existentes en el grupo laboral, a fin de que prime la empatía y amistad. Puesto que desde la perspectiva de Ferraro (1995) dentro de las variantes influyentes en el personal de este departamento se encuentran las particularidades laborales, puesto que es posible o no cubrir las expectativas de los trabajadores sin afectar su desenvolvimiento en la empresa.

REFERENCIAS

- Abad, R. (2005). *¿Cómo evitar la fuga de los mejores empleados?* Extraído el 5 de Abril de 2009 de <http://www.navactiva.com/web/es/arrhh/doc/articulos/2005/06/50661.php?pag=2>.
- Baguer, A. (2012). *Alerta!: descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías.* (7ma. ed.). Editorial: Díaz de Santos. Recuperado de: http://books.google.com.pe/books?id=RqLdwcJ_Ke8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Barragán, J. C. (2009). *Estrategias de retención de empleados eficientes: Importancia estratégica de la fidelización de los empleados en organizaciones internacionales.* Innovaciones de Negocios, 35-37.
- Bonilla, C (2012). *La comunicación, función básica de las Relaciones Públicas.* México: Trillas.
- Brown, K y Moberg, R. (1990). *La Gestión de los Recursos Humanos*, 2ª edición, McGraw Hill, Madrid
- Cáceres, A. (2016). *Millenials: cambio, tecnología y redes sociales.* Recuperado de: <http://blogs.upn.edu.pe/negocios/2015/10/05/millenials-cambio-tecnologia-yredes-sociales/1>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano.* Bogotá: McGraw-Hill. pp. 253.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional.* La dinámica del éxito en las organizaciones. México: Thomson Editores.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (8ª. ed.) México: Mc.Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión Del Talento Humano.* Mexico D.F.: McGrau Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (9ª. ed.) México: Mc.Graw-Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Eraso, E., y Nieto, P. (2011). *Línea de investigación: El Salario Emocional. Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA).* Bogotá, Colombia. Recuperado el día

28 de enero de 2014, en <http://repository.cesa.edu.co/bitstream/10726/376/2/TEM00082.pdf>.

- Ferraro, E. (1995). *Administración De Personal: Funciones Fundamentales para el Desarrollo del Área*. Buenos Aires: Primo Editora.
- Florez, Y. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. (Tesis, Universidad Centro occidental “Lisandro Alvarado”). Recuperado de: <http://bibhum-artes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEGHD5124F562014.pdf>
- Gan, F. y Berbel F. (2007). *Manual de recursos humanos / Human Resources Manual: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. (Vol. 94). Barcelona: UOC. Recuperado de: http://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- García, I. (1995). *La formación del Clima Psicológico y su relación con los estilos de Liderazgo*. Tesis Doctoral, Universidad de Granada, España.
- Gay Puyal, F. (2006). *El salario emocional clave para reducir el estrés*. Navarra: Gestión Práctica de Riesgos Laborales No. 33, pág. 44, diciembre de 2006.
- García, M., Posada, N., y Hernández, C. (2012). *La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción*.
- Gibson, J., Ivancevich, H., Donnelly, J. (1992). *Las Organizaciones*. México: Editorial Addison Wesley Iberoamericana.
- Gómez R, C. (2011). *El Salario Emocional*. Bogotá: Colegio de Estudios Superiores de Administración.
- Gómez, C. (2013). *Medición del impacto del salario emocional*. Colegio de Estudios Superiores de Administración. Bogotá. Colombia: CESA. Recuperado de: <http://repository.cesa.edu.co/handle/10726/947>.
- Gómez, E. (2017). *Empleados colombianos prefieren el salario emocional que el Económico*. Recuperado de: <http://www.rcnradio.com/economia/empleados-colombianos-prefieren-salario-emocional-economico/>.
- Gutiérrez (2017). “*El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016*”.

- Great Place to Work. (2014). *Retribución Emocional otras maneras de premiar la excelencia*. Barcelona: Ediciones Granica S.A.
- Jiménez, D. (2009). *La Retribución*. (Primera Edición) Editorial Esic Madrid - España.
- Hernández, T. (2017). “*Salario emocional y su aporte para mejorar la productividad y el compromiso de los colaboradores de la entidad de pública*”.
- Herzberg, F. (1998). *Una vez más: ¿cómo motivar a los empleados?* *Harvard Business Review*. Recuperado el 20 de septiembre de 2010, de <http://hbr.org/2003/01/one-more-time/ar/1>.
- Koontz, H y Wehrich, H. (1898). *Administración: una perspectiva global*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.
- Lecaros, D. (2016). *Implementación de un sistema de evaluación del clima laboral en una entidad del estado*. Recuperado de: http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/66411/3/Lecaros_Alfaro_Diana.pdf.
- Lievano, R. (2017). *Salario emocional: más allá de la compensación económica*. Revista Compensar.
- Martínez, M. (2008). *La Gestión Empresarial*. España: Editorial Díaz de Santos.
- Maslow, A (1987). *Motivación y personalidad* (3a ed.). New York, NY: Longman.
- Minchán, F. (2017). “Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017”.
- Muñoz, J. (2017). *El Salario Emocional: más allá de la Nómina*. Recuperado de: <https://www.refruiting.com/single-post/Salario-Emocional-mas-alla-de-unBuen-Sueldo>.
- McClelland. (1997). *Trabajo de Motivación*. New York: American Management Association
- Navarro, E. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. (4ta. Ed.). México: Trillas.
- Novoa, L., y Regalado, P. (2016). “*Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa - Piura y Chiclayo*”.
- Palma, S. (2004). *Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias*. Perú. Revista de Investigación en Psicología. 101 p. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Facultad de Psicología. USM. Lima.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*. Lima.

- Paredes, R. (2006). *El salario emocional como herramienta productiva*. Ponencia presentada en el Primer Encuentro Latinoamericano de Gestión Humana, Lima, Perú.
- Peredo, A. y Nuncevay, M. (2006). *Relación entre el clima laboral y la involucración del trabajo en el personal de la Casa del Tornillo SRL*. Chiclayo - Perú.
- Poelmans, S. (2006). *El salario emocional*. Obtenido de <http://factorhumana.org/>
- Robbins, S y Judge, T (2009). *Comportamiento organizacional*. Naucalpan, México: Pearson Educación de México S.A.
- Rocco, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica*. (Trabajo de pregrado. Universidad de Chile). Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf.
- Rodríguez, L. (2014). *El Salario emocional y el clima organizacional en el jardín infantil trinidad galán*. (Trabajo de especialización. Universidad Libre Bogotá). Recuperado de: <http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8693/EL%20SALARIO%20EMOCIONAL%20Y%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20JARDIN%20INFANTIL%20TRINIDAD%20GALAN.pdf?sequence=1>.
- Sicán, L. (2007). *Diseño de un instrumento de medición de clima laboral para una institución no gubernamental y no lucrativa*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Temple, J. (2016). *¿Qué es lo que buscan los empleadores peruanos?* CADE 2016. Recuperado de: <https://pymex.pe/noticias/peru/cade-2016-que-es-loque-buscan-los-empleadores-peruanos>.
- Teran, L. (2017). “*salario emocional y su relación con el rendimiento laboral*”.
- Temple, I. (2007). *El Salario Emocional*. Obtenido de <http://www.inestemple.com/2007/10/el-salario-emocional>.
- Trebilcock, A. (2011). *Relaciones laborales y gestión de recursos humanos*.
- Urzola, Y. (2016). *¿Cuál es el salario emocional que su empresa le ofrece?* Portafolio.

ANEXOS

ANEXO 01

FICHA TÉCNICA

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombre : Cuestionario del salario emocional
- 1.2. Adaptado : Seminario Benites, Luz Marly
- 1.3. Año : Este instrumento fue elaborado en el año 2018
- 1.4. País de origen : Perú
- 1.5. Dimensiones : Imparcialidad, Orgullo, Relaciones laborales, Recompensas laborales, Recompensas laborales y Reconocimiento laboral.
- 1.6. N° de ítems : 31 ítems
- 1.7. Dirigido a : Personal que labora en la Entidad
- 1.8. Nivel de aplicación: Individual
- 1.9. Duración : 30 minutos

II. Objetivo:

Evaluar el salario emocional en el personal que labora en la Entidad.

III. Validez y Confiabilidad

Validez de contenido: La validez de contenido se desarrolló a través la docente metodóloga que actuó como experto en el tema.

Confiabilidad:

A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0.973.

IV. Descripción del instrumento:

El cuestionario está compuesto por 5 dimensiones: Imparcialidad, Orgullo, Relaciones laborales, Recompensas laborales, y Reconocimiento laboral, medidos a través de 31 ítems. Seguidamente se presenta la tabla resumen que comprende las dimensiones y los respectivos ítems que los miden.

DIMENSIONES	Total
Imparcialidad	06
Orgullo	05
Relaciones laborales	08
Recompensas laborales	08
Reconocimiento laboral	04

Fuente. Cuestionarios del salario emocional (2018).

V. Categorías o niveles:

Muy bajo, Bajo, Regular, Alto, Muy alto

Categorías de la variable	
130 – 155	Muy Alto
106 – 129	Alto
81 – 105	Regular
56 – 80	Bajo
31 – 55	Muy Bajo

Categorías de las dimensiones del salario emocional

Rango del puntaje directo					
Dimensiones	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto Bajo	Muy Alto
Imparcialidad	6 – 10	11 – 15	16 – 20	21 – 25	26 – 30
Orgullo	5 – 9	10 – 13	14 – 17	18 - 21	22 - 25
Relaciones laborales	8 – 14	15 – 21	22 – 28	29 - 35	36 – 40
Recompensa laborales	8 – 14	15 – 21	22 – 28	29 - 35	36 – 40
Reconocimiento laboral	4 – 7	8 – 10	11 – 14	15 - 18	19 - 20

ANEXO 02

PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.973	31

Resultados: Instrumento altamente confiable

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	114.2581	401.065	.778	.972
VAR00002	113.9032	417.024	.850	.972
VAR00003	114.0323	411.766	.727	.972
VAR00004	114.0645	401.529	.867	.971
VAR00005	114.2258	407.047	.739	.972
VAR00006	113.9677	410.432	.760	.972
VAR00007	113.6452	417.637	.700	.972
VAR00008	113.9032	401.357	.835	.971
VAR00009	114.1290	410.316	.560	.973
VAR00010	114.0645	407.196	.707	.972
VAR00011	113.7742	423.381	.380	.973
VAR00012	113.9355	405.796	.839	.971
VAR00013	114.0645	406.462	.728	.972
VAR00014	113.9677	409.232	.801	.972
VAR00015	113.9032	406.424	.759	.972
VAR00016	113.8387	409.873	.773	.972
VAR00017	113.9355	404.529	.736	.972
VAR00018	113.8710	408.183	.856	.971
VAR00019	113.8065	407.361	.835	.971
VAR00020	114.5484	412.589	.583	.973
VAR00021	113.7742	405.514	.726	.972
VAR00022	114.1290	404.249	.691	.972
VAR00023	114.3871	407.245	.598	.973
VAR00024	114.5484	411.056	.575	.973
VAR00025	113.9355	414.729	.594	.972
VAR00026	114.2581	395.198	.801	.971
VAR00027	114.5806	392.185	.799	.972
VAR00028	114.1935	407.428	.770	.972
VAR00029	114.1935	399.028	.869	.971
VAR00030	114.1935	391.161	.923	.971
VAR00031	114.0968	403.957	.623	.973

ANEXO 03

CUESTIONARIO DE SALARIO EMOCIONAL

Estimado Sr. (a, ita) le saludo afectuosamente y alcanzo a usted este cuestionario, en el que su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. En tal sentido, les invocamos su colaboración y responsabilidad en las respuestas a las interrogantes planteadas.

Por ello debe leerlo en forma detallada y, **luego, marcar una de las cinco alternativas.** Agradezco anticipadamente su valiosa participación.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

	Variable 1: SALARIO EMOCIONAL	1	2	3	4	5
N°	Dimensión: Imparcialidad					
1	En mi dirección o unidad orgánica tenemos las cargas de trabajo bien repartidas y sin favoritismos					
2	En mi lugar de trabajo tenemos autonomía y libertad para innovar, aportar con iniciativa tareas y procesos					
3	Recibo y/o tengo acceso a tiempo a la información sobre aquello que afecta a mi puesto de trabajo					
4	Recibo comentarios positivos de mi director, jefe(a) o compañeros por haber realizado satisfactoriamente una labor encomendada.					
5	En mi área de trabajo tenemos prácticas que ayudan a lograr el equilibrio entre el trabajo y mi vida personal					
6	La evaluación sobre el nivel de cumplimiento de los resultados permite a los colaboradores proponer y ejecutar acciones para un mejor desempeño futuro.					

Dimensión: Orgullo						
1	Se demuestra interés en las actividades que se desempeñan para el cumplimiento de objetivos o de las metas institucionales.					
2	Mi director o jefe(a) apoya al equipo y enfrenta las responsabilidades					
3	Se realiza retroalimentación constante de los resultados del equipo como una práctica habitual, con la finalidad de hacer de conocimiento al personal.					
4	La institución ofrece oportunidades para el crecimiento profesional.					
5	El pertenecer a esta institución, me abre muchas oportunidades laborales posteriores, por lo que me motiva y satisface pertenecer a ella.					
Dimensión: Relaciones laborales						
1	Existe comunicación de forma clara para conocer los objetivos, cambios, logros y expectativas de la institución.					
2	Existe espacio para compartir ideas e información libremente mostrando consideración profesional					
3	En mi lugar de trabajo los colaboradores tenemos autonomía y libertad para innovar , aportar con su iniciativa a tareas y procesos					
4	Percibo que mis compañeros de trabajo me apoyan cuando lo necesito de manera sincera					
5	Existe un ambiente de compañerismo y una buena relación entre equipos de trabajo en la institución.					
6	El apoyo entre compañeros de trabajo permite optimizar el tiempo y minimizar el estrés producto de la carga laboral.					
7	Mi director o jefe(a) de unidad es accesible para recibir opiniones, sugerencias o aportaciones de sus colaboradores.					
8	Cuando no cuentas con información para desarrollar un trabajo encomendado, tus compañeros brindan el apoyo para realizarlo.					

	Dimensión: Recompensas laborales					
1	Recibo una compensación salarial acorde con mi formación y experiencia					
2	Estoy satisfecho con el seguro médico y el seguro de vida que ofrece mi institución					
3	Los planes de Bienestar que posee la institución, contempla todos los beneficios que usted conoce o cree usted que está por debajo a lo que ofrecen otras instituciones.					
4	Incluye un paquete de beneficios sociales para los empleados (seguro médico, entradas a cine o teatro, etc.)					
5	Considero que mi remuneración está en la media en donde se encuentra los puestos similares en otras instituciones					
6	La institución le ofrece ayudas económicas para las necesidades personales de sus empleados (préstamos, guardería, lactario, etc.)					
7	Ofrece facilidades para atender las necesidades de la familia u otros asuntos personales (reducción de jornada, teletrabajo, compensaciones, etc.)					
8	Ofrece flexibilidad a los empleados para que elijan y distribuyan su horario de trabajo.					
	Dimensión: Reconocimiento laboral					
1	Existe un plan de reconocimiento a los logros que realiza el personal a favor de la unidad orgánica o institución					
2	Ante un logro obtenido, la institución felicita, premia o reconoce al personal calificado.					
3	La empresa promueve la productividad de los trabajadores mediante la premiación al colaborador más destacado a lo largo de un periodo					
4	Cuando un empleado cumple una cantidad de años en la empresa se le hace un reconocimiento a su experiencia y trayectoria					

ANEXO 04

FICHA TÉCNICA

ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC I.

I. Datos Generales

Nombre: Clima Laboral CL - SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Forma de Aplicación: Individual – Colectivo

Duración: 15 a 30 minutos

II. Significación

Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

III. Tipificación

Baremos percentiles general para la muestra total, por sexo, jerarquía laboral, y tipo de empresa.

IV. Descripción

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

V. Factores

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes: ∞ Realización Personal (Autorrealización): Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Los ítems que conforman la

prueba son: 1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46. 111 ϖ Involucramiento Personal: Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Los ítems referidos a este indicador son: 2,7,12,22,27,32,37,42 y 47 ϖ Supervisión: Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Los ítems son: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48. ϖ Comunicación: Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Los ítems correspondientes son: 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 19 ϖ Condiciones Laborales: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales. Los ítems son: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

VI. Material para la Aplicación

El material necesario corresponde a: ϖ Manual CL-SPC: en la que se encuentra las orientaciones teórico prácticas para la administración, calificación e interpretación de acuerdo a la estandarización efectuada en la muestra de referencia. ϖ Cuadernillo CL-SPC: en versión escrita y computarizada. En caso de empleo manual, se marcará con un lapicero en el casillero que mejor corresponda a su forma de percibir el ambiente laboral en el que se encuentra trabajando. ϖ Disquete clave: para la digitación de las puntuaciones, calificación e interpretación de la prueba, con el que debe operar el programa. El reporte de los resultados es posible de impresión en los formatos convencionales desde el programa computarizado.

VII. Formas de Aplicación

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral; que, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

Las categorías diagnosticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

Categoría	Factores	Puntaje total
Muy favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy desfavorable	10-17	50-89

ANEXO 05

PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

Instrumento Clima Laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.987	50

Resultado: Prueba altamente confiable

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	190.2581	900.798	.753	.986
VAR00002	189.7742	913.714	.526	.987
VAR00003	190.1290	896.183	.825	.986
VAR00004	190.0000	904.733	.720	.986
VAR00005	190.0323	906.299	.707	.986
VAR00006	190.1290	890.649	.819	.986
VAR00007	189.9032	916.024	.573	.987
VAR00008	190.1935	895.961	.727	.986
VAR00009	190.0645	897.929	.782	.986
VAR00010	190.0000	905.533	.755	.986
VAR00011	190.0645	893.062	.803	.986
VAR00012	190.0645	891.396	.836	.986
VAR00013	190.0968	894.690	.791	.986
VAR00014	189.9677	908.566	.779	.986
VAR00015	190.0323	890.966	.907	.986
VAR00016	190.2258	891.247	.774	.986
VAR00017	189.9677	909.966	.619	.987
VAR00018	190.3226	907.492	.721	.986
VAR00019	190.1290	904.849	.724	.986
VAR00020	189.9355	910.729	.686	.986
VAR00021	190.2581	897.598	.780	.986
VAR00022	190.1613	893.206	.871	.986
VAR00023	190.0968	895.490	.815	.986
VAR00024	190.3226	894.959	.662	.987
VAR00025	190.0323	898.566	.899	.986
VAR00026	190.0645	894.596	.854	.986
VAR00027	190.1613	895.740	.777	.986
VAR00028	190.3548	896.837	.769	.986
VAR00029	190.0645	902.329	.837	.986
VAR00030	190.3226	889.359	.849	.986
VAR00031	190.4516	895.923	.707	.986
VAR00032	189.9677	923.566	.342	.987
VAR00033	189.9355	911.462	.666	.986
VAR00034	190.0645	895.662	.831	.986
VAR00035	190.7742	905.314	.579	.987
VAR00036	190.2903	892.080	.842	.986
VAR00037	190.0323	903.299	.781	.986
VAR00038	190.0968	900.957	.843	.986
VAR00039	190.2258	891.847	.870	.986
VAR00040	190.0323	905.899	.852	.986
VAR00041	190.1935	886.695	.904	.986
VAR00042	190.0000	898.533	.869	.986
VAR00043	190.0323	897.832	.917	.986
VAR00044	190.1613	896.206	.808	.986
VAR00045	190.1290	896.449	.820	.986
VAR00046	190.3226	887.892	.811	.986
VAR00047	190.1613	897.673	.821	.986
VAR00048	190.2581	890.865	.838	.986
VAR00049	190.5806	898.052	.727	.986
VAR00050	190.7419	885.331	.775	.986

ANEXO 06

ESCALA DE OPINIONES CLIMA LABORAL

DATOS PERSONALES:

Edad: _____ **Sexo:** M F
Grupos Ocupacionales: Profesional Técnico
Auxiliar
 Tiempo de trabajo en la institución:
 Menos de un año () entre 1 año y 5 años () Más de 5 años ()

Estimado colaborador, a continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

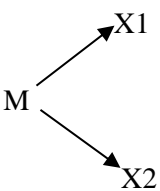
Preguntas		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3	El director brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El director se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					

12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la Organización.					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la Organización, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los directivos promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					

35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la Organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El director escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La Institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ANEXO 07

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivos	Hipótesis	Variables de la investigación	Metodología
¿De qué manera influye la estrategia de salario emocional en la mejora del clima laboral de los colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura – 2018?	Objetivo General Determinar la influencia de la estrategia de Salario Emocional en la mejora del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018.	Hipótesis General La estrategia de salario emocional influye en la mejora del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura – 2018.	Cuestionario del salario emocional	Cuantitativo. Tipo descriptiva – correlacional transversal. Diseño no experimental. 
	Objetivos Específicos <ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión supervisión del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura - 2018. ➤ Identificar la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión comunicación del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura - 2018. 	Hipótesis específicas <ul style="list-style-type: none"> ➤ H1: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión supervisión del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018. ➤ H1: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión comunicación del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018. 	cuestionario del clima laboral de Palma	

	<p>➤ Establecer la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión condiciones laborales del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura - 2018.</p> <p>➤ Establecer la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión involucramiento laboral del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura - 2018.</p> <p>➤ Identificar la influencia de la estrategia de salario emocional en la dimensión autorrealización personal del clima laboral de los Colaboradores de la Oficina Principal de Caja Piura – 2018.</p>	<p>➤ H1: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión condiciones laborales del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018.</p> <p>➤ H1: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión involucramiento laboral del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018.</p> <p>➤ H1: La estrategia de salario emocional influye en la dimensión autorrealización personal del clima laboral de los Colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura - 2018.</p>	<p>Muestra: hacen un total de 35 trabajadores.</p> <p>Análisis de datos se realizará en SPSS versión 22</p>
--	---	---	--

ANEXO 08

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SALARIO EOCIONAL

Variable	Dimensión	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTAS					DE CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN	
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre los ítems y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SALARIO EMOCIONAL	Imparcialidad	Justicia Independencia Transparencia	En mi dirección o unidad orgánica tenemos las cargas de trabajo bien repartidas y sin favoritismos						X		X		X		X			
			En mi lugar de trabajo tenemos autonomía y libertad para innovar, aportar con iniciativa tareas y procesos						X		X		X		X			
			Recibo y/o tengo acceso a tiempo a la información sobre aquello que afecta a mi puesto de trabajo						X		X		X		X			
			Recibo comentarios positivos de mi director, jefe(a) o compañeros por haber realizado satisfactoriamente una labor encomendada.						X		X		X		X			

			En mi área de trabajo tenemos prácticas que ayudan a lograr el equilibrio entre el trabajo y mi vida personal							X		X		X		X	
			La evaluación sobre el nivel de cumplimiento de los resultados permite a los colaboradores proponer y ejecutar acciones para un mejor desempeño futuro.							X		X		X		X	
	Orgullo	Sentido de	Se demuestra interés en las actividades que se desempeñan para el cumplimiento de							X		X		X		X	
		Pertenencia	de objetivos o de las metas institucionales.							X		X		X		X	
		Profesionalización	Mi director o jefe(a) apoya al equipo y enfrenta las responsabilidades							X		X		X		X	
			Se realiza retroalimentación constante de los resultados del equipo como una práctica habitual, con la finalidad de hacer de conocimiento al personal.							X		X		X		X	
			La institución ofrece oportunidades para el crecimiento profesional.							X		X		X		X	

			El apoyo entre compañeros de trabajo permite optimizar el tiempo y minimizar el estrés producto de la carga laboral.							X		X		X			
			Mi director o jefe(a) de unidad es accesible para recibir opiniones, sugerencias o aportaciones de sus colaboradores.							X		X		X			
			Cuando no cuentas con información para desarrollar un trabajo encomendado, tus compañeros brindan el apoyo para realizarlo.							X		X		X			
	Recompensas laborales	Recompensas laborales	Recibo una compensación salarial acorde con mi formación y experiencia							X		X		X			
			Estoy satisfecho con el seguro médico y el seguro de vida que ofrece mi institución							X		X		X			
			Los planes de Bienestar que posee la institución, contempla todos los beneficios que usted conoce o cree usted que está por debajo a lo que ofrecen otras instituciones.							X		X		X			

			Incluye un paquete de beneficios sociales para los empleados (seguro médico, entradas a cine o teatro, etc.)							X		X		X		X	
			Considero que mi remuneración está en la media en donde se encuentra los puestos similares en otras instituciones							X		X		X		X	
			La institución le ofrece ayudas económicas para las necesidades personales de sus empleados (préstamos, guardería, lactario, etc.)							X		X		X		X	
			Ofrece facilidades para atender las necesidades de la familia u otros asuntos personales (reducción de jornada, teletrabajo, compensaciones, etc.)							X		X		X		X	
			Ofrece flexibilidad a los empleados para que elijan y distribuyan su horario de trabajo.							X		X		X		X	
Reconocimiento laboral	Reconocimiento laboral		Existe un plan de reconocimiento a los logros que realiza el personal a favor de la unidad orgánica o institución							X		X		X		X	

ANEXO 09

AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Piura, 10 de octubre del 2018

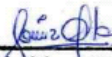
Señora
Carmona Gonzales Cecilia Victoria
Ciudad. -

Ref. Autorización para aplicación de cuestionario

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en mi calidad Jefe de Gestión de Personas de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., para saludarla cordialmente y en atención al documento de la referencia, autorizarla para realizar el cuestionario solicitado con el objetivo de determinar de que manera influye la estrategia de salario emocional en la mejora del clima laboral de los colaboradores de Oficina Principal de Caja Piura; aplicando dicho cuestionario a 35 trabajadores de la Oficina Principal de CMAC PIURA SAC.

Atentamente,


Brenda Gómez Chinga
Gestión de Personas
CAJA PIURA