



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrategias de salario emocional para mejorar el desempeño
laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Santo Cristo de Bagazán**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Burga Tang, Juan Carlos (ORCID: 0000-0002-8441-2998)

Requejo Villalobos, Percy (ORCID: 0000-0002-7089-5589)

ASESOR:

Dr. Saavedra Carrasco, José Gerardo (ORCID: 0000-0003-4098-2566)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Al Todopoderoso, a nuestros padres, hermanos, familiares y amigos por su apoyo incondicional.

Los autores

Agradecimiento

A nuestra Universidad Cesar Vallejo y a nuestros queridos y siempre recordados docentes. A nuestra profesora Teonila Colunche por su paciencia y su constante seguimiento en la realización de este trabajo.

Los autores

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	50

Índice de tablas

Tabla 1 Valores de alfa de Cronbach	15
Tabla 2 Valores de Alfa de Cronbach del cuestionario piloto del salario emocional	15
Tabla 3 Valores de alfa de Cronbach del cuestionario piloto del desempeño laboral.....	16
Tabla 4 Indicadores de la dimensión credibilidad	18
Tabla 5 Indicadores de la dimensión respeto	19
Tabla 6 Indicadores de la dimensión imparcialidad	20
Tabla 7 Dimensión salario emocional.....	21
Tabla 8 Indicadores de la dimensión calidad de trabajo	22
Tabla 9 Indicadores de la dimensión responsabilidad y actitud.....	23
Tabla 10 Indicadores de la dimensión iniciativa	24
Tabla 11 Variable desempeño laboral	25
Tabla 12 Plan de acción de la propuesta: Estrategia 1	27
Tabla 13 Plan de acción de la propuesta: Estrategia 2	28
Tabla 14 Plan de acción de la propuesta: Estrategia 3	29
Tabla 15 Plan de acción de la propuesta: Estrategia 4	29
Tabla 16 Indicadores de dimensión calidad de trabajo Post test.....	30
Tabla 17 Indicadores de la dimensión responsabilidad y actitud Pos test.....	31
Tabla 18 Indicadores de la dimensión iniciativa Pos test	32
Tabla 19 Variable desempeño laboral Pos test	33
Tabla 20 Comparación de dimensión calidad de trabajo	35
Tabla 21 Comparación de dimensión responsabilidad y actitud.....	36
Tabla 22 Comparación de dimensión iniciativa	37
Tabla 23 Comparación de variable desempeño laboral	38

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Credibilidad	18
Figura 2 Respeto	19
Figura 3 Imparcialidad	20
Figura 4 Salario emocional	21
Figura 5 Calidad de trabajo	22
Figura 6 Responsabilidad y actitud.....	23
Figura 7 Iniciativa	25
Figura 8 Desempeño laboral	26
Figura 9 Calidad del trabajo Pos test.....	30
Figura 10 Responsabilidad y actitud Pos test.....	31
Figura 11 Iniciativa Pos test.....	33
Figura 12 Desempeño laboral Pos test	34
Figura 13 Comparación calidad de trabajo.....	35
Figura 14 Comparación responsabilidad y actitud.....	36
Figura 15 Comparación Iniciativa	37
Figura 16 Comparación Desempeño laboral	38

Resumen

El objetivo general de la investigación fue aplicar estrategias de salario emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán. La metodología fue de tipo aplicada con un diseño descriptivo con propuesta. Se tuvo como muestra a 15 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados mostraron que los trabajadores poseían un nivel bajo de orden y pulcritud, limpieza de los materiales y equipos y orden en el mantenimiento de los registros, uso correcto de las prendas de seguridad, actitud positiva y aprovechamiento de la formación recibida, capacidad de generar ideas, capacidad de organizar y planificar el trabajo de una forma efectiva y capacidad de resolución de problemas no normalizados. Los resultados sobre la variable de desempeño laboral de manera general indicaron que los trabajadores poseían un nivel bajo. Se aplicaron las estrategias de salario emocional enfocado a las principales problemáticas que acontecen los trabajadores. Se evaluaron las mejoras en el desempeño laboral de los trabajadores y la calidad del trabajo mejoró a gran escala. Se concluye que sobre el desempeño laboral de manera general los trabajadores poseen un nivel alto.

Palabras clave: Desempeño laboral, salario emocional, estrategia

Abstract

The general objective of the research was to apply emotional salary strategies to improve the work performance of workers in the Santo Cristo de Bagazán Savings and Credit Cooperative. The methodology was of the applied type with a descriptive design with a proposal. A sample of 15 workers was taken to whom a survey was applied. The results showed that the workers had a low level of order and neatness, cleanliness of materials and equipment and order in keeping records, correct use of safety clothing, positive attitude and use of the training received, ability to generate ideas, ability to organize and plan work effectively and ability to solve non-standard problems. The results on the job performance variable generally indicated that the workers had a low level. Emotional salary strategies focused on the main problems that workers face were applied. Improvements in the work performance of workers were evaluated and the quality of work improved on a large scale. It is concluded that on job performance in general, workers have a high level.

Keywords: Job performance, emotional salary, strategy

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las entidades financieras, fueron testigos de los significativos cambios que se han dado y que ha afectado la rentabilidad. Lograr estar vigente en un mercado exigente y con una productividad y rentabilidad promedio y aceptable, una de las condiciones y requisitos es tener una personal con niveles de satisfacción altos, de esta forma se logra obtener un alto desempeño y rendimiento laboral de los mismos. Para lograr un desempeño total es necesario obtener alto niveles del desempeño efectivo y eficiente de cada personal. Cuando el personal de una empresa se siente con alto niveles de satisfacción en el trabajo, se siente motivado y realizará esfuerzos que permite lograr mayor desempeño laboral, por lo tanto, la relación de esfuerzo, motivación y compromiso son elementales para lograr el mayor éxito en las entidades financieras, bancos o institución. En las entidades financieras, como bancos, cooperativas de ahorro y créditos y otras, es muy alta la competencia y el personal trabajan con una presión permanente y alta para poder lograr y superar las metas planificadas. (Díaz, 2015) menciona que es necesaria propiciar el trabajo en equipo o colectivo entre el personal en las áreas o entre las áreas de trabajo con la finalidad de compartir experiencias laborales que permita desarrollar capacidades que tendrá como efecto un alto nivel de desempeño colectivo en el trabajo.

Considerando lo expuesto anteriormente, dentro de la realidad problemática internacional, en el artículo científico de Anwar (2015) sobre “Job Satisfaction and Performance in Jordanian Banks” investigó la relación que existe entre desempeño laboral y nivel de satisfacción en el trabajo en los bancos jordanos. Realizó una encuesta con 55 preguntas que fue aplicada a una muestra poblaciones de 20 bancos. Concluyó que existe una relación significativamente positiva entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral. El investigador recomienda: establecer condiciones favorables en el trabajo, guiar para que el personal se comunique de forma efectiva y asertiva, establecer mejores relaciones entre el personal y generar un clima ambiental saludable; las entidades financieras deben velar por el crecimiento y educación del personal, facilitar una formación con conocimientos culturales y científicos efectiva y brindar facilidades para que el personal logren experiencias al aplicar los conocimientos. Precisa que es fundamental que las

entidades financieras prioricen estrategias para elevar el nivel de satisfacción del personal en el trabajo y de esa forma incrementar el desempeño laboral.

Del mismo modo Lilian, O., Chinedu, O., y Deborah, C. (2015) en su artículo científico examinó el equilibrio que existe entre la vida y desempeño laboral de los empleados en los bancos comerciales en el Estado de Lagos en Nigeria. La principal preocupación fue analizar de qué forma las políticas de la compañía afecta la prestación de servicios, se descubrió que hay una relación positiva entre la política de permisos y la prestación de servicios. Los hallazgos revelaron que dejar la política motiva la capacidad de los empleados para prestar servicios de manera eficiente y efectiva, en conclusión, la práctica del equilibrio en la vida profesional es un factor relevante para aumentar el performance de los empleados. El investigador recomienda que los gerentes de estos bancos comerciales deberían priorizar la creación de diferentes incentivos de equilibrio de vida laboral que mejorarán el desempeño de los empleados.

Realizar una evaluación del contexto financiero a nivel mundial es recomendable realizar un análisis del nivel de percepción que tiene el personal sobre el bienestar financiero, considerando que la situación financiera repercute en su desempeño laboral y por supuesto en los resultados de la empresa. La edición última de la Encuesta Global de Actitudes de Beneficio de Willis Towers Watson, encuestó a 30 mil trabajadores de 19 países que corresponden al sector privado, aproximadamente luego de una década analizando este tema, se constata que existe una tendencia creciente que muestra una mejora de los empleados en el aspecto financiero, aunque todavía existe por hacer mucho. Según el informe sobre “La salud de los empleados y el éxito empresarial – haciendo las conexiones y tomando medidas”, se subraya que la gran mayoría de organizaciones en el mundo están enfocadas incrementar la productividad de los trabajadores y mejorar los compromisos que asumen, a través de la reorganización de los bloques de beneficios que reciben (ORH, 2016).

Hace algunos años los trabajos se evaluaban por el volumen de ingresos, la remuneración económica y por el prestigio que un puesto de trabajo generaba. El cambio de chip vino cuando los trabajadores empezaron a buscar un entorno laboral que les resultase amigable y satisfactorio. Uno de los factores del entorno laboral que, puede influenciar en la motivación y en la felicidad de los trabajadores,

es el llamado salario emocional. Los trabajadores han dejado de pensar que el salario remunerativo es lo más importante que pueden recibir por parte de su compañía. El informe “El trabajador del futuro” indica que existe una visión muy conservadora de la tarea de Recursos Humanos (RRHH) en Europa. En España, las empresas aun no valoran la aplicación de otras herramientas de gestión de RRHH y solo se enfocan en los procesos más habituales, sin embargo, tendrían que prestar mayor atención, a las actividades que promuevan el salario emocional como un arma potente para impulsar la competitividad y diferenciación de la empresa (Altimiras, 2017).

Por otro lado, debemos considerar que en la actualidad las instituciones financieras están en su mayoría representada por colaboradores entre 22 y 30 años, los denominados millennials; los millennials han llegado a cambiar los horarios, la infraestructura física de trabajo y la remuneración. En este contexto empresas como Google han desarrollado notablemente el uso del salario emocional. La manera de motivar y retener al personal, no solo debe ser en forma de una remuneración estable, los estudios dicen que la satisfacción que el personal logra experimentar al recibir el incremento de una remuneración, solo dura 15 días. El salario variables y base en estos tiempos ya no cubre las expectativas, se necesita visualizar al colaborador como un conjunto completo de diferentes aspectos, entonces las organizaciones tienen que enfocarse en otorgar un balance entre la vida profesional y personal y una herramienta muy potente es el salario emocional (Perezcalva, 2017).

La gran mayoría de las empresas en el Perú, señalan que el bajo nivel del desempeño laboral y la carencia de compromisos a nivel laboral, afecta la competitividad de las empresas y deben ser considerado como un factor principal en el análisis de la situación. En las empresas existen una gran preocupación que es común: el personal no tiene un compromiso laboral y esto se agrava más, cuando las áreas de RRHH lo logran establecer propuestas para consolidar una cultura organizacional al interior de sus empresas. Las empresas en el Perú, se han enfocado en disminuir el estrés laboral y han incorporado procesos y estrategias más abiertas y dinámicas, así como han minimizado indicadores complejos que limitan el desempeño laboral (Gestión, 2015).

Lo descrito anteriormente no difiere en casi nada con la situación que se tiene con relación a la retención del personal y el salario emocional en las instituciones peruanas. Según (Morales, 2016), el salario emocional, constituye un costo mínimo para las empresas en el país, pero significa un enorme beneficio para el personal en las organizaciones; el factor laboral para las generaciones que vienen es un aspecto más en el trabajo y no es el único, valoran tener una vida propia; por esta razón, las empresas en el Perú deben centrarse en propiciar estrategias para retener el talento profesional y en especial si es joven.

En Perú existen dos diferenciados grupos de empresas: empresas grandes y medianas cuyo trabajo se realiza usando una gestión con estrategias que alinean la labor del personal con los objetivos de las organizaciones y el segundo grupo son las pymes, que ejecutan su labor, enfocados en el cumplimiento de los reglamentos internos de trabajo. La gestión en RRH en el país, es una labor en permanente desarrollo; las empresas grandes y medias tienen mayor desarrollo que las pymes y estas últimas su desarrollo es lento. En este contexto, el salario emocional y retención del personal son estrategias que se deben incluir para lograr un desarrollo equilibrado y competitivo (Jáuregui, 2017).

En el sector de microfinanzas, donde se desenvuelve la empresa, motivo de este estudio, existen esfuerzos importantes para incluir mejorar en el área de gestión de RRHH con la finalidad de disminuir los niveles de rotación del personal que afecta a las empresas, como es la situación de la micro financiera Mibanco, logró dos distinciones muy importantes: reconocimiento por la labor de sus trabajadores y por la promoción de la integridad y ética, en V Edición de premiación ABE a la responsabilidad social laboral, la premiación hizo referencia al nivel de pertenencia del personal, el ambiente saludable y positivo, la motivación interna y el nivel de compromiso, con cuyos elementos tuvo un impacto significativo en la disminución de los índices de rotación, clima laboral alto e incremento de la productividad (Alcázar, 2018).

Para la micro financiera Cooperativa Santo Cristo de Bagazán (CACSCB), motivo de este estudio, en la variable salario emocional tiene muchos aspectos que incluir y en desempeño laboral, el impacto no logra tener un nivel razonable; el nivel de insatisfacción laboral y personal son muy altos, la renuncia laboral del personal es frecuente, no logra estar un año laborando y tienen que migrar a otras empresas

por razones económicas o no económicas. A nivel del desempeño laboral, el personal que se dedica al análisis de crédito, logran solo el 80% de su meta al mes; existe desmotivación y están esperando nuevas y mejores oportunidades laborales para migrar.

De la problemática abordada en esta investigación podemos plantear la siguiente pregunta ¿cómo las estrategias del salario emocional mejoran el desempeño laboral de los empleados en la CACSCB? La presente investigación, a nivel teórico, se justifica, porque permite aplicar conocimientos científicos sobre salario emocional en la empresa y mostrar, cómo esta herramienta sobre la Gestión del Talento Humano impacta positivamente en el nivel de desempeño laboral del personal en la CACSCB; se justifica a nivel práctico, porque los resultados que se obtengan van a permitir establecer estrategias útiles para incrementar el desempeño laboral del personal en al CACSCB y a nivel metodológico se justifica, porque se van emplear métodos científicos en todo su proceso de investigación, abordando todos los paso que éste requiere.

Para responder a la pregunta del problema de este estudio ¿cómo las estrategias de salario emocional mejoran el desempeño laboral del personal en la CACSCB? se plantea el siguiente objetivo general: determinar estrategias de salario emocional para mejorar el desempeño laboral del personal en la CACSCB; para su cumplimiento lo lograremos mediante los siguientes objetivos específicos: (a) Analizar la situación real de las estrategias que usan sobre el salario emocional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazan. (b) Diagnosticar el nivel de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazan. (c) Implementar propuesta sobre estrategias basado en la teoría de salario emocional. (d) Evaluar las mejoras en el desempeño laboral de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazan. (e) Comparar las mejoras en el desempeño laboral del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazan. Al final de esta investigación se podrá afirmar o negar la siguiente hipótesis: las estrategias de salario emocional meran el desempeño laboral de los empleados en la CACSCB.

II. MARCO TEÓRICO

Para enmarcar nuestra investigación haremos uso de los estudios previos, es así que a nivel internacional se estudió el desempeño laboral a través de Cocha (2015), en su investigación encontró que el nivel de satisfacción laboral influye directamente en el desempeño laboral en una institución financiera en Ambato, Ecuador. La muestra poblacional fue de 60 personas que, al momento de aplicar una encuesta, estaban trabajando en el Banco. Concluyó que, en el Banco, el nivel de satisfacción laboral impacta en el nivel de desempeño laboral del personal.

Sánchez (2016) en su investigación analizó la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el nivel de desempeño laboral en el personal en un Banco en La Paz, Bolivia. La investigación fue enfoque cuantitativo, tipo descriptivo – correlacional y diseño no experimental; la muestra poblacional fue de 27 personas que laboran en el Banco. Concluyó que entre las variables existe una negativa relación, por ello el Síndrome de Burnout influye de forma negativa en el nivel de desempeño laboral en el personal del Banco.

Gómez, Rojas, Morales y Pérez (2017) en su investigación en una empresa cuyo rubro es la vigilancia en Bogotá, Colombia, estableció una propuesta para disminuir los niveles de rotación del personal y tratar de forma adecuada los aspectos que influyen en los niveles de insatisfacción laboral (recompensa laboral, ambiente laboral y conciliación familiar). La investigación usó un enfoque cualitativo, pertenece al paradigma hermenéutico – interpretativo, tipo descriptivo, con una muestra poblacional de 60 personas (supervisores, administrativos, operadores, escoltas y vigilantes) Hicieron un análisis de los criterios, posturas y experiencias y opiniones del personal para conocer los aspectos que influyen en el desempeño laboral; estableció estrategias sobre salario emocional para incrementar el bienestar y satisfacción de los vigilantes, incluido sus familiares. En la investigación tuvieron en cuenta criterios tales como el cargo, antigüedad, jornada laboral y estado civil. Se construyó la propuesta sobre el análisis de los resultados y hallazgos encontrados a través de la aplicación de los instrumentos de investigación; la propuesta incorpora estrategias y acciones para cada uno de los aspectos a nivel laboral que se ha encontrado.

A nivel nacional podemos considerar las siguientes investigaciones, como de Arango (2018), en su investigación hace un análisis evaluativo de cómo la

motivación influye en el nivel de desempeño laboral del personal de un Banco en Lima. La investigación fue con un enfoque cuantitativo, tipo descriptiva – correlacional; la población fue de 102 y la muestra de 84 personas, escogidas por el sistema probabilístico y aleatorio. Concluyó que existe una relación directa y positiva entre la motivación y el nivel de desempeño laboral del personal el Banco. Determinó que los aspectos de motivación y reconocimiento, son elementos que impactan de forma positiva en el nivel de desempeño laboral del personal que labora en el Banco.

Dorador (2018), en si investigación explora y analiza la relación que existe entre la motivación con el nivel de desempeño del personal que labora en una institución bancaria en Chimbote. La investigación fue de tipo descriptiva – correlacional, la población y muestra fue de 42 personas, se le aplicó una encuesta que fue analizada a nivel estadístico. Concluyó que existe una correlación moderada y positiva entre la motivación y el nivel de desempeño laboral en el personal del Banco; además, el 8% del personal, señalaron que tienen un nivel medio de motivación, el 40% no sienten que son motivados por la necesidad de poder ni por afiliación, el 62% del personal afirman que tienen un nivel medio de desempeño laboral, el 40% no logran realizar sus actividades laborales con pulcritud y orden, ni el lapso de tiempo que planifican. Por eso, la motivación, por aspectos internos, tiene una relación moderada y positiva con el nivel de desempeño laboral y la motivación, por aspectos externos, tiene una relación débil y positiva con el nivel de desempeño laboral.

Por otro lado, Rodríguez (2018) en su tesis busco explorar la correlación entre el salario emocional y rendimiento laboral en el marco de los colaboradores de un supermercado mayorista en Lima. Este estudio fue cuantitativo, descriptivo correlacional. La población fue de 180 trabajadores que trabajan en distintas áreas de la compañía en estudio. En cuanto a la muestra fue del tipo probabilístico con muestreo aleatorio simple con resultado de 123 empleados. Concluyó que existe una relación significativa positiva moderada entre ambas variables en estudio, se encontró una relación moderada y significativa en el balance de vida, bienestar psicológico y entorno laboral con la variable rendimiento laboral de los empleados de la organización en estudio. Concluye que el supermercado no implementaba estrategias de salario emocional con los trabajadores y los factores que influían en

la motivación de los mismos presentaban muchas deficiencias, repercutiendo de manera negativa en el desempeño laboral.

Los antecedentes locales, tenemos estudio de Dávila e Inga (2018), en su investigación analizó la forma cómo influye la inteligencia emocional en el nivel de desempeño laboral del personal de un Banco en Chiclayo. La investigación fue de tipo descriptiva – propositivo; la muestra y población fue de 35 personas que laboran en el Banco y a quienes se le aplicó una encuesta. A partir de los resultados, concluyó que el 49% del personal, a veces logran sus metas en la fecha señalada, el 40% señalan que el salario que reciben no tiene relación con las actividades que ejecutan; identificó seis elementos principales que impactan en el nivel de desempeño laboral: la productividad laboral, la eficacia laboral, la eficiencia laboral, el liderazgo, la identidad institucional y por último la formación y desarrollo. Planteó una propuesta que se argumenta en las estrategias sobre inteligencia emocional.

Chero y Díaz (2015) en su investigación analizó la relación que existe que existe entre el Síndrome de Burnout y el nivel de desempeño en el personal de una entidad financiera de Chiclayo. La investigación usó un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, analítica – transversal; tuvo una población de 115 y una muestra de 37 personas que laboran en el área operativa de la entidad financiera. Concluyeron que sí existe una relación proporcional e inversa, muy significativa de nivel medio entre ambas variables en el personal de la entidad financiera. La propuesta para mejorar logró el nivel de desempeño laboral pasará de tener alto, debido a que las estrategias estaban enfocadas a sus necesidades, los trabajadores pudieron ser más responsables, comprometidos y proactivos.

Rodríguez (2018), en su investigación de tipo descriptiva – correlaciona, concluyó que sí existe una relación muy significativa entre las variables salario emocional y efectividad, además el salario emocional impacta significativamente en el incremento de la eficiencia del personal en el trabajo. La propuesta para mejorar la eficiencia del personal en el trabajo considera la implementación de tres estrategias de salario emocional.

En cuanto al marco conceptual del salario emocional podemos citar a Chiavenato (2011), señala que son compensaciones de los trabajadores usadas como incentivos y que sirven para generar sentimientos de satisfacción. Según

Great Place to Work (2014) el salario emocional es aquella técnica de gestión que permite a los colaboradores sentirse compensados con incentivos no necesariamente monetarios. También determina cinco dimensiones del salario emocional como: credibilidad, imparcialidad, respeto, camaradería y orgullo.

Las dimensiones del salario emocional en cuanto a la credibilidad se definen como las acciones en la que los directivos o jefaturas hacen un trabajo en común con los empleados mirando los objetivos organizacionales y pidiendo sus comentarios. Es importante que los empleados conozcan que sus actividades deben ayudar a lograr las metas de la compañía. Por lo tanto, los indicadores de la dimensión credibilidad son la confianza, el conocimiento y la aptitud.

Para el caso de la dimensión respeto, es la forma como la empresa proporciona a los empleados infraestructura, recursos y capacitación que necesitan para cumplir con sus tareas. Es reconocer las actividades que ejecuta y el esmero que demuestra en las mismas. Es fidelizar a los colaboradores en las actividades de la empresa generando un clima laboral saludable y un buen trabajo en equipo. Es así que los indicadores de la dimensión respeto son reconocimiento, capacitación y clima laboral.

Para la dimensión imparcialidad podemos mencionar que, en una organización equitativa, el logro económico es compartido a través de la remuneración económica y un mix de beneficios. Eso da lugar a los empleados tengan la oportunidad de ser valorados. Por lo que la forma de determinar la compensación y línea de carrera se realiza de manera transparentemente, y en forma clara para reducir las observaciones o apelaciones. Los indicadores para la dimensión imparcialidad son justicia, independencia y transparencia.

Para la dimensión orgullo podemos definirla como la interacción en el lugar de trabajo entre los empleados y el empleador por lo tanto los indicadores de esta dimensión son sentido de pertenencia y profesionalización. En cuanto a la dimensión camaradería podemos definirla como la conexión de los colaboradores con su entorno laboral es decir entre el colaborador y la organización, y la manera en que se vinculan y participan mutuamente para lograr las metas de la empresa, por lo tanto, los indicadores de esta dimensión son la vinculación y la participación.

Sobre la variable desempeño laboral existen diversos autores que lo definen, Robbins y Coulter (2005) señalan que constituye un proceso de evaluación del

cumplimiento de actividades planificadas del personal en función de las metas de su área y de la organización. Rodríguez (2004, p.115), consideran una manera de evaluación de las actividades de un empleado en relación con la calidad y eficiencia de los resultados logrados; plantea que al personal de una empresa se le puede evaluar el nivel de desempeño mediante seis indicadores o dimensiones elementales, como: cantidad de trabajo, iniciativa, actitud y responsabilidad, calidad de trabajo, colaboración y disciplina

El análisis de las dimensiones del desempeño laboral podemos indicar que (1) la calidad del trabajo es el nivel de perfección con el cual el personal realiza sus actividades laborales, teniendo en cuenta: pulcritud y orden en el área de trabajo; limpieza de equipos y materiales; buen orden en los registros y su mantenimiento; detalles mínimos al registrar datos; cumplir los métodos de análisis usados, carencia de errores en la ejecución del análisis.

(2) La cantidad de trabajo: es el nivel de talento que tiene el personal en una empresa para realizar una determinada cantidad de acciones laborales que se le proporciona de acuerdo a los indicadores siguientes: cumplir con fechas para entregar documentos e información y dar cumplimiento al tiempo que se prevé en los métodos de análisis.

(3) La responsabilidad y actitud: es la relación que tiene el personal con su entorno o ambiente laboral, teniendo en cuenta los siguientes indicadores: actitud positiva, uso correcto de la vestimenta de seguridad, respeto y protección al medio ambiente, uso práctico de la capacitación que les proporcionan, buen ánimo para seguir capacitándose, tiempo que permanece en el puesto o función que se le asigna, adecuación a nuevos sistemas de trabajo, actitud y respuesta positiva ante requerimientos para que el personal se desempeñe con mayor esfuerzo.

(4) La iniciativa: considera el nivel de inteligencia para actuar ante situaciones no frecuentes, los indicadores a considerar, son: seguridad y cuidado medio ambiente, comunicación o reporte de riesgos de calidad o deficiencias observadas, capacidad para proponer ideas de mejora para ejecutar actividades con el fin de lograr resultados eficientes, capacidad de planificación y organización en el trabajo de forma eficiente y capacidad para solucionar a problemas especiales o no frecuentes.

(5) La colaboración: consiste en la capacidad que tiene el personal para colaborar o apoyar a las demás personas que laboran en la empresa, los indicadores que debe considerar son: actitud positiva para integrar equipos de trabajo, colaborar en acciones de mejora permanente, activo y espontaneo comportamiento para apoyar y ayudar a compañeros, tener una actitud integradora con sus compañeros en la misma área, colaboración frecuente con las otras áreas de trabajo en la empresa.

(6) Disciplina: es la capacidad para cumplir con los tiempos u horarios establecidos, los indicadores a considerar, son: limpieza y orden, cumplir las normas establecidas por la empresa, aseo personal, cumplir las instrucciones que se les indica, bajo nivel de ausentismo, cumplir los horarios establecidos y puntualidad frecuente.

III. METODOLOGÍA

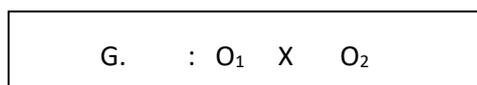
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de estudio que persigue esta investigación es del tipo descriptiva aplicada pues busca aplicar los conocimientos adquiridos con orientación a resolver problemas, en nuestro caso aplicaremos el marco teórico del salario emocional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la CACSCB.

Diseño de investigación

El diseño de investigación que se ha utilizado en el presente estudio es un Diseño Cuasi Experimental - Descriptivo – Propositivo. El esquema establecido es el siguiente:



Dónde:

- G** : Grupo de estudio
- O₁** : Desempeño laboral: Pre test
- X** : Estrategias de salario emocional
- O₂** : Desempeño laboral: Post test

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Salario emocional

El salario emocional es aquella técnica de gestión que permite a los colaboradores sentirse compensados con incentivos no necesariamente monetarios (Great Place to Work, 2014).

Variable 2: Desempeño laboral

El desempeño laboral, es una manera de evaluación de la forma como el personal de una empresa realiza sus funciones o actividades relacionada con el nivel de eficiencia y calidad en los resultados logrados (Rodríguez, 2004, p.115).

Operacionalización de las variables (Ver Anexo)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La unidad en la cual se desarrolló el análisis estuvo conformada por empleados de la CACSCB presentes en el mes de mayo 2019 y cumplían con los criterios requeridos. La población en la presente investigación es de 15 personas empleados de ambos géneros.

Muestra

Para seleccionar la muestra, se ha tomado como referencia la misma cantidad de la población, siendo un total de 15 empleados de la entidad financiera y de acuerdo a los criterios establecidos que son: personal de ambos sexos y que sean mayores de 18 años.

Muestreo

Para esta investigación, se utilizó un muestreo no probabilístico, debido a que no se usó ninguna fórmula para la determinación de la muestra, así como tampoco ningún método estadístico. Además, el muestro se realizó por conveniencia, es decir por juicio de los investigadores para obtener mejores resultados se tomó la decisión de considerar el total de la población como la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Hernández et al. (2014) indican que una técnica permite a los investigadores observar de manera atenta una situación, acontecimiento o fenómeno, al obtener información, poder registrarla y analizarla.

Se utilizó como técnica la encuesta y análisis documental. Se aplicó una encuesta al personal de la CACSCB para conseguir información de acuerdo a las indicadores y dimensiones establecidas en las variables salario emocional y desempeño laboral. Utilizaremos el análisis documental para analizar la información bibliográfica.

Instrumentos de recolección de datos

Hernández et al. (2014) indican que el instrumento es una herramienta que nos facilita compilar información de manera detallada sobre un tema específico, este puede ser registrado de manera ordenada y estructurada y facilita el diagnóstico de alguna situación.

Se han diseñado dos instrumentos con relación a la encuesta y fueron dos cuestionarios uno para hacer una evaluación de la percepción del salario emocional y el otro para realizar una evaluación del nivel de desempeño del personal de de la CACSCB. Los cuestionarios fueron preguntas con alternativas de respuesta de acuerdo con la escala de Likert y son: (1) Totalmente en desacuerdo, (2), En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo (5). En ambos cuestionarios se presentan ítems agrupados de acuerdo a los indicadores y dimensiones establecidas en cada variable.

Las dimensiones de cada variable son 3 y cada dimensión está conformado por 3 indicadores, así como también cada indicador posee 3 ítems o preguntas de tipo escala de Likert. Para su análisis se aplicó el método de Baremos, Estructurando la información por indicadores en 3 niveles siendo (1) bajo, (2) medio y (3) regular, de esta manera se puede obtener el nivel de cada indicador, dimensión y variable.

Validez

Validez interna

La elaboración de los cuestionarios fue realizada considerando el marco teórico, en donde se definió las dimensiones y los indicadores. Además, se ha considerado los objetivos previstos en la presente investigación.

Validez del constructo

Los instrumentos de investigación fueron validados a través del Juicio de Expertos, los expertos son profesionales que tienen conocimiento profundo de cada uno de las variables establecidas y han emitido su juicio para dar validez al constructo.

Confiabilidad

La confiabilidad fue analizada a través del Alfa de Cronbach que midió el constructo que están relacionadas. Cuánto más cercano es el valor al Alfa de Cronbach a 1 mayor es la confiabilidad interna de cada ítem analizado. Según George y Mallery (2003), para hacer una interpretación del nivel de confiabilidad, nos indica que es necesario evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach de acuerdo a la tabla siguiente:

Tabla 1

Valores de alfa de Cronbach

Tipo	Valoración
Coeficiente alfa > 0.9	es excelente
Coeficiente alfa > 0.8	es bueno
Coeficiente alfa > 0.7	es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	es cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	es pobre
Coeficiente alfa < 0.5	es inaceptable

Nota. Elaboración propia

Tabla 2

Valores de Alfa de Cronbach del cuestionario piloto del salario emocional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° elementos
0,902	27

Nota. Elaboración propia

Tabla 3

Valores de alfa de Cronbach del cuestionario piloto del desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° elementos
0,911	27

Nota. Elaboración propia

Los valores del alfa de Cronbach del salario emocional y desempeño laboral son los adecuados, siendo 0,902 para el cuestionario sobre el salario emocional y 0,911 para el cuestionario sobre la variable desempeño laboral. Estos resultados demuestran que excelente al ser mayor que 0.9. Se puede interpretar que el cuestionario ha sido entendible para los participantes, las preguntas han estado correctamente elaboradas, no hubo errores, las respuestas fueron congruentes y las preguntas respondían a los indicadores y dimensiones.

3.5. Procedimientos

En la presente investigación se realizó el siguiente procedimiento:

- a) Planteamiento del problema de investigación
- b) Planteamiento objetivo general y específicos
- c) Elaboración de justificación, hipótesis, marco teórico, etc.
- d) Aplicación de pre test al personal de la CACSCB.
- e) Diseño de la propuesta de investigación
- f) Aplicación de la propuesta de investigación
- g) Aplicación del pos test al personal de la CACSCB.
- h) Elaboración de comparación de resultados del pre y pos test
- i) Análisis e interpretación de los resultados.
- j) Elaboración de discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

A través de los instrumentos de investigación se recopiló información de acuerdo a las variables, la información recopilado fue procesada en el software SPSS, versión 22, la información fue organizada en tablas y figuras de acuerdo a

los indicadores y dimensiones de cada variable y luego fue analizada e interpretada para lograr obtener los resultados y luego realizar la discusión respectiva.

3.7. Aspectos éticos

Gonzales (2005) indica que en una investigación se deben tomar en cuenta muchos aspectos éticos. Es por eso que en esta investigación se tomó en cuenta el empleo de datos, consiste que se respeta y guarda reserva sobre la identidad de las personas que han participado en la investigación y su información solo serpa usada para los fines de la presente investigación. La validez científica, considerando que la información teórica presentada por los investigadores, está correctamente referenciada, sin modificaciones o alteraciones de los contenidos conceptuales de origen. El consentimiento informado, consiste que los participantes firman su participación en la investigación de forma voluntaria y dan su consentimiento, para lo cual, previamente se le explica los objetivos, solicitan su autorización para aplicar encuestas u otro instrumento y el uso que se va dar a la información que proporcionen; también se consideró el consentimiento informado de la entidad financiera para ejecutar la investigación, para la cual se le envió un documento detallando la investigación y solicitando la autorización para ejecutar el proyecto, aplicar instrumentos de investigación y uso de los datos respectivos.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Análisis de la situación real de las estrategias de salario emocional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán.

Tabla 4

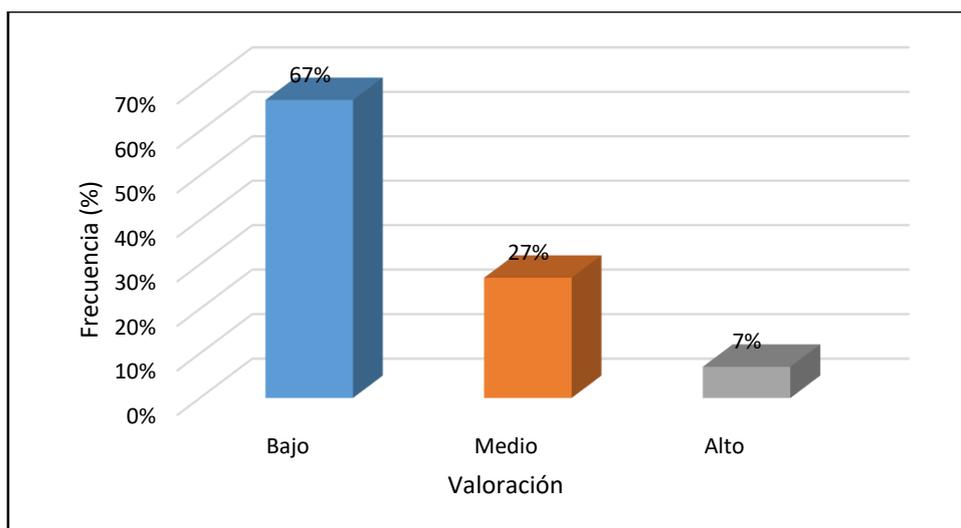
Indicadores de la dimensión credibilidad

Credibilidad	TD		D		I		A		TA		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confianza	5	33%	7	47%	1	7%	2	13%	0	0%	15	100%
Conocimiento	7	47%	6	40%	2	13%	0	0%	0	0%	15	100%
Aptitud	4	27%	10	67%	0	0%	1	7%	0	0%	15	100%

Dimensión Credibilidad	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
	10	67%	4	27%	1	7%	15	100%

Figura 1

Credibilidad



Respecto al indicador confianza el 33% de los colaboradores está en total desacuerdo, el 47% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13%

de acuerdo, esto debido al parecer el jefe no es muy accesible para recibir sugerencias. Respecto al indicador conocimiento el 47% de los colaboradores está en total desacuerdo, el 40% en desacuerdo, el 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto se debe a que los colaboradores consideran que sus actividades no apuntan hacia los objetivos estratégicos. Respecto al indicador aptitud el 27% de los colaboradores está en total desacuerdo, el 67% en desacuerdo y el 7% de acuerdo, debido a que muchos trabajadores no tienen las mejores actitudes al momento de conciliar temas específicos, así como también no presentan buenas actitudes en el desarrollo de los procesos. Es por eso que la dimensión en general de credibilidad dio como resultado 67% de colaboradores poseen nivel bajo, 27% nivel medio y 7% nivel alto.

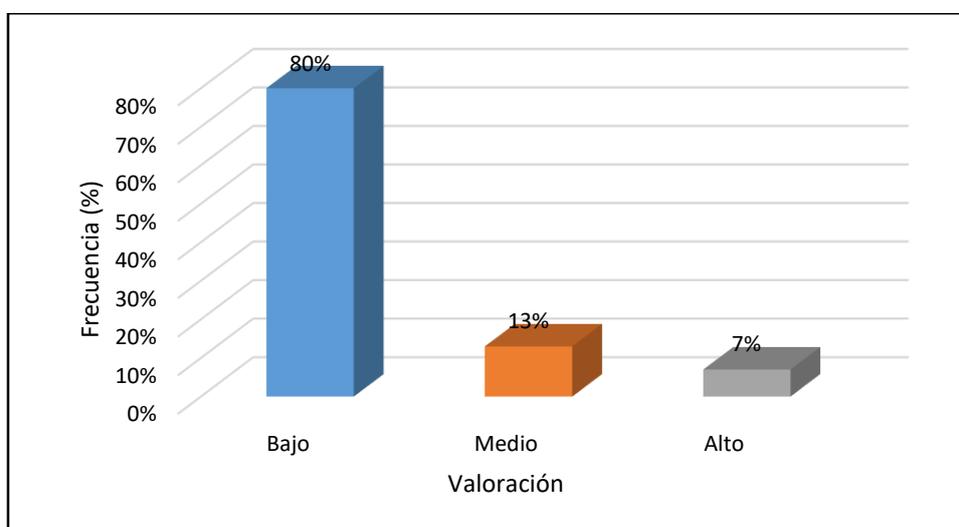
Tabla 5

Indicadores de la dimensión respeto

Respeto	TD		D		I		A		TA		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Reconocimiento	6	40%	6	40%	2	13%	1	7%	0	0%	15	100%
Capacitación	6	40%	8	53%	0	0%	1	7%	0	0%	15	100%
Clima laboral	3	20%	9	60%	1	7%	2	13%	0	0%	15	100%
Dimensión Respeto	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%
	12	80%	2	13%	1	7%	15	100%				

Figura 2

Respeto



Respecto al indicador reconocimiento el 40% de colaboradores está en total desacuerdo el 53% en desacuerdo y el 1% de acuerdo, esto es debido a que no existen muchos beneficios que le permitan al trabajador sentirse reconocido. Respecto al indicador capacitación el 40% de colaboradores está en total desacuerdo, el 53% en desacuerdo y el 1% de acuerdo, esto es debido a que no existe un plan de capacitación. Respecto al indicador clima laboral, el 200% de colaboradores está en total desacuerdo, el 60% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2% de acuerdo, esto es debido pues en la organización no existe la preocupación de mantener un adecuado clima laboral, por lo que éste no es el adecuado. Es por eso que la dimensión valoración de manera general dio como resultado que el 80% posee nivel bajo, 13% un nivel medio y el 7% nivel alto.

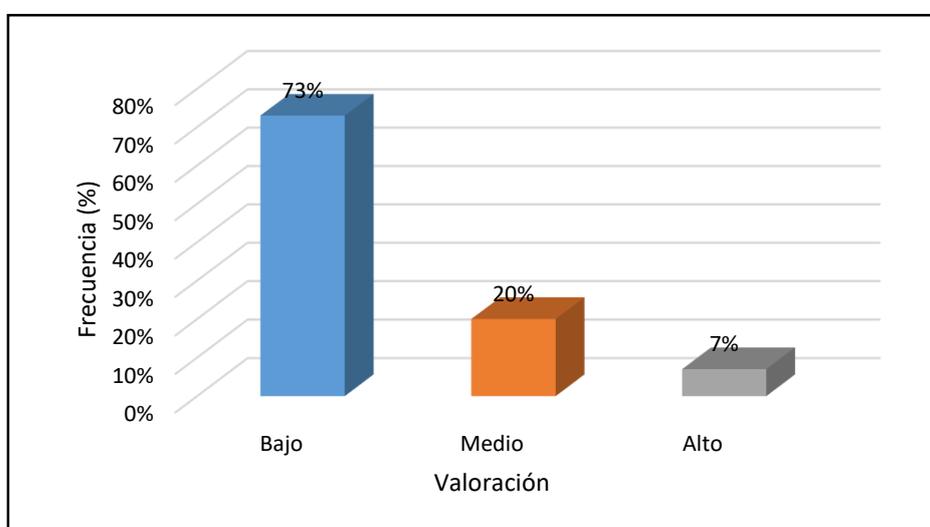
Tabla 6

Indicadores de la dimensión imparcialidad

Imparcialidad	TD		D		I		A		TA		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Justicia	1	7%	12	80%	1	7%	1	7%	0	0%	15	100%
Independencia	1	7%	13	87%	0	0%	1	7%	0	0%	15	100%
Transparencia	1	7%	10	67%	1	7%	3	20%	0	0%	15	100%
Dimensión Imparcialidad	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	11	73%	3	20%	1	7%	15	100%				

Figura 3

Imparcialidad



Respecto al indicador justicia el 7% de colaboradores está en total desacuerdo, el 80% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7% de acuerdo. Respecto al indicador independencia el 7% está en total desacuerdo, el 87% de acuerdo y el 1% de acuerdo, esto es debido a que en la organización existen favoritismos. Respecto al indicador transparencia el 7% está en total desacuerdo, el 60% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 20% de acuerdo, debido a la transparencia en la organización para actuar. Es por eso que el resultado general de la dimensión imparcialidad dio como resultado que 73% de colaboradores poseen nivel bajo, 20% nivel medio y 7% nivel alto.

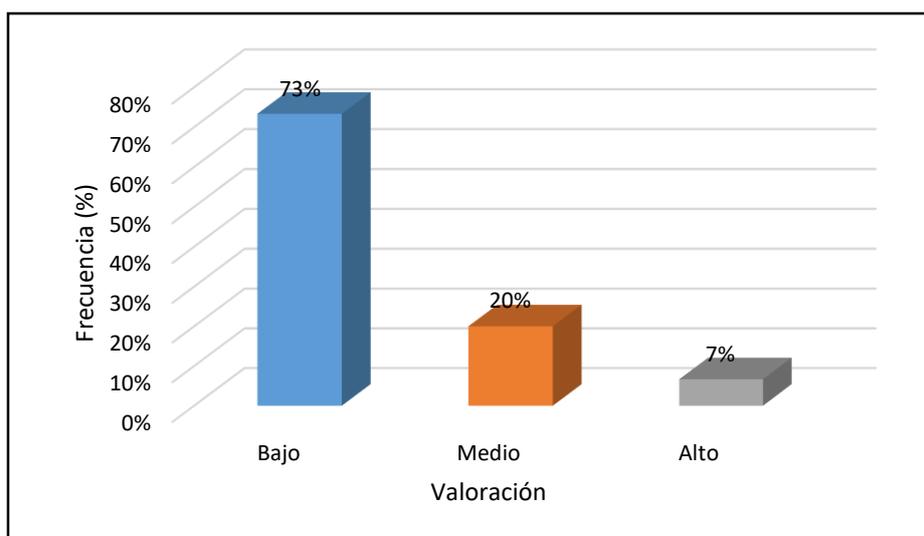
Tabla 7

Dimensión salario emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	73%
Medio	3	20%
Alto	1	7%
Total	15	100%

Figura 4

Salario emocional



Sobre la variable en general salario emocional se tuvo 73% de colaboradores poseen nivel bajo, 20% nivel medio y 7% nivel alto. Estos resultados son críticos

debido a que son muchas las problemáticas entorno al salario emocional, siendo las principales que la organización no lleva a cabo estrategias que le permitan la satisfacción de los colaboradores.

Objetivo específico 2

Diagnóstico del nivel de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán

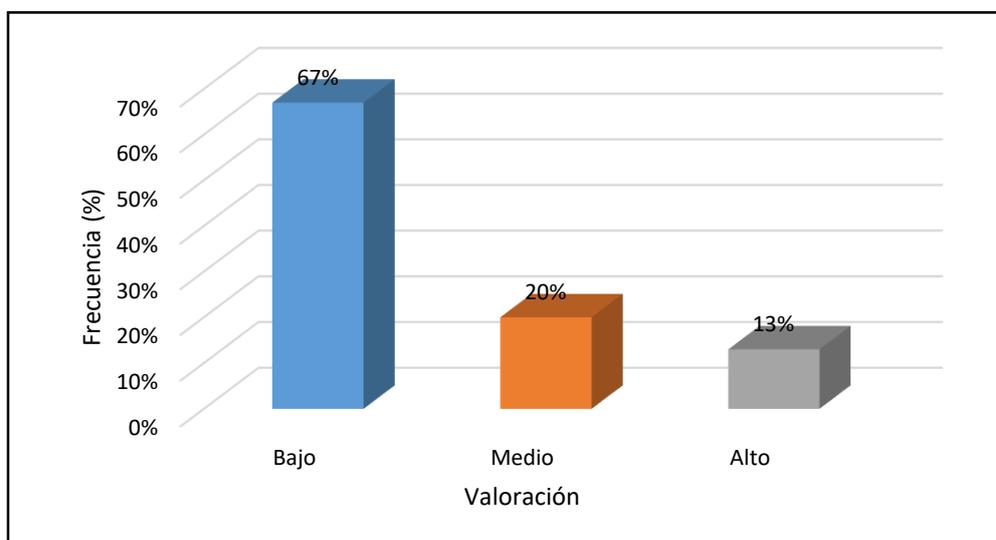
Tabla 8

Indicadores de la dimensión calidad de trabajo

Calidad de trabajo	TD		D		I		A		TA		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Orden y pulcritud en el área de trabajo.	0	0%	13	87%	0	0%	2	13%	0	0%	15	100%
Limpieza de los materiales y los equipos.	4	27%	8	53%	2	13%	1	7%	0	0%	15	100%
Orden en el mantenimiento de los registros	4	27%	6	40%	1	7%	3	20%	1	7%	15	100%
Calidad de trabajo	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	10	67%	3	20%	2	13%	15	100%				

Figura 5

Calidad de trabajo



Con respecto al indicador de orden y pulcritud, el 87% de colaboradores está en desacuerdo y el 13% de acuerdo, esto debido pues no demuestran orden en su trabajo. Además, con respecto al indicador de limpieza de materiales y equipos, el 27% de colaboradores está en total desacuerdo, el 53% en desacuerdo, el 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 1% de acuerdo, esto es debido a que los trabajadores no mantienen limpios los equipos. Con respecto al indicador orden en el mantenimiento de los registros, el 27% de los colaboradores está en total desacuerdo, el 40% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% de acuerdo y el 7% en total acuerdo, esto debido a los equipos de protección no se tienen siempre a la mano. Esto ha ocasionado que la dimensión calidad de trabajo presente 67% nivel bajo, 20% nivel medio y 13% nivel alto.

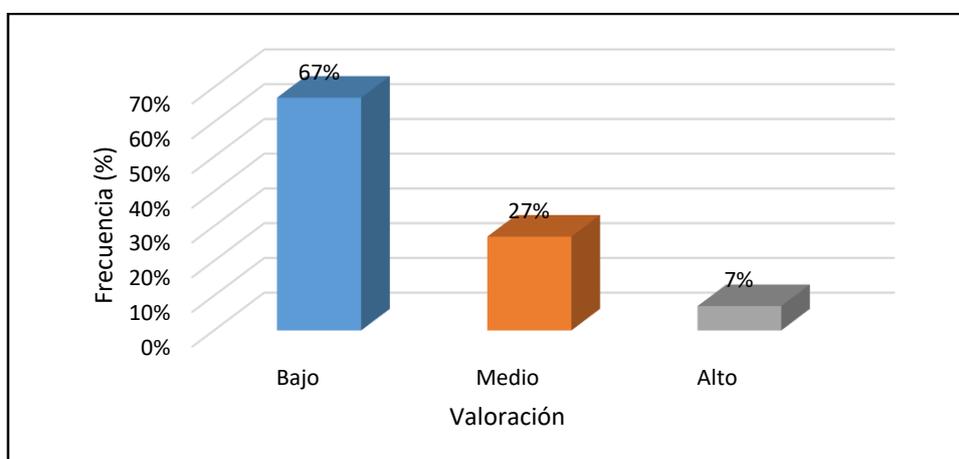
Tabla 9

Indicadores de la dimensión responsabilidad y actitud

Responsabilidad y actitud	TD		D		I		A		TA		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Uso correcto de las prendas de seguridad	2	13%	9	60%	1	7%	3	20%	0	0%	15	100%
Actitud positiva respecto a la protección medioambiental	4	27%	8	53%	1	7%	2	13%	0	0%	15	100%
Aprovechamiento de la formación recibida	5	33%	8	53%	1	7%	1	7%	0	0%	15	100%
Responsabilidad y actitud	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	10	67%	4	27%	1	7%	15	100%				

Figura 6

Responsabilidad y actitud



Con respecto al indicador de uso correcto de las prendas de seguridad el 13% de colaboradores está en total desacuerdo, el 60% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 20% de acuerdo, esto pues los colaboradores no cuentan con suficientes equipos de protección, no suelen usar estos equipos cuando están en áreas de peligrosidad y no usan el registro de vencimiento de los equipos. Con respecto al indicador de actitud positiva respecto a la protección del medio ambiente el 27% de los colaboradores está en total desacuerdo, el 53% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13% de acuerdo, esto debido pues los colaboradores no tienen hábitos de reciclaje en la organización, su participación no es activa sobre los temas de protección medioambiental y la protección medioambiental propuesta en sus valores no es fomentada a los trabajadores. Con respecto al indicador aprovechamiento de la formación recibida el 33% está en total desacuerdo, el 53% en desacuerdo el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7% de acuerdo, pues la formación recibida no ha sido aprovechada en sus labores diarias, sus habilidades han mejorado muy poco respecto a la capacitación recibida por falta de motivación y compromiso y no son más productivos que cuando ingresaron a la empresa. Esto ha ocasionado que en la dimensión responsabilidad y actitud el 67% de colaboradores presenten nivel bajo.

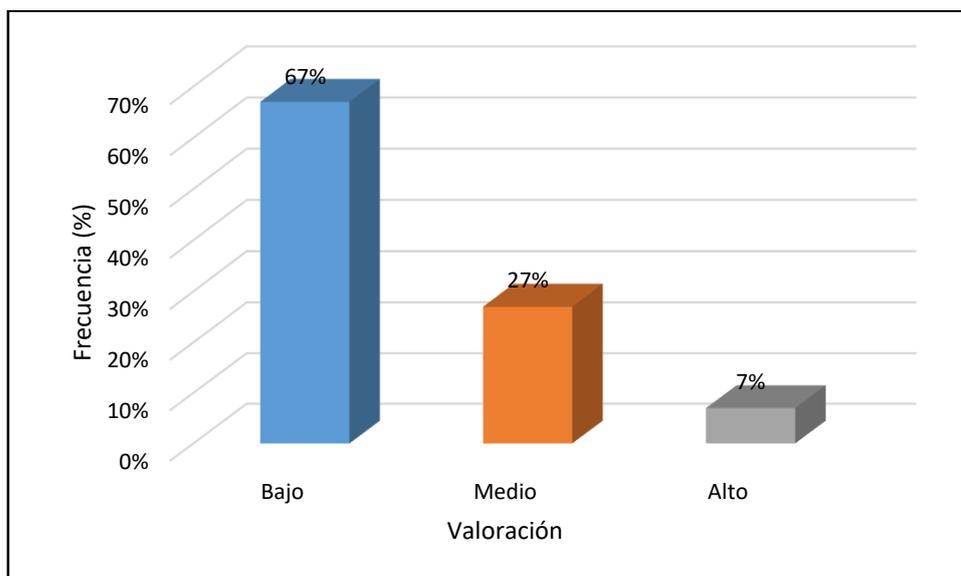
Tabla 10

Indicadores de la dimensión iniciativa

Iniciativa	TD		D		I		A		TA		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Capacidad de generar ideas para mejorar	3	20%	11	73%	0	0%	1	7%	0	0%	15	100%
Capacidad de organizar y planificar el trabajo de una forma efectiva	4	27%	7	47%	1	7%	2	13%	1	7%	15	100%
Capacidad de resolución de problemas no normalizados	6	40%	7	47%	0	0%	2	13%	0	0%	15	100%
Dimensión Iniciativa	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	10	67%	4%	27%	1	7%	15	100%				

Figura 7

Iniciativa



Respecto al indicador capacidad de generar ideas para mejorar el 20% de los colaboradores está en total desacuerdo, el 73% en desacuerdo, y el 7% de acuerdo, esto pues los colaboradores no toman la iniciativa ante cualquier situación. Respecto al indicador capacidad de organizar y planificar el trabajo de una forma efectiva el 27% de los colaboradores esta en total desacuerdo, el 47% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13% de acuerdo y el 7% en total acuerdo, esto pues los colaboradores no muy eficientes en sus tareas. Respecto al indicador capacidad de resolución de problemas no normalizados se tiene que el 40% de los colaboradores está en total desacuerdo, el 47% en desacuerdo y el 13% de acuerdo, esto es debido a que cuando sucede un problema fuera de lo normal los trabajadores no son proactivos.

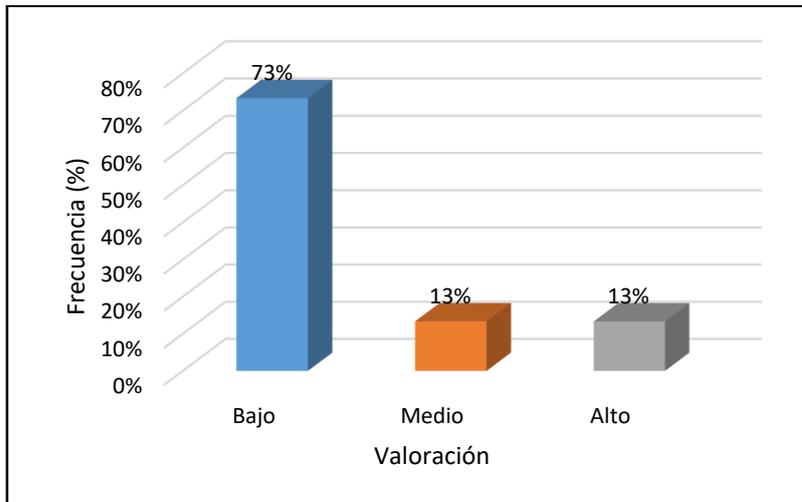
Tabla 11

Variable desempeño laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	73%
Medio	2	13%
Alto	2	13%
Total	15	100%

Figura 8

Desempeño laboral



Los resultados sobre esta variable de manera general indicaron 73% de colaboradores poseen nivel bajo, 13% nivel medio y 13% nivel alto. Se puede decir que el desempeño laboral es bajo siendo una situación a la cual la organización debe hacer frente de manera urgente, debido a que las consecuencias a largo plazo podrán ser el cierre de la organización.

Objetivo específico 3

Diseño de la propuesta de estrategias basado en la teoría de salario emocional

La propuesta de estrategias de salario emocional, se desarrolló una vez obtenida y procesada la información del cuestionario aplicado a los empleados de la CACSCB, donde se logró identificar los factores más influyentes en desempeño laboral y así diseñar actividades estratégicas que permitan mejorar esta variable con el fin de apoyar el desarrollo empresarial de la CACSCB.

Tabla 12

Plan de acción de la propuesta: Estrategia 1

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos Materiales	y Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Estrategia 1: Malla de beneficios para los empleados	Motivar a los colaboradores CACSCB con técnicas de beneficios no monetarios que ayuden en a incrementar su desempeño laboral.	Encuestar a los colaboradores para saber los beneficios no monetarios que los motivaría. Hacer una reunión para comunicar en conjunto con RRHH los beneficios no monetarios a los que podrían acceder los empleados. Evaluar el impacto de los beneficios no monetarios.	<ul style="list-style-type: none"> ● Folletos ● Refrigerios ● Sonido ● Micrófono 	14/10/2019	Empieza: 8:00 am Termina: 5:00 pm	Sala de reuniones de la CACSCB	Burga Tang, Juan Carlos Requejo Villalobos, Percy	S/ 250

Tabla 13

Plan de acción de la propuesta: Estrategia 2

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos Materiales	y Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia 2:</i> Charla de técnicas de mejora continua para que pueda ser aplicada por los colaboradores: 5S, Just in time, etc.	Mejorar la calidad en el trabajo de los colaboradores CACSCB	Hacer una charla de herramientas de mejora continua. Seleccionar las propuestas de mejora continua. Apoyar económicamente las mejores propuestas.	<ul style="list-style-type: none"> • Folletos • Refrigerios • Sonido • Micrófono 	16/10/2019	Empieza: 8:00 am Termina: 5:00 pm	Sala de reuniones de la CACSCB	Burga Tang, Juan Carlos Requejo Villalobos, Percy	S/ 350

Tabla 14*Plan de acción de la propuesta: Estrategia 3*

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia 3:</i> Charla de trabajo en equipo, uso de EPP.	Mejorar la responsabilidad y actitud en el trabajo de los colaboradores CACSCB	Hacer una charla de uso EPP. Hacer demostraciones sobre el uso EPP. Evaluar el impacto del uso del EPP.	<ul style="list-style-type: none"> • Folletos • Refrigerios • Sonido • Micrófono 	21/10/2019	Empieza: 8:00 am Termina: 5:00 pm	Sala de reuniones de la CACSCB	Burga Tang, Juan Carlos Requejo Villalobos, Percy	S/ 350

Tabla 15*Plan de acción de la propuesta: Estrategia 4*

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia 4:</i> Charla de uso de herramientas en office.	Mejorar la organización y planificación del trabajo de los colaboradores CACSCB	Investigar que herramientas de office usan los colaboradores. Hacer una charla de uso de herramientas de office como Excel, agenda electrónica, etc. Evaluar la efectividad de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Folletos Refrigerios Sonido Micrófono 	25/10/2019	Empieza: 8:00 am Termina: 5:00 pm	Sala de reuniones de la CACSCB	Burga Tang, Juan Carlos Requejo Villalobos, Percy	S/ 300

Objetivo específico 4

Evaluación de las mejoras en el desempeño laboral de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán

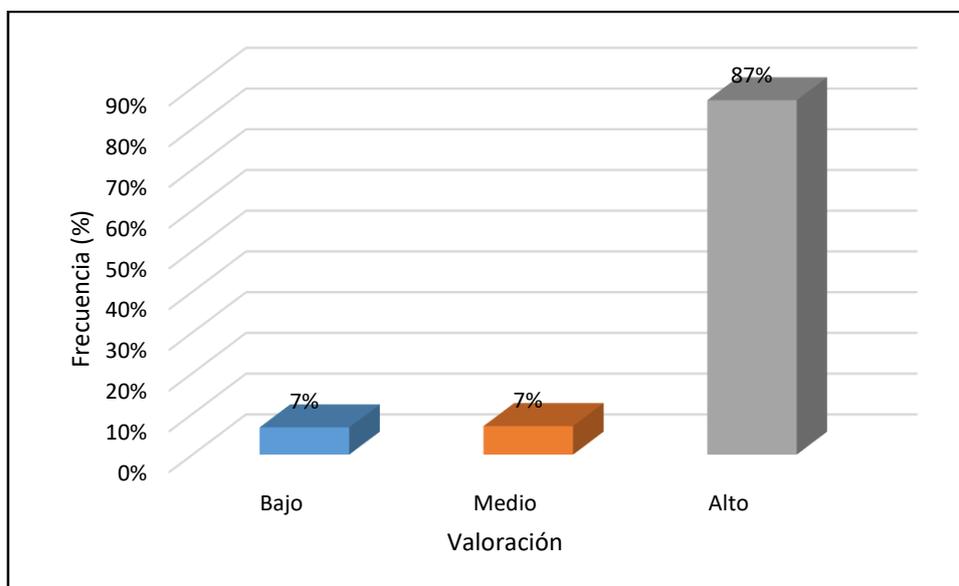
Tabla 16

Indicadores de dimensión calidad de trabajo Post test

Calidad de trabajo	TD		D		I		A		TA		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Orden y pulcritud en el área de trabajo.	0	0%	0	0%	1	7%	12	80%	2	13%	15	100%
Limpieza de los materiales y los equipos.	1	7%	0	0%	1	7%	12	80%	1	7%	15	100%
Orden en el mantenimiento de los registros.	0	0%	1	7%	1	7%	11	73%	2	13%	15	100%
Dimensión Calidad de trabajo	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	N	%	n	%	n	%				
	1	7%	1%	7%	13	87%	15	100%				

Figura 9

Calidad del trabajo Pos test



Sobre el indicador orden y pulcritud en la zona de trabajo el 7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 80% de acuerdo y el 13% en total acuerdo. Esto pues

los colaboradores ahora demuestran orden en su área de trabajo. Sobre el indicador limpieza de los materiales equipos el 7% está en total desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 80% de acuerdo y el 7% en total acuerdo, esto es debido a que los trabajadores ahora los equipos los mantienen limpios. Sobre el indicador orden en el mantenimiento de los registros el 7% está en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 73% de acuerdo y el 13% en total acuerdo, esto pues los colaboradores ahora son ordenados con los documentos. La dimensión calidad de trabajo dio como resultado que 87% de colaboradores poseen nivel alto.

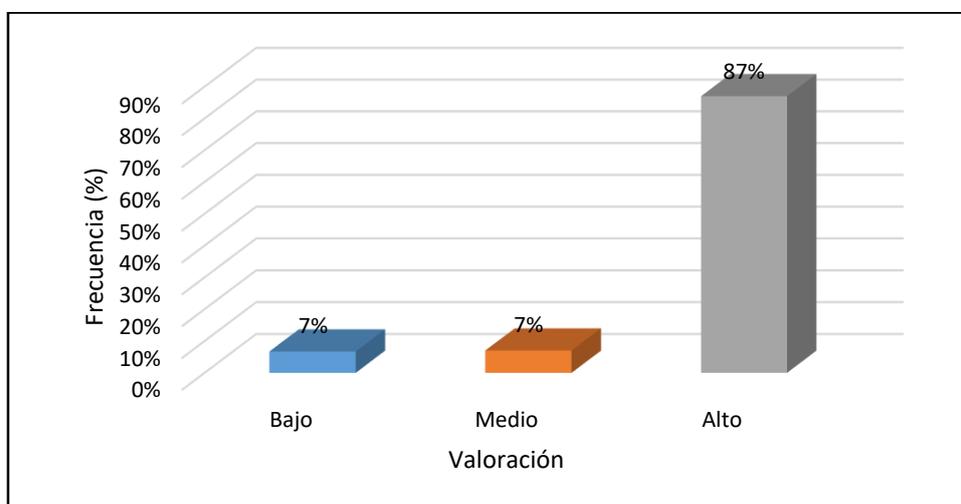
Tabla 17

Indicadores de la dimensión responsabilidad y actitud Pos test

Responsabilidad y actitud	TD		D		I		A		TA		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Uso correcto de las prendas de seguridad.	1	7%	0	0%	1	7%	9	60%	4	27%	15	100%
Actitud positiva respecto a la protección medioambiental.	0	0%	1	7%	0	0%	13	87%	1	7%	15	100%
Aprovechamiento de la formación Recibida.	0	0%	1	7%	0	0%	12	80%	2	13%	15	100%
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%				
Dimensión responsabilidad y actitud	1	7%	1	7%	13	87%	15	100%				

Figura 10

Responsabilidad y actitud Pos test



Sobre el indicador correcto uso de la vestimenta de seguridad, el 7% está en total desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 60% de acuerdo y el 27% en total acuerdo, esto pues la mayor parte de colaboradores usa sus equipos de protección siempre. Sobre la actitud de los trabajadores el 7% está en desacuerdo, el 87% de acuerdo y el 7% en total acuerdo, esto es debido a que los hábitos de los trabajadores cambiaron pues ahora aplican el reciclaje, participan de manera activa en los temas de protección del medio ambiente, por lo que ello se volvió parte de sus valores organizacionales. Sobre el indicador aprovechamiento de la capacitación el 7% en desacuerdo, el 80% de acuerdo y el 13% en total acuerdo, debido a que ahora los trabajadores toman la formación como una oportunidad de aprendizaje, han mejorado sus habilidades y se sienten más productivos que antes. Teniendo en cuenta ello los resultados muestran 7% de colaboradores poseen nivel bajo de responsabilidad y actitud, 7% nivel medio y 87% nivel alto. Siendo esto resultados beneficiosos para la organización, debido a que los trabajadores usan de manera adecuada la vestimenta de seguridad, tienen una actitud positiva y aprovechan las capacitaciones que recibieron.

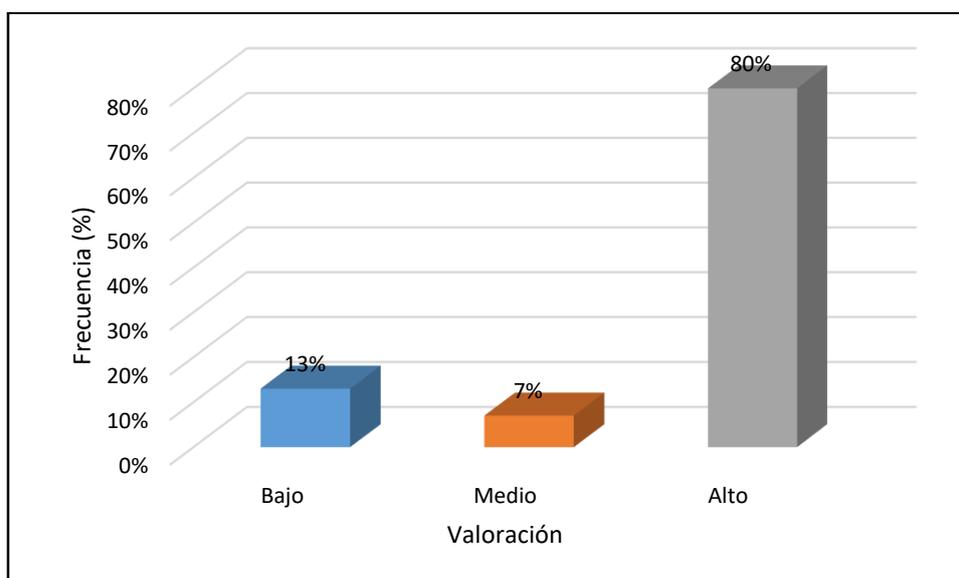
Tabla 18

Indicadores de la dimensión iniciativa Pos test

Iniciativa	TD		D		I		A		TA		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Capacidad de generar ideas para mejorar.	1	7%	1	7%	0	0%	12	80%	1	7%	15	100%
Capacidad de organizar y planificar el trabajo de una forma efectiva.	1	7%	1	7%	1	7%	7	47%	5	33%	15	100%
Capacidad de resolución de problemas no normalizados.	1	7%	1	7%	0	0%	8	53%	5	33%	15	100%
			Bajo		Medio		Alto			Total		
	n	%	n	%	N	%	n	%	n			%
Dimensión Iniciativa	2	13%	1	7%	12	80%	15			100%		

Figura 11

Iniciativa Pos test



Sobre el indicador capacidad de generar ideas el 7% está en total desacuerdo, el 7% en desacuerdo, el 80% de acuerdo y el 7% en total acuerdo, pues los colaboradores toman iniciativa ante cualquier situación, innovan y proponen mejoras continuas. Sobre el indicador capacidad de organizar y planificar el trabajo de manera afectiva el 7% está en total desacuerdo, el 7% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 47% de acuerdo y el 33% en total acuerdo, esto pues los colaboradores son más eficientes en su área de trabajo. Sobre el indicador capacidad de solución de problemas no normalizados el 7% está en total desacuerdo, el 7% en desacuerdo, el 53% de acuerdo y el 33% en total acuerdo, esto es debido a que los trabajadores tienen la iniciativa de resolver los problemas. Los resultados mostraron el 80% de colaboradores poseen nivel alto.

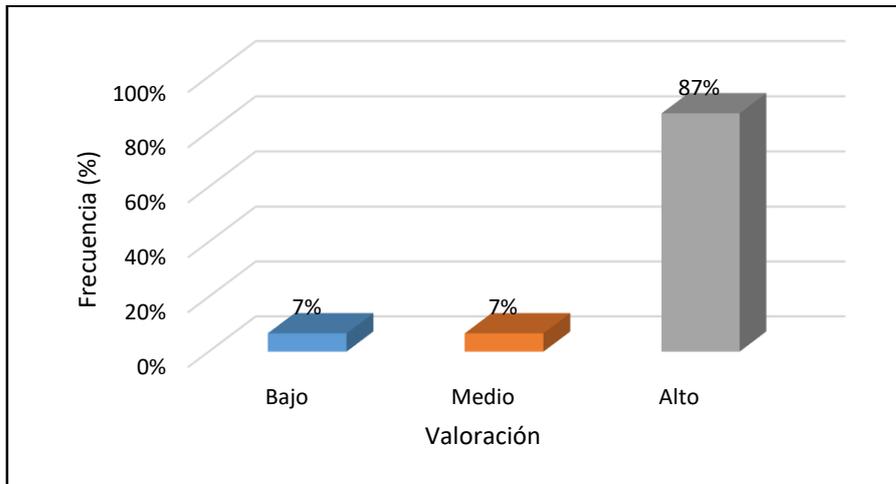
Tabla 19

Variable desempeño laboral Pos test

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	7%
Medio	1	7%
Alto	13	87%
Total	15	100%

Figura 12

Desempeño laboral Pos test



Estos resultados mostraron 7% de colaboradores poseen nivel bajo de desempeño laboral, 7% nivel medio y 87% nivel alto. Estos resultados son positivos para la organización, debido a que la mayor parte de trabajadores posee un alto desempeño.

Objetivo específico 5

Comparación de las mejoras en el desempeño laboral de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán.

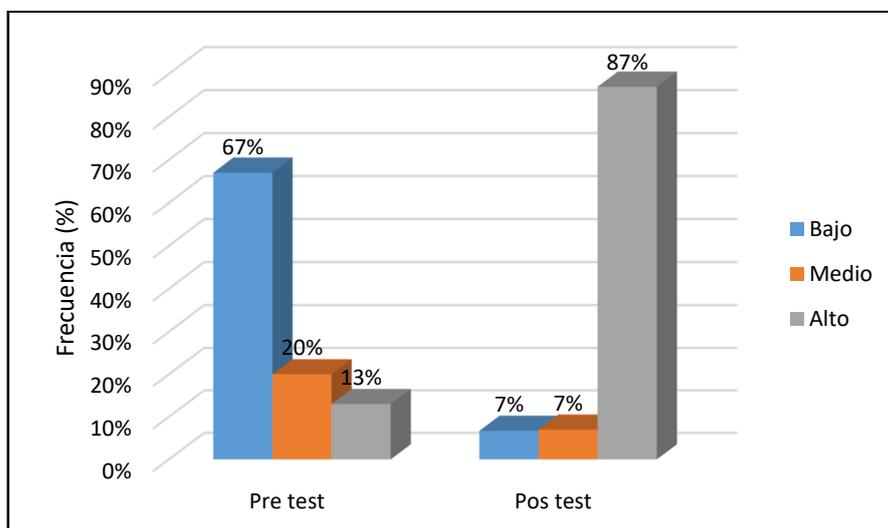
Tabla 20

Comparación de dimensión calidad de trabajo

	Bajo	Medio	Alto	Total
Pre test	67%	20%	13%	100%
Pos test	7%	7%	87%	100%

Figura 13

Comparación calidad de trabajo



La dimensión calidad de trabajo dio como resultado 67% nivel bajo, 20% nivel medio y 13% nivel alto. Posterior a la aplicación de la propuesta se tuvo 7% de colaboradores poseen nivel bajo, 7% nivel medio y 87% nivel alto. Los resultados han sido positivos para la organización pues la calidad del trabajo ahora es idónea los trabajadores. Esto es debido a que los trabajadores demuestran orden en su área de trabajo, demuestran limpieza y pulcritud y se consideran ordenados en la organización, ahora los equipos los mantienen limpios, tienen cuidado al momento de su uso, y reportan de inmediato si encuentran deficiencias, ahora son ordenados con los documentos, organizan la información y los pendientes y mantienen su agenda actualizada.

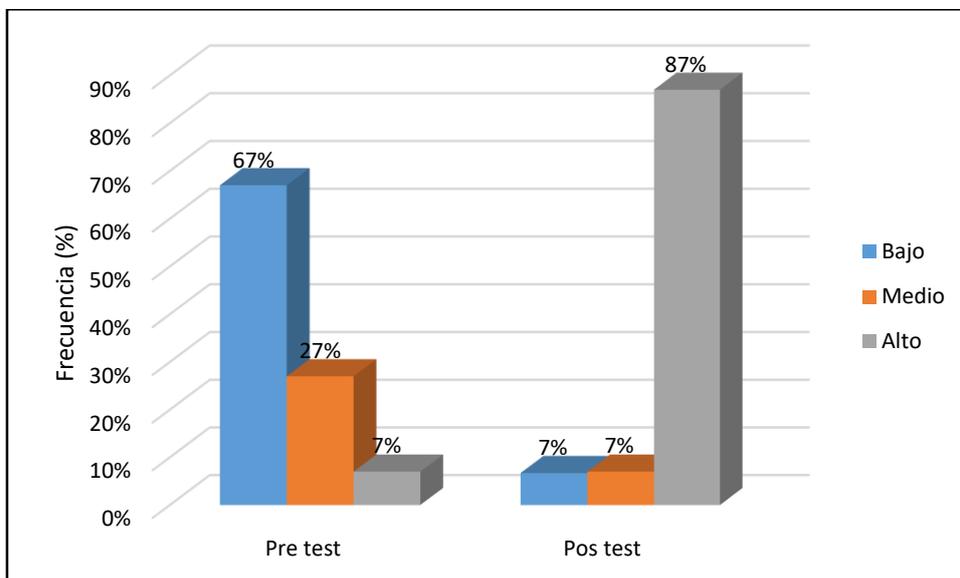
Tabla 21

Comparación de dimensión responsabilidad y actitud

	Bajo	Medio	Alto	Total
Pre test	67%	27%	7%	100%
Pos test	7%	7%	87%	100%

Figura 14

Comparación responsabilidad y actitud



Se diagnosticó que la dimensión responsabilidad y actitud 67% de colaboradores presentan nivel bajo, 27% nivel medio y 7% nivel alto. Posterior a la aplicación de la propuesta los resultados mostraron 7% de colaboradores poseen nivel bajo de responsabilidad y actitud, 7% nivel medio y 87% nivel alto. Siendo esto resultados beneficiosos para la organización, debido a que la mayoría de los trabajadores usa sus equipos de protección siempre, estando en áreas de peligrosidad, así como también en sus actividades, y tienen un registro del vencimiento de los equipos, los hábitos de los trabajadores cambió pues ahora aplican el reciclaje, participan de manera activa en los tema de protección del medio ambiente, por lo que ello se volvió parte de sus valores organizacionales, toman la

formación como una oportunidad de aprendizaje, han mejorado sus habilidades y se sienten más productivos que antes.

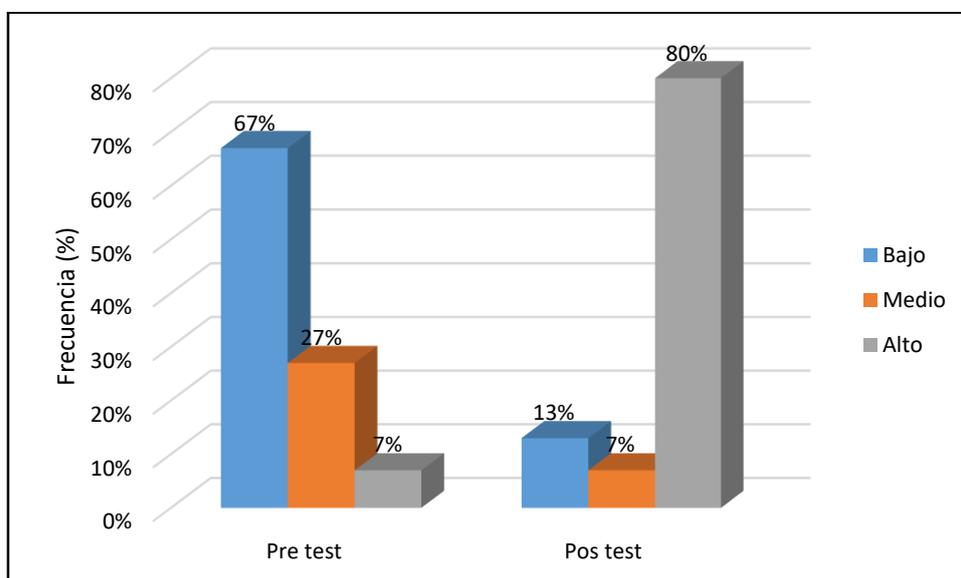
Tabla 22

Comparación de dimensión iniciativa

	Bajo	Medio	Alto	Total
Pre test	67%	27%	7%	100%
Pos test	13%	7%	80%	100%

Figura 15

Comparación Iniciativa



La dimensión iniciativa dio como resultado pre test 67% de colaboradores poseían un nivel bajo, 27% nivel medio y 7% nivel alto. Posterior a la aplicación de la propuesta 13% de colaboradores poseen nivel bajo de iniciativa, 7% nivel medio y 80% nivel alto. Esto quiere decir que ahora los trabajadores demuestran orden en su área de trabajo, demuestran limpieza y pulcritud y se consideran ordenados en la organización, ahora los equipos los mantienen limpios, tienen cuidado al momento de su uso, y reportan de inmediato si encuentran deficiencias, los trabajadores ahora son ordenados con los documentos, organizan la información y los pendientes y mantienen su agenda actualizada.

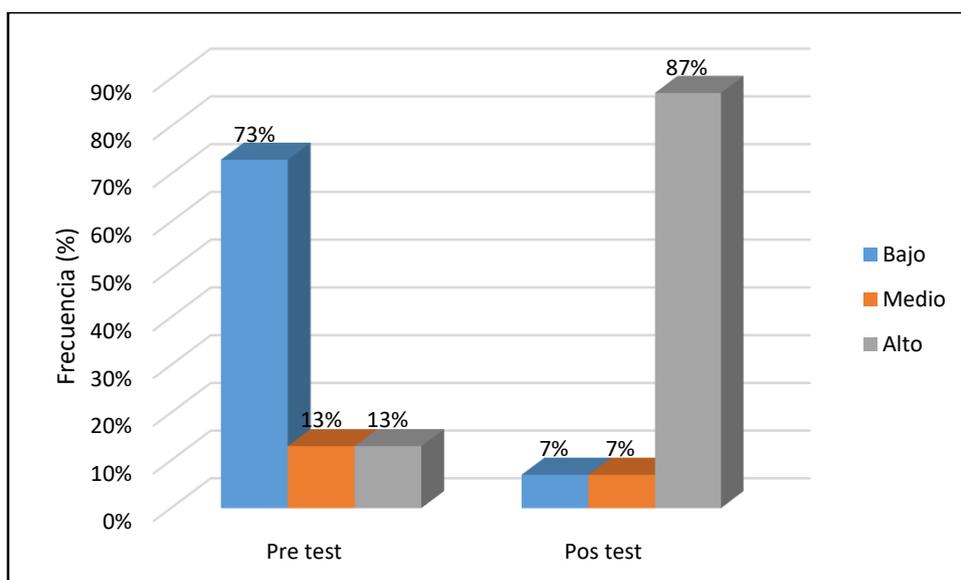
Tabla 23

Comparación de variable desempeño laboral

	Bajo	Medio	Alto	Total
Pre test	73%	13%	13%	100%
Pos test	7%	7%	87%	100%

Figura 16

Comparación Desempeño laboral



Los resultados muestran una gran diferencia entre pre test del desempeño laboral y pos test. Esto debido a que se aplicó una propuesta de mejora que permitió incrementar a gran escala el desempeño laboral. La organización puede tener a trabajadores comprometidos, con la iniciativa de mejorar de manera continua la organización por medio de su calidad en el trabajo.

V. DISCUSIÓN

La dimensión en general de credibilidad dio como resultado 67% de los trabajadores poseen nivel bajo, 27% nivel medio 7% nivel alto. Sobre el indicador confianza el 33% de los colaboradores está en total desacuerdo, el 47% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13% de acuerdo, esto debido al parecer el jefe no es muy accesible para recibir sugerencias, la organización no genera la confianza suficiente para que los trabajadores puedan desenvolverse en sus labores y el jefe no empodera a los trabajadores. Respecto al indicador conocimiento el 47% de los colaboradores está en total desacuerdo, el 40% en desacuerdo, el 13% ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto se debe a que los colaboradores consideran que sus actividades no apuntan hacia los objetivos estratégicos, no tienen mucho conocimiento sobre cuáles son los resultados que esperan de ellos y no reciben de manera constante información sobre los resultados de la organización. Respecto al indicador aptitud el 27% de los colaboradores está en total desacuerdo, el 67% en desacuerdo y el 7% de acuerdo, debido a que muchos trabajadores no tienen las mejores actitudes al momento de conciliar temas específicos, así como también no presentan buenas actitudes en el desarrollo de los procesos.

La dimensión respeto de manera general dio como resultado 80% poseen nivel bajo, 13% nivel medio y 7% nivel alto. Sobre el indicador reconocimiento el 40% de colaboradores está en total desacuerdo el 53% en desacuerdo y el 1% de acuerdo, esto es debido a que no existen muchos beneficios que le permitan al trabajador sentirse reconocido, la dedicación no es tomada en cuenta para el reconocimiento, por lo que muchos no son reconocidos. Respecto al indicador capacitación el 40% de colaboradores está en total desacuerdo, el 53% en desacuerdo y el 1% de acuerdo, esto es debido a que no existe un plan de capacitación a pesar de que es necesario la capacitación de acuerdo a las necesidades de los trabajadores y que se usen diferentes técnicas que permita que la capacitación sea efectiva. Respecto al indicador clima laboral, el 200% de colaboradores está en total desacuerdo, el 60% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2% de acuerdo, esto es debido pues en la organización no existe la preocupación de mantener un adecuado clima laboral, por lo que éste no es el adecuado.

Sobre el indicador justicia el 7% de colaboradores está en total desacuerdo, el 80% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7% de acuerdo. Respecto al indicador independencia el 7% está en total desacuerdo, el 87% de acuerdo y el 1% de acuerdo, esto es debido a que en la organización existen favoritismos y muchas veces no se actúa de manera justa. Respecto al indicador transparencia el 7% está en total desacuerdo, el 60% en desacuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 20% de acuerdo, debido a la transparencia en la organización para actuar, aunque a veces no, los jefes no suelen preocuparse por la transparencia de las situaciones y muchos trabajadores no actúan siempre con la verdad. Es por eso que el resultado general de la dimensión imparcialidad dio como resultado que 73% de colaboradores poseen nivel bajo, 20% nivel medio y 7% nivel alto.

Sobre la variable en general salario emocional se tuvo 73% trabajadores poseen nivel bajo, 20% nivel medio y 7% nivel alto. Estos resultados son críticos debido a que son muchas las problemáticas entorno al salario emocional, siendo las principales que la organización no lleva a cabo estrategias que le permitan la satisfacción de los colaboradores, un adecuado clima laboral, entre otros aspectos. Esto puede perjudicar a gran escala los procesos practicados dentro de la organización.

Estos resultados tienen relación con la investigación de Rodríguez (2018) quien señala que la entidad en estudio no implementaba estrategias de salario emocional con los trabajadores y los factores que influían en la motivación de los mismos presentaban muchas deficiencias, repercutiendo de manera negativa en el desempeño laboral. Los resultados se validan en la teoría de Chiavenato (2011) quien indica que las compensaciones de los trabajadores usadas como incentivos sirven para generar sentimientos de satisfacción.

La dimensión calidad de trabajo dio como resultado 67% nivel bajo, 20% nivel medio y 13% nivel alto. Luego de la aplicación de la propuesta se tuvo que el 7% de colaboradores poseen nivel bajo, 7% nivel medio y 87% nivel alto. Los resultados han sido positivos para la organización pues la calidad del trabajo ahora es idónea los trabajadores. Esto es debido a que los trabajadores demuestran orden en su área de trabajo, demuestran limpieza y pulcritud y se consideran ordenados en la organización, ahora los equipos los mantienen limpios, tienen cuidado al momento

de su uso, y reportan de inmediato si encuentran deficiencias, ahora son ordenados con los documentos, organizan la información y los pendientes y mantienen su agenda actualizada.

Se diagnosticó que la dimensión responsabilidad y actitud el 67% de colaboradores presentan nivel bajo, 27% nivel medio y 7% nivel alto. Luego de la aplicación de la propuesta los resultados mostraron 7% de colaboradores poseen nivel bajo de responsabilidad y actitud, 7% nivel medio y 87% nivel alto. Siendo esto resultados beneficiosos para la organización, debido a que la mayoría de los trabajadores usa sus equipos de protección siempre, estando en áreas de peligrosidad, así como también en sus actividades, y tienen un registro del vencimiento de los equipos, los hábitos de los trabajadores cambió pues ahora aplican el reciclaje, participan de manera activa en los tema de protección del medio ambiente, por lo que ello se volvió parte de sus valores organizacionales, toman la formación como una oportunidad de aprendizaje, han mejorado sus habilidades y se sienten más productivos que antes.

La dimensión iniciativa dio como resultado en pre test 67% de los trabajadores poseían nivel bajo, 27% nivel medio y 7% nivel alto. Posterior a la aplicación de la propuesta 13% de colaboradores poseen nivel bajo de iniciativa, 7% nivel medio y 80% nivel alto. Esto quiere decir que ahora los trabajadores demuestran orden en su área de trabajo, demuestran limpieza y pulcritud y se consideran ordenados en la organización, ahora los equipos los mantienen limpios, tienen cuidado al momento de su uso, y reportan de inmediato si encuentran deficiencias, los trabajadores ahora son ordenados con los documentos, organizan la información y los pendientes y mantienen su agenda actualizada. Los resultados tienen relación con la investigación de Rodríguez (2018) quien indica que la propuesta conformada por estrategias como el salario emocional permitió que los trabajadores incrementaran su nivel de desempeño laboral. Esto demuestra que la organización por este estudio se benefició a gran escala.

Los resultados se validan en la teoría de Robbins y Coulter (2005) quienes el evaluar el desempeño laboral permiten diagnosticar si los trabajadores están realizando de manera correcta sus actividades y si están enfocadas al logro de los objetivos planteados.

Los resultados sobre la variable desempeño laboral de manera general indicaron que el 73% de colaboradores poseen nivel bajo, 13% nivel medio y 13% nivel alto. Posterior a la aplicación de la propuesta se obtuvo 7% de colaboradores poseen nivel bajo de desempeño laboral, 7% nivel medio y 87% nivel alto. Estos resultados son positivos para la organización, debido a que la mayor parte de trabajadores posee un alto desempeño. Los resultados se asemejan a los de Chero y Díaz (2015) quienes indicaban que en su estudio la aplicación de la propuesta de mejora permitió que el desempeño laboral de los trabajadores pasara a tener un nivel medio a un nivel alto, debido a que las estrategias estaban enfocadas a sus necesidades, los trabajadores pudieron ser más responsables, comprometidos y proactivos.

VI. CONCLUSIONES

Se analizó el uso de las estrategias de salario emocional en la CSCB y se concluye que los trabajadores poseen un nivel bajo de confianza, conocimiento y actitud, es por eso que la dimensión en general de credibilidad dio como resultado posee un nivel bajo. Los trabajadores poseen un nivel bajo de reconocimiento capacitación y clima laboral, es por eso que la dimensión valoración de manera general posee un nivel bajo. Los trabajadores poseen un nivel bajo de justicia, independencia y transparencia, es por eso que el resultado general de la dimensión imparcialidad dio como resultado que los trabajadores poseen un nivel bajo. La variable en general salario emocional posee en su mayoría un nivel bajo y un pequeño porcentaje un nivel medio.

Se diagnosticó el nivel de desempeño laboral en CSCB, se concluye que los colaboradores presentan un nivel bajo de orden y pulcritud, orden en el mantenimiento de los registros y limpieza de los materiales y equipos, esto ha ocasionado que la dimensión calidad de trabajo presente en la mayoría de los trabajadores un nivel bajo. Los trabajadores presentan un nivel bajo en actitud positiva, uso adecuado de la vestimenta de seguridad y aprovechamiento de la formación recibida, esto ha ocasionado que en la dimensión responsabilidad y actitud presente un nivel bajo. Los trabajadores presentan un nivel bajo en su capacidad de planificar y organizar el trabajo de manera efectiva, capacidad para generar nuevas ideas y capacidad para resolver los problemas no normalizados. Los resultados sobre la variable de desempeño laboral de manera general indicaron que 73% de colaboradores poseen nivel bajo, 13% nivel medio y 13% nivel alto. Se puede decir que el desempeño laboral es bajo siendo una situación a la cual la organización debe hacer frente de manera urgente, debido a que las consecuencias a largo plazo podrán ser el cierre de la organización.

Se diseñó la propuesta de estrategias basado en la teoría de salario emocional, se concluye que la planificación de la propuesta de estrategias de salario emocional fue de gran importancia, debido a que permitió poder diseñar una propuesta enfocada a las principales problemáticas que acontecen los colaboradores de la organización en mención. Es decir, la propuesta estuvo direccionada a las necesidades que presentaban los trabajadores en base al desempeño laboral y teniendo en cuenta la situación real del salario emocional en

la organización. En la propuesta se tuvo como estrategia el implementar beneficios no monetarios a los trabajadores que les permita tener un alto grado de motivación y sentirse comprometidos con la organización. Además, se realizaron charlas de técnicas de mejora continua que les permita mejorar los procesos que llevaban a cabo los trabajadores en la organización. Por último, se aplicaron charlas de trabajo en equipo, uso de herramientas y equipos de protección y uso de herramientas de office. Cada una de las estrategias les permitió a los colaboradores mejorar su desempeño laboral.

Se evaluó las mejoras en el desempeño laboral de los colaboradores en la CSCB, se concluye que la dimensión calidad de trabajo, responsabilidad y actitud e iniciativa posee un nivel alto. Los resultados han sido positivos para la organización pues ahora los trabajadores son mucho más organizados, usan de manera adecuada la vestimenta de seguridad, tienen una actitud positiva y aprovechan las capacitaciones que recibieron, generan ideas de mejora planifican su trabajo y solucionan problemas de manera eficaz. Sobre el desempeño laboral de manera general los colaboradores poseen un nivel alto.

Se comparó las mejoras en el desempeño laboral de los colaboradores en la CSCB y se concluye que se obtuvieron mejoras en la dimensión calidad de trabajo, responsabilidad y actitud y en la en la dimensión iniciativa, debido a que los trabajadores ahora demuestran orden y limpieza en sus áreas de trabajo, así como también con los documentos, usan de manera adecuada los equipos de protección, tienen mejores hábitos sobre reciclaje y protección del medio ambiente, así como también participan en las actividades que se realiza en la organización, por lo que aprovecharon al máximo la capacitación, innovan con propuestas mejores, son más eficientes en su área de trabajo, demuestran la capacidad de planeación y cuando sucede un problema tratan de resolverlo de manera voluntaria brindando todos sus esfuerzos a ello. Los resultados muestran una gran diferencia entre pre test del desempeño laboral y pos test. Esto debido a que se aplicó una propuesta de mejora que permitió incrementar a gran escala el desempeño laboral. La organización puede tener a trabajadores comprometidos, con la iniciativa de mejorar de manera continua la organización por medio de su calidad en el trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente general de la CSCB, implementar más estrategias de salario emocional, las cuales podrán ser eficaces si se realiza un estudio a fondo sobre las necesidades de los trabajadores, gustos, preferencias. De esta manera las estrategias podrán ser más efectivas.

Se recomienda al gerente general de la CSCB, que realice muchos más estudios sobre los factores que pueden incidir en el desempeño del trabajador como los factores que inciden en la satisfacción laboral, clima laboral, comunicación, relaciones interpersonales. De esta manera se podrá asegurar el nivel alto de desempeño de los colaboradores.

Se recomienda al gerente general de la CSCB que implemente estrategias enfocadas a la motivación laboral por medio de metodologías como el coaching, el cual le podrá permitir a los trabajadores además de estar motivados el sentirse comprometidos con la mejora continua de las operaciones en la organización.

Se recomienda al gerente general de la CSCB, evaluar de manera periódica el desempeño laboral de los colaboradores debido a que esto le permitirá poder diagnosticar deficiencias a las cuales les podrá hacer frente a corto plazo, permitiendo la prevención de problemas críticos a largo plazo que puedan afectar las operaciones de la institución.

Se recomienda al gerente general de la CSCB, que implemente de manera periódica capacitaciones sobre las políticas y normativas de la empresa, cambios organizacionales y procesos que se llevan a cambio en la misma, de esta manera los trabajadores podrán incrementar sus conocimientos y mejorar su desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Alcázar, K. (2018). Mibanco logra dos importantes distinciones en la V edición del Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral. *Agencia de noticias Orbita*. Recuperado de <https://agenciaorbita.org/mibanco-logra-dos-importantes-distinciones-en-la-v-edicion-del-premio-abe-a-la-responsabilidad-social-laboral/>
- Altimiras, M. (6 de febrero del 2017). El dinero no lo es todo: claves del salario emocional. *elEconomista.es*. Recuperado de <https://www.eleconomista.es/noticias/noticias/8134527/02/17/el-salario-no-lo-es-todo.html>
- Arango, H. (2018). *Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Mi Banco, Agencia Lima Este, Lima, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2430/MOTIVACION%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20MI%20BANCO%20AGENCIA%20LIMA%20ESTE%20Lima%202018_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chero, L., y Díaz, M. (2015). *El Síndrome de Burnout y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores Profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, 2014* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/168/TL_CheroEnriquezLuis_DiazBecerraMarco.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. (Novena Edición), Editorial Elsevier Editora, D.F. México.

- Cocha, A. (2015). *La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato* (tesis de pregrado). Universidad Técnica De Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13913/1/Armando%20Cocha%20Tesis..pdf>
- Anwar, J. (2015). "Job Satisfaction and Performance in Jordanian Banks". *International Journal of Humanities and Social Science*. 5(11). Recuperado de http://www.ijhssnet.com/journals/Vol_5_No_11_November_2015/11.pdf
- Dávila, D., y Inga, J. (2018). *Gestión de la Inteligencia Emocional para el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco, Sucursal Balta, Chiclayo* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21346/davila_chd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lilian, O., Chinedu, O., y Deborah, C. (2015). *Work life balance and employee performance in selected commercial banks in Lagos State*. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences*. 3(4). Recuperado de <http://www.idpublications.org/wp-content/uploads/2015/05/WORK-LIFE-BALANCE-AND-EMPLOYEE-PERFORMANCE-IN-SELECTED-COMMERCIAL-BANKS-IN-LAGOS-STATE.pdf>
- Díaz, J. (2015). Los recursos humanos en las entidades financieras. *CincoDías*. Recuperado de https://cinco.días.Elpaís.com/autor/Jorge_diazgardiel/a/
- Dorador, T. (2018). *Motivación y Desempeño Laboral de los Representantes Financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Chimbote, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28968/Dorador_CTJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gestión. (21 de noviembre del 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>

- Gómez, A., Rojas, L., Morales, M., y Pérez, P. (2017). *El Salario Emocional una Estrategia para Mejorar el Bienestar Laboral en Cipres Seguridad y Protección LTDA* (tesis de especialización). Universidad Piloto de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003788.pdf>
- Jauregui, K. (4 de julio del 2017). La gestión humana en el Perú: una tarea en constante desarrollo. *Esan*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/salade-prensa/2017/07/la-gestion-del-talento-humano-en-el-peru-una-tarea-en-constante-desarrollo/>
- Morales, O. (30 de junio del 2016). El salario emocional en las empresas [Mensaje en un blog]. *conexioesan*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/intercultural-management/2016/06/salario-emocional-empresas/>
- Perezcalva, M. (2017). Conoce el salario emocional y evita que tu empresa sea obsoleta. *Entrepreneur*. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/296488>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005.) *Administración*. (8.a ed.). México: Pearson
- Rodríguez, J. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. (1.a ed.). Barcelona: Editorial UOC
- Rodríguez, H. (2018). *Salario Emocional y Rendimiento Laboral en Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19305/Rodr%C3%ADguez_RHI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, N. (2018). *El Salario Emocional y su Relación con los Niveles de Efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre Año– 2018* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Piura. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28592/Rodriguez_ODP_NI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sánchez, R. (2016). *El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los Empleados del Banco Mercantil Santa Cruz – Agencia Camacho* (tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10803/SZJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, I. (2014). Compromiso Laboral y Estrés en los Empleados de Bancos y Cajas. *Pecunia*, 16(17), 85-100. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4765558.pdf>
- Tito, P., y Vargas, S. (2014). Impacto de la Motivación y el Liderazgo en el Rendimiento Laboral en una Empresa de Servicios de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación de la Fac. de CC. Administrativas, UNMSM*, 16(32), 77-88. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/8754/7601>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Desempeño laboral	El desempeño laboral es una forma de evaluar la manera en que un empleado lleva a cabo sus actividades comparada con la eficiencia y la calidad y los resultados que obtiene (Rodríguez, 2004, p.115)	El instrumento de investigación es el cuestionario que consta con 27 ítems para medir las siguientes dimensiones de la variable Salario Emocional como son: credibilidad,	Calidad del trabajo	Orden y pulcritud en la zona de trabajo Limpieza de los materiales y los equipos Orden en el mantenimiento de los registros	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿En su área de trabajo siempre demuestra orden? 2. ¿En su área de trabajo siempre demuestra limpieza y pulcritud? 3. ¿Es considerado uno de los más ordenados dentro de la organización? 4. ¿Los equipos de la organización siempre los mantiene limpios? 5. ¿Es cuidadoso al momento de usar los equipos asignados? 6. ¿Si un equipo se encuentra expuesto a factores que lo pueden dañar, reporta inmediatamente? 7. ¿Es ordenado con sus documentos? 8. ¿Normalmente siempre organiza su información y pendientes? 9. ¿Mantiene una agenda actualizada para organizar su trabajo? 	Ordinal

<p>respeto e imparcialidad</p>	<p>El correcto uso de las vestimentas de seguridad</p>	<p>10. ¿Tienes sus equipos de protección personal siempre a la mano?</p> <p>11. ¿Cuándo va por un área de peligrosidad siempre usa su equipo de protección personal?</p> <p>12. ¿Tiene un registro del vencimiento de su equipo de protección personal?</p> <p>13. ¿Tiene hábitos de reciclaje en la organización?</p>
<p>Responsabilidad y actitud</p>	<p>Actitud positiva respecto al cuidado del medio ambiente</p>	<p>14. ¿Participa activamente de los temas de protección medioambiental?</p> <p>15. ¿La protección medioambiental es parte de sus valores organizacionales?</p> <p>16. ¿La formación que recibe la aprovecha en sus labores diarias?</p>
<p>Iniciativa</p>	<p>Aprovechar de la capacitación que recibió</p> <p>Capacidad de generar ideas para mejorar.</p>	<p>17. ¿Ha mejorado sus habilidades con la capacitación recibida?</p> <p>18. ¿Es más productivo para la empresa ahora que antes?</p> <p>19. ¿Siempre toma la iniciativa ante cualquier situación?</p> <p>20. ¿Normalmente innova o propone mejoras continuas?</p> <p>21. ¿Sus ideas de mejora han ayudado a la organización?</p>

Capacidad de organizar y planificar el trabajo de una manera efectiva.

Capacidad de solución de problemas no normalizados.

22. ¿Es el más eficiente en su área de trabajo?
23. ¿Siempre demuestra capacidad de planificación en lo que hace?
24. ¿Los objetivos que le plantean siempre los cumple?
25. ¿Cuándo su sucede un problema fuera de lo normal usted es el primero en resolverlo?
26. ¿Siempre encuentra una solución a un problema?
27. ¿Le gustan los retos?
-

-
8. ¿Ante cualquier dificultad usted muestra una actitud positiva?
 9. ¿Su jefe muestra su mejor aptitud en todo momento?
 10. ¿Siempre se le es reconocido por las labores que realiza?
 11. ¿Existe en la organización un mix de beneficios que le permiten sentirse reconocido?
 12. ¿Cuánto más se dedica a sus labores más reconocido se siente por la organización?
 13. ¿La organización tiene un plan de capacitación para usted?
 14. ¿La organización emplea diferentes técnicas de capacitación?
 15. ¿Lo capacitan en función a sus necesidades para su actividad diaria?
 16. ¿En la organización se respira un buen clima laboral?
 17. ¿Su organización es un buen lugar para trabajar, comparándola con otras instituciones?
-

Reconocimiento

Capacitación

Respeto

Clima laboral

-
18. ¿La organización se preocupa siempre por mantener un buen clima laboral?
19. ¿En el área que trabajo tenemos la carga laboral repartida equitativamente?
20. ¿En la organización no existen favoritismos?
21. ¿En cualquier situación se actúa en forma justa?
22. ¿Estoy satisfecho con el seguro médico y el seguro de vida?
23. ¿En mis labores tengo cierta independencia para tomar decisiones?
24. ¿Mi compensación salarial va de acuerdo con mi experiencia?
25. ¿La organización siempre actúa de manera transparente?
26. ¿Mi jefe se preocupa por ser lo más transparente posible ante cualquier situación?
27. ¿Los empleados siempre actúan con la verdad por sobre todas las cosas?
-

Justicia

Imparcialidad

Independencia

Transparencia

Anexo 2. Validación de la propuesta

Estimado Tang Serguén Isabel Cristina

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada “Estrategias de salario emocional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán”

Realizado por: Burga Tang, Juan Carlos; Requejo Villalobos, Percy

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA: Muy Adecuado

BA: Bastante Adecuado

A : Adecuado

PA: Poco Adecuado

NA: No Adecuado

Nº	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad				X	
II.	Estructura de la propuesta					
2.1	Las actividades en las que se divide la propuesta están debidamente organizadas.				X	
2.2	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.				X	
2.3	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos				X	
2.4	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			

III. Fundamentación teórica	
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada. X
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas. X
IV. Bibliografía	
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la propuesta. X
V Fundamentación y viabilidad de la propuesta	
5.1	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que se persigue. X
5.2	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente. X
5.3	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones. X

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor refiéralas a continuación:

Propuesta viable, cumple con criterios para ser trabajada en diferentes instituciones.

Validado por el magister: _____

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de experiencia en docencia universitaria: _____ años

Cargo actual: _____

Fecha: 10-10-2019

Mg. Isabel Cristina Tang Serquén

DNI N° 00203061.....

Estimado Silva León Pedro Manuel

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "Estrategias de salario emocional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán"

Realizado por: Burga Tang, Juan Carlos; Requejo Villalobos, Percy

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA: Muy Adecuado

BA: Bastante Adecuado

A : Adecuado

PA: Poco Adecuado

NA: No Adecuado

Nº	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad				X	
II.	Estructura de la propuesta					
2.1	Las actividades en las que se divide la propuesta están debidamente organizadas.				X	
2.2	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.				X	
2.3	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos				X	
2.4	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.				X	

III.	Fundamentación teórica	
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X
IV.	Bibliografía	
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la propuesta.	X
V	Fundamentación y viabilidad de la propuesta	
5.1	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que se persigue.	X
5.2	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X
5.3	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor refiéralas a continuación:

Propuesta validada por su coherencia y resultados.

Validado por el magister: _____

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de experiencia en docencia universitaria: _____ años

Cargo actual: _____

Fecha: 10-10-2019

Mg. Pedro Manuel Silva León

DNI N° 42763003

Estimado Martinez Alvarado Catherine

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "Estrategias de salario emocional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán"

Realizado por: Burga Tang, Juan Carlos; Requejo Villalobos, Percy

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA: Muy Adecuado

BA: Bastante Adecuado

A : Adecuado

PA: Poco Adecuado

NA: No Adecuado

Nº	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción	X				
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad		X			
II.	Estructura de la propuesta		X			
2.1	Las actividades en las que se divide la propuesta están debidamente organizadas.			X		
2.2	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.3	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos		X			
2.4	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				

III. Fundamentación teórica	
3.1 Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X
3.2 La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X
IV. Bibliografía	
4.1 Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la propuesta.	X
V. Fundamentación y viabilidad de la propuesta	
5.1 La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que se persigue.	X
5.2 La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X
5.3 La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor refiéralas a continuación:

Se recomienda que todos los Colaboradores Participen de las actividades a realizar.

Validado por el magister: _____

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de experiencia en docencia universitaria: _____ años

Cargo actual: _____

 Fecha: 10-10-2019

Mg. Catherine Martinez Alvarado

DNI N° 40394939

Anexo 3. Autorización de la empresa

"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

Chiclayo, 05 de Julio de 2019

Sr. Percy Requejo Villalobos

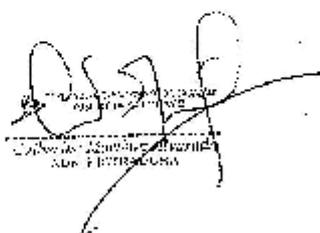
Alumno del IX ciclo de Administración – UCV Chiclayo.

Asunto: Respuesta a su solicitud para recabar información requerida para su proyecto de Investigación.

Estimado Percy,

En respuesta a su solicitud para recabar información necesaria a través de encuestas y entrevistas o algún otro tipo de información que se requiera, para que pueda llevar de la mejor forma el desarrollo de su proyecto titulado: **"ESTRATEGIAS DE SALARIO EMOCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTO CRISTO DE BAGAZAN, CHICLAYO – 2019"**, y de esta manera la investigación sea la más acertada y real posible; cuenta con la autorización y el apoyo de mi persona como representante de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazan – Agencia Chiclayo.

Atentamente,



Cooperativa de Ahorro y Crédito
Santo Cristo de Bagazan
Agencia Chiclayo

Anexo 4. Matriz de consistencia

Título de la tesis:	Estrategias de salario emocional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán
Línea de investigación	Gestión de Organizaciones
Autores:	Burga Tang, Juan Carlos; Requejo Villalobos, Percy

Problema	Objetivos		Hipótesis	Variables	Dimensiones	Población	Técnicas	Metodología
	Objetivo general	Objetivos específicos	Las					
¿Cómo las estrategias de salario emocional mejora el desempeño laboral de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán?	Aplicar estrategias de salario emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán	(a) Analizar la situación real de las estrategias de salario emocional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazal.	Las estrategias de salario emocional mejora el desempeño laboral de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán.	Desempeño laboral	Calidad del trabajo. Responsabilidad y actitud. Iniciativa	15 colaboradores	Encuesta	Enfoque: cuantitativa Tipo: aplicada Diseño: descriptivo con propuesta
		(b) Diagnosticar el nivel de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazal.						
		(c) Diseñar de la propuesta de estrategias basado en la teoría de salario emocional.						
				Salario Emocional	Credibilidad Respeto Orgullo	Muestra 15 colaboradores	Instrumentos Cuestionario	Métodos de análisis de datos Las medidas estadísticas a utilizar: - Frecuencia relativa,

		<p>(d) Evaluar las mejoras en el desempeño laboral de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazal.</p> <p>(d) Comparar las mejoras en la el desempeño laboral de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazal.</p>						<p>-Media aritmética, -Desviación estándar -Coeficiente de variabilidad.</p>
--	--	---	--	--	--	--	--	--

Anexo 5. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de salario emocional

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que permitirán hacer una descripción de cómo percibe a la organización en la que trabaja. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de ellas, de acuerdo a como piense o actúe, considerando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

Responda a todas las preguntas y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

°	Ítems	TD (1)	D (2)	I (3)	A (4)	TA (5)
1. Credibilidad						
1.1. Confianza						
.	¿Su jefe es accesible para recibir sugerencias?					
.	¿La organización le genera la confianza necesaria para desenvolverse en sus labores?					
.	¿Su jefe lo empodera en sus labores?					
1.2. Conocimiento						
.	¿El desarrollo de sus labores está apuntando a los objetivos estratégicos de la organización?					
.	¿Tiene conocimiento de los resultados esperados de su gestión?					
.	¿Constantemente recibe información sobre los resultados de la organización?					
1.3. Aptitud						

.	¿Al momento de conciliar sobre algún tema específico siempre encuentra buena aptitud por parte de sus compañeros?					
.	¿Ante cualquier dificultad usted muestra una aptitud positiva?					
.	¿Su jefe muestra su mejor aptitud en todo momento?					
2. Respeto						
2.1. Reconocimiento						
0.	¿Siempre se le es reconocido por las labores que realiza?					
1.	¿Existe en la organización un mix de beneficios que le permiten sentirse reconocido?					
2.	¿Cuánto más se dedica a sus labores más reconocido se siente por la organización?					
2.2. Capacitación						
3.	¿La organización tiene un plan de capacitación para usted?					
4.	¿La organización emplea diferentes técnicas de capacitación?					
5.	¿Lo capacitan en función a sus necesidades para su actividad diaria?					
2.3. Clima laboral						
6.	¿En la organización se respira un buen clima laboral?					
7.	¿Su organización es un buen lugar para trabajar, comparándola con otras instituciones?					
8.	¿La organización se preocupa siempre por mantener un buen clima laboral?					
3. Imparcialidad						
3.1. Justicia						

9.	¿En el área que trabajo tenemos la carga laboral repartida equitativamente?					
0.	¿En la organización no existen favoritismos?					
1.	¿En cualquier situación se actúa en forma justa?					
3.2. Independencia						
2.	¿Estoy satisfecho con el seguro médico y el seguro de vida?					
3.	¿En mis labores tengo cierta independencia para tomar decisiones?					
4.	¿Mi compensación salarial va de acuerdo con mi experiencia?					
3.3. Transparencia						
5.	¿La organización siempre actúa de manera transparente?					
6.	¿Mi jefe se preocupa por ser lo más transparente posible ante cualquier situación?					
7.	¿Los empleados siempre actúan con la verdad por sobre todas las cosas?					

Cuestionario de desempeño laboral

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que permitirán hacer una descripción de cómo percibe a la organización en la que trabaja. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de ellas, de acuerdo a como piense o actúe, considerando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

Responda a todas las preguntas y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

°	Ítems	T D (1)	D (2)	I (3)	A (4)	T A (5)
1. Calidad del trabajo						
1.1. Orden y pulcritud en el área de trabajo						
.	¿En su área de trabajo siempre demuestra orden?					
.	¿En su área de trabajo siempre demuestra limpieza y pulcritud?					
.	¿Es considerado uno de los más ordenados dentro de la organización?					
1.2. Limpieza de los materiales y los equipos						
.	¿Los equipos de la organización siempre los mantiene limpios?					
.	¿Es cuidadoso al momento de usar los equipos asignados?					
.	¿Si un equipo se encuentra expuesto a factores que lo pueden dañar, reporta inmediatamente?					
1.3. Orden en el mantenimiento de los registros						
.	¿Es ordenado con sus documentos?					

.	¿Normalmente siempre organiza su información y pendientes?					
.	¿Mantiene una agenda actualizada para organizar su trabajo?					
2. Responsabilidad y actitud						
2.1. Uso correcto de las prendas de seguridad						
0.	¿Tienes sus equipos de protección personal siempre a la mano?					
1.	¿Cuándo va por un área de peligrosidad siempre usa su equipo de protección personal?					
2.	¿Tiene un registro del vencimiento de su equipo de protección personal?					
2.2. Actitud positiva respecto a la protección medioambiental						
3.	¿Tiene hábitos de reciclaje en la organización?					
4.	¿Participa activamente de los temas de protección medioambiental?					
5.	¿La protección medioambiental es parte de sus valores organizacionales?					
2.3. Aprovechamiento de la formación recibida						
6.	¿La formación que recibe la aprovecha en sus labores diarias?					
7.	¿Ha mejorado sus habilidades con la capacitación recibida?					
8.	¿Es más productivo para la empresa ahora que antes?					
3. Iniciativa						
3.1. Capacidad de generar ideas para mejorar.						
9.	¿Siempre toma la iniciativa ante cualquier situación?					
0.	¿Normalmente innova o propone mejoras continuas?					
1.	¿Sus ideas de mejora han ayudado a la organización?					
3.2. Capacidad de organizar y planificar el trabajo de una forma efectiva.						

2.	¿Es el más eficiente en su área de trabajo?					
3.	¿Siempre demuestra capacidad de planificación en lo que hace?					
4.	¿Los objetivos que le plantean siempre los cumple?					
3.3. Capacidad de resolución de problemas no normalizados						
5.	¿Cuándo su sucede un problema fuera de lo normal usted es el primero en resolverlo?					
6.	¿Siempre encuentra una solución a un problema?					
7.	¿Le gustan los retos?					

Anexo 6. Evidencias

Aplicación del pre test



Figura. Aplicación del pre test

Fuente: elaboración propia

Aplicación del pre test



Figura. Aplicación del pre test

Fuente: elaboración propia

Aplicación de la propuesta



Figura. Aplicación de la propuesta

Fuente: elaboración propia

Aplicación de la propuesta



Figura. Aplicación de la propuesta

Fuente: elaboración propia

Aplicación de la propuesta



Figura. Aplicación de la propuesta

Fuente: elaboración propia

Aplicación de la propuesta



Figura. Aplicación de la propuesta

Fuente: elaboración propia.

Aplicación del pos test



Figura. Aplicación del pos test

Fuente: elaboración propia

Aplicación del pos test



Figura. Aplicación del pos test

Fuente: elaboración propia

Anexo 7. Propuesta

Estrategias de salario emocional para mejorar el nivel de desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán”

I. Presentación

Por mucho tiempo se creía que el dinero es el principal factor para decidir por un trabajo, pero esto ha cambiado significativamente. Obvio que no significa que al personal no se le deba pagar por la labor que realiza, significa que hay aspectos que las organizaciones deben ofrecer a su personal que son casi más importante que el dinero y eso se llama salario emocional.

Una de las razones principales por la cual las organizaciones han empezado a considerar los salarios emocionales en sus políticas salariales, es por la presencia de la generación del milenio en lo laboral. Es una generación que le da más valor a la conciliación que al dinero, necesita constantemente retos profesionales. Los actuales profesionales está más calificados, han logrado tener experiencias en diversas cosas y viven en un contexto de incertidumbre que les permite observar a los cambios como algo positivo.

Las organizaciones, igual en el sector público y privado a nivel mundial, confían en su fuerza laboral para una productividad óptima que a su vez dará como resultado la eficiencia organizacional. En este caso, la necesidad de garantizar el desempeño laboral para los empleados, constituye en un requerimiento para las demás organizaciones. Se cree que la insatisfacción es uno de los principales factores que desmotiva y desmoraliza a los empleados en el lugar de trabajo, lo que puede resultar en una menor productividad y, por lo tanto, afectar el rendimiento general de la organización.

La teoría sobre el salario emocional usado a través de las estrategias, va permitir encontrar mejoras al nivel deficiente del desempeño laboral, según el diagnóstico establecido, logrando beneficios de acuerdo a los requerimientos de la organización. El uso de las tendencias a nivel mundial es una oportunidad para mejorar el nivel de desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán.

II. Generalidades de la empresa

2.1 Breve reseña histórica

En el año 1947, Maestros de primaria en Rioja, San Martín, se reunieron para analizar un problema sobre la adquisición de carne de cerdo o res en el mercado local. Los maestros, voluntariamente, acordaron asociarse para juntar un capital con la finalidad de comprar reses y comercializar entre ellos mismos. Fueron pocos los maestros que constituyeron la Asociación Comercializadora de Reses, entre todos ellos sumaron un capital de Treinta mil Soles Oro (S/. 30,000.00), acordaron que dicho dinero se debería entregar al Sr. Miguel Peishot Quiroz, un comerciante con experiencia en el comercio de reses, quien debería adquirir reses en los pueblos aledaños, como Chachapoyas y llevarlos a la Asociación en Rioja.

En 1957, con los maestros de primaria, egresados del Instituto Superior Pedagógico de Lima y de las Escuelas Normales, que habían adquirido conocimientos sobre el cooperativismo y sabían de sus beneficios, acordaron finalizar la venta de carne y devolver el capital a los socios, así se disolvió la Asociación Comercializadora de Carnes. Con la dirección de la Escuela de Ponazapa, por el Prof. Serapio Torrejón Reyna, comentaban los profesores para formar una asociación financiera con la finalidad de ayudar en casos de emergencia económica. En 1958, se reunieron y acordaron formar la asociación que la llamaron "CAJA DE AHORROS Y AYUDA MUTUA"; entidad que permitiría ahorrar capital y prestar a los socios; se eligió una Junta Directiva. Esta asociación tuvo éxito y funciona hasta el 30 de octubre de 1963, fecha en que se fundó la actual Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santo Cristo de Bagazán".

En el año 1963, durante el primer gobierno del Arq. Fernando Belaúnde Terry, se promulgo un Decreto Supremo que determinaba la creación de cooperativas con un mínimo de 50 socios. La Junta Directiva de la "Caja de Ahorros y Ayuda Mutua", convocó a reunión y comisionaron al Sr. Pablo Segundo Ruiz Mori para que viaje a Lima para realizar coordinaciones con la Federación Nacional de Cooperativas de Crédito del Perú (FENACREP), con la finalidad de buscar asesoramiento e información para fundar una nueva entidad; al regresar, trajo consigo diversos documentos (formularios) para ser llenados y registrar la información requerida para luego ser enviados a Lima de forma inmediata; los

formularios debidamente llenados fueron llevados por el socio José Alberto Vela Reátegui, a los pocos días regreso acompañado por un integrante de la Federación Nacional de Cooperativas de Crédito del Perú (FENACREP) y con mucha alegría el 30 de octubre del año 1963, se funda la institución.

2.2 Descripción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán busca captar socios con la finalidad de brindarle asesoramiento en diversos temas de cooperativismo y productos de ahorro y crédito de acorde a sus necesidades, el proceso inicia cuando la persona se inscribe como socio esta debe elegir en ser socio ahorrista, prestamista o ambas, existen múltiples productos en ambos casos, el más complejo de ingresar es la de ser socio prestamista ya que tiene que ser evaluado y pasar por un sistema de filtros para ver las condiciones favorables de que el préstamo sea recuperado en un 100% tanto como en capital e intereses, ya que esto conlleva a un auto sostenimiento de la organización.

2.3 Misión

Ser la cooperativa de referencia a nivel nacional, atendiendo con calidad y calidez las necesidades de nuestros socios en el menor tiempo posible.

2.4 Visión

Brindar a nuestros socios servicios, asesoramiento y soluciones financieras con un equipo asesor especializado para sus necesidades y con alto sentido de responsabilidad social.

2.5 Organigrama

El organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán se puede visualizar en la Figura 9.



Figura 9. Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazan.

III. Justificación

La propuesta de estrategias de salario emocional es de mucha utilidad para la organización Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, que permitirán mejorar el desempeño laboral.

La motivación es la razón que impulsa todas nuestras acciones. Un individuo espera que, si se comportan de cierta manera o realizan ciertas tareas, lograrán el resultado deseado. En el lugar de trabajo, este resultado, siempre que sea positivo, es el impulsor que puede afectar si se realizan las tareas asignadas a los empleados y de qué manera. La clave para alcanzar los resultados más altos posibles radica en poder identificar los factores de salario emocional que impulsan a cada individuo en una fuerza laboral.

IV. Objetivos

4.1 Objetivo general

Mejorar el nivel de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán a través de la implementación de estrategias de salario emocional.

4.2 Objetivos específicos

- Diseñar estrategias de salario emocional para mejorar el nivel desempeño laboral del personal

- Establecer actividades por cada una de las estrategias identificadas, determinar responsables, asignar recursos, definir cronograma y presupuesto.
- Desarrollar las actividades establecidas por cada estrategia propuesta.

V. Meta

La meta que se ha propuesta con el salario emocional es incrementar el nivel de desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, para beneficiar al personal y la entidad financiera como tal, en la medida que el personal estará más motivado y generarían mayor productividad.

VI. Acciones a desarrollar

Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
<p><i>Estrategia 1:</i></p> <p>Malla de beneficios para los empleados</p>	Motivar a los colaboradores Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán con técnicas de beneficios no monetarios que ayuden en a incrementar su desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ● Encuestar a los colaboradores para saber los beneficios no monetarios que los motivaría. ● Hacer una reunión para comunicar en conjunto con RRHH los beneficios no monetarios a los que podrían acceder los empleados. ● Evaluar el impacto de los beneficios no monetarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Folletos ● Refrigerios ● Sonido ● Micrófono 	<p>Burga Tang, Juan Carlos</p> <p>Requejo Villalobos, Percy</p>
<p><i>Estrategia 2:</i></p> <p>Charla de técnicas de mejora continua para que pueda ser aplicada por los colaboradores: 5S, Just in time, etc.</p>	Mejorar la calidad en el trabajo de los colaboradores Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán	<ul style="list-style-type: none"> ● Hacer una charla de herramientas de mejora continua ● Seleccionar las propuestas de mejora continua. ● Apoyar económicamente las mejores propuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Folletos ● Refrigerios ● Sonido ● Micrófono 	<p>Burga Tang, Juan Carlos</p> <p>Requejo Villalobos, Percy</p>
<p><i>Estrategia 3:</i></p> <p>Charla de trabajo en equipo, uso de EPP.</p>	Mejorar la responsabilidad y actitud en el trabajo de los colaboradores Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán	<ul style="list-style-type: none"> ● Hacer una charla de uso EPP ● Hacer demostraciones sobre el uso EPP ● Evaluar el impacto del uso del EPP 	<ul style="list-style-type: none"> ● Folletos ● Refrigerios ● Sonido ● Micrófono 	<p>Burga Tang, Juan Carlos</p> <p>Requejo Villalobos, Percy</p>
<p><i>Estrategia 4:</i> Charla de uso de herramientas en office.</p>	Mejorar la organización y planificación del trabajo de los colaboradores Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán	<ul style="list-style-type: none"> ● Investigar que herramientas de office usan los colaboradores. ● Hacer una charla de uso de herramientas de office como Excel, agenda electrónica, etc. ● Evaluar la efectividad de la capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Folletos ● Refrigerios ● Sonido ● Micrófono 	<p>Burga Tang, Juan Carlos</p> <p>Requejo Villalobos, Percy</p>

VII. Financiamiento

Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Folletos	60	250
2	Refrigerios	60	150
3	Sonido y micrófono	4	1000
Total (S/)			1,400

Fuente: Elaboración propia

VIII. Cronograma

Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Fecha:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia 1:</i> Malla de beneficios para los empleados	14/10/2019	Sala de reuniones de la CACSCB	Burga Tang, Juan Carlos Requejo Villalobos, Percy	S/ 350
<i>Estrategia 2:</i> Charla técnicas de mejora continua para ser aplicada por los colaboradores: 5S, Just in time, etc.	16/10/2019	Sala de reuniones de la CACSCB	Burga Tang, Juan Carlos Requejo Villalobos, Percy	S/ 350
<i>Estrategia 3:</i> Charla de trabajo en equipo, uso de EPP.	21/10/2019	Sala de reuniones de la CACSCB	Burga Tang, Juan Carlos Requejo Villalobos, Percy	S/ 350
<i>Estrategia 4:</i> Charla de uso de herramientas en office.	25/10/2019	Sala de reuniones de la CACSCB	Burga Tang, Juan Carlos Requejo Villalobos, Percy	S/ 350