

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“SALARIO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUESTRA  
SEÑORA DEL ROSARIO OFICINA PRINCIPAL  
CAJABAMBA AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Katherine Stphanie Corvera Avalos

Asesor:

Ing. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz, MBA

Cajamarca - Perú

2019

## DEDICATORIA

A mis padres, a quienes quiero y admiro,  
por su perseverancia y apoyo.

A mi hermanita, por siempre animarme  
con sus ocurrencias.

A mis amigos, que siempre me animan  
y motivan para continuar.

A los docentes de la facultad de  
negocios, quienes forjaron mi desarrollo  
profesional y me colmaron de  
conocimientos que pondré en práctica  
durante toda mi vida.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme vida y salud durante este camino de superación.

A la Universidad Privada del Norte, porque a través del programa, Workig Adult, me permitió estudiar una segunda carrera profesional.

A mi asesor de tesis, por guiarme en la investigación y brindarme su apoyo para culminar mi investigación.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>65</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
<b>Tabla 1:</b> Beneficios del salario emocional en tres aspectos.	21
<b>Tabla 2</b> Validación por juicio de expertos.	43
<b>Tabla 3</b> Estadística de fiabilidad para la encuesta salario emocional.	46
<b>Tabla 4</b> Estadística de fiabilidad para la encuesta desempeño laboral.	46
<b>Tabla 5</b> Rangos de la estadística de fiabilidad.	47
<b>Tabla 6</b> Prueba Chi-cuadrado sobre la relación entre las dos variables.	48
<b>Tabla 7</b> Coeficiente de correlación.	49
<b>Tabla 8</b> Salario emocional con el desempeño laboral.	50
<b>Tabla 9</b> Relación entre el salario emocional y el desempeño laboral.	51
<b>Tabla 10</b> Equilibrio vida personal y profesional, y desempeño laboral.	52
<b>Tabla 11</b> Bienestar psicológico y su relación con el desempeño laboral.	53
<b>Tabla 12</b> Crecimiento profesional y su relación con el desempeño laboral.	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
<b>Figura 1:</b>	
Factores que afectan el desempeño en el puesto.	20
<b>Figura 2:</b>	
Factores que afectan el desempeño en el puesto.	28
<b>Figura 3:</b>	
Determinantes del objetivo de la evaluación del desempeño.	32
<b>Figura 4:</b>	
Diagrama de diseño relacional.	39

## RESUMEN

El objetivo general de este estudio, fue determinar la relación entre el salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019. La metodología de la investigación fue; no experimental, transversal y correlacional. La población del estudio estuvo conformada por 78 y la muestra por 55 colaboradores que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba, elegidos mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los instrumentos de recolección de datos que se empleó en esta investigación fueron dos, salario emocional y desempeño laboral. Los instrumentos fueron validados de 2 expertos y la confiabilidad se realizó a través del coeficiente de alfa de Cronbach con un 0.822 para la encuesta salario emocional; y, 0.895 para encuesta desempeño laboral, procesado en el programa estadístico SPSS 24. El resultado más representativo de esta investigación, evidenció que, el salario emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019, aprobándose la hipótesis general de la investigación.

**Palabras clave:** Salario emocional, desempeño laboral.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Las organizaciones del mundo se encuentran en constante evolución, con el objetivo de mejorar y ajustar sus estrategias y estructuras a los cambios, tanto en su entorno externo como interno. Sin embargo, es igual de importante que estas se enfoquen en el crecimiento de áreas específicas de la empresa, integrando entre ellas, a la gestión del talento humano. Ya que estas incluyen a investigaciones relacionadas con el salario, bonos, reconocimientos, motivación, satisfacción laboral y desempeño laboral, donde se demuestre que, no solo la parte económica logra que un colaborador se sienta comprometido e identificado con su organización; sino, que, también, existen otros factores comprometidos. Por ello, la autora de la investigación, dará una visión más amplia acerca de este tema:

En el mundo, la cambiante sociedad y su propia idiosincrasia, originan que las empresas seleccionen empleados altamente calificados, utilizando la motivación como elemento principal. Porque la motivación laboral, además de inducir a los trabajadores a cumplir con sus tareas, influye en la duración, intensidad y comportamiento en el trabajo, así como, en la capacidad para cumplir objetivos y la perseverancia para el logro de resultados.

Según cifras mundiales publicadas por la revista Harvard Business Review (2016), los colaboradores felices son 300% más innovadores y un 33% más productivos, cifra importante cuando se revela que, la Organización Mundial de la Salud pronostica que para el año 2020 las organizaciones tendrán más colaboradores



con enfermedades mentales y neurológicas, tales como; cansancio crónico, depresión, estrés y trastorno de pánico.

En el Perú, las organizaciones ya no solo pueden considerar al colaborador como un elemento más de la organización; sino que, debe ser visto como el elemento más importante de la misma, ya que es este quien ayudará a conseguir estándares de alto rendimiento y desempeño. Por ello, una de las estrategias más efectivas que contribuyen a la fidelización de los trabajadores de una empresa, es el salario emocional, ya que influye significativamente en el nivel de satisfacción laboral. Por esta razón, el factor económico de los mercados deja de ser prioritario, ya que las compañías parecen poner su mirada en el salario emocional, como una forma de gestionar y retener el talento, agregando valor y potenciando la competitividad a futuro. El salario emocional ha tenido alta significancia en los últimos años, ya que ha generado que varias organizaciones la incorporen dentro de sus políticas. Por lo que, las empresas deben priorizar cómo retener y atraer talentos valiosos y motivarlos para que sean más creativos y se sientan comprometidos con la organización, y de esta manera, lograr que mejoren su desempeño y eficiencia laboral.

A razón de lo expuesto, la organización *Supera* encontró que el 71% de los colaboradores peruanos no se sienten valorados en sus propias organizaciones y solo el 50% de las empresas logran retener a su personal. Las empresas no manejan adecuadamente su gestión del talento humano y no generan un clima laboral de conciliación entre vida profesional y personal, horarios flexibles, reconocimientos, crecimiento profesional, entre otros.

Cada colaborador peruano tiene una concepción diferente sobre su trabajo, ya que todos poseen percepciones, necesidades, expectativas, personalidad, educación y cultura diferente; que varían, en medida de la experiencia y madurez adquirida. Esta dinámica acelerada de cambios exige la aceptación que exista un ámbito y dominio de las emociones, y de allí surge la inquietud por el salario emocional, lo cual implica que a las personas se les pueda compensar, no solo con dinero o en especie; sino, satisfaciendo diferentes necesidades, incluidas las emociones.

A nivel local, en Cajamarca, es muy poco conocido el salario emocional y todas las características que definen a esta variable tan importante; y, por ende, no es aplicable en la mayoría de las organizaciones de esta localidad del Perú. Ya que, las grandes empresas han colocado sus filiales en nuestra región y han traído consigo sus políticas y formas de trabajo. Además, Cajamarca por ser una provincia y estar regida bajo una cultura tradicional, aún no toma conciencia de la importancia del salario emocional y como esta puede aplicarse para incrementar la motivación de un colaborador y de esa manera mejorar su rendimiento y productividad laboral.

Bajo el contexto mencionado, se consideró oportuno y necesario realizar una investigación que busque establecer la relación entre el salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019.

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

Los antecedentes son instrumentos importantes que hacen referencia a las investigaciones realizadas en forma previa y que soportan un estudio. Por ello, en esta investigación, se mostrarán los estudios a nivel internacional, nacional y local, que permitan brindar un marco de referencia para el desarrollo de la misma, en torno a las variables de estudio; salario emocional y desempeño laboral.

Bastidas y Bustamante (2018), en Ecuador, efectuaron la investigación denominada; análisis del salario emocional y su influencia en el nivel de satisfacción en la diversidad generacional de los colaboradores de la Agencia Matriz de la Corporación Nexum Nexumcorp S.A. El objetivo general del estudio buscó analizar la relación entre salario emocional y su influencia en el nivel de satisfacción en la diversidad generacional de los colaboradores de la Agencia Matriz de la Corporación Nexum Nexumcorp S.A. La metodología de la investigación fue de tipo, no experimental, descriptiva y correlacional. La población estuvo conformada por 129 y la muestra por 80 colaboradores. El instrumento de evaluación que se utilizó en este estudio fueron dos entrevistas y una encuesta. Los resultados más representativos de la investigación, mostraron que, la efectividad del salario emocional sí determina un alto nivel de satisfacción en el clima organizacional de la diversidad generacional de los colaboradores de la Corporación Nexum Nexumcorp S.A. Por lo que, la propuesta de salario emocional logrará que los colaboradores de las diferentes generaciones cumplan con sus necesidades y expectativas, manteniendo un alto nivel de satisfacción.

Guerra & Sosa (2015), en Ecuador, realizaron la investigación denominada; impacto del salario emocional en la calidad y su influencia en el servicio hacia el cliente externo. El objetivo general del estudio buscó, establecer el impacto del salario emocional en la calidad y su influencia en el servicio hacia el cliente externo. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo. La Población estuvo conformada por 32 colaboradores y la muestra por la misma cantidad, ya que se aplicó un muestreo censal. El instrumento de evaluación que se utilizó en este estudio fueron 3 cuestionarios, sobre los factores motivantes, el clima laboral y la satisfacción en el servicio del cliente externo. Los resultados más representativos de la investigación, mostraron que, se pudo comprobar que la inclusión del salario emocional sí influye positivamente en la calidad de vida de los colaboradores de OLADE. Además, se identificó que la satisfacción del cliente externo es alta con el 89.97% de participación y, el 97% del personal respondió de manera positiva respecto al clima y alineación con los objetivos organizacionales.

Rodríguez (2014), en Ecuador, ejecutó una investigación denominada; el salario emocional y el clima organizacional en el jardín infantil Trinidad Galán. El objetivo general del estudio buscó diseñar una propuesta para promover el salario emocional y el clima organizacional en el jardín infantil Trinidad Galán. La metodología de la investigación fue de tipo, sociológico y de consulta bibliográfica. La población estuvo conformada por 30 y la muestra por 15 colaboradores. El instrumento de evaluación que se utilizó en este estudio fueron dos encuestas de diseño propio. Los resultados más representativos de la investigación, mostraron que, el salario emocional es un eje determinante en el mejoramiento del clima organizacional,

pues permite fortalecer el sentido de pertenencia del empleado hacia la institución y no requiere de inversiones económicas por parte de las directivas.

### **1.2.2. Antecedentes nacionales**

Terán (2017), ejecutó la investigación denominada; salario emocional y su relación con el rendimiento laboral, en la Universidad Católica San Pablo de Arequipa. El objetivo general del estudio buscó, identificar los factores motivacionales al trabajo del personal adscrito al Departamento de Mantenimiento de Instrumentos del Complejo Petroquímico Morelos. La metodología de la investigación fue de tipo, descriptiva explicativa. La Población estuvo conformada por y la muestra por. Los resultados más representativos de la investigación, mostraron que, los factores motivacionales existentes en el personal que labora en el Departamento de Mantenimiento de Instrumentos del Complejo Petroquímico Morelos, en Coatzacoalcos, son: remuneraciones, ambiente físico, capacitación, reconocimientos y relaciones interpersonales considerando el orden de importancia de los colaboradores que destacan más en su rendimiento laboral y que manifiestan una mayor influencia en el desempeño laboral.

Livia (2016), realizó la investigación denominada; compensación y salario emocional de los trabajadores del Hospital Hermilio Baldizán, Lima 2016. El objetivo general del estudio buscó, determinar la relación entre compensación y salario emocional de los trabajadores del Hospital Hermilio Baldizán, Lima 2016. La metodología de la investigación fue de tipo, descriptivo, correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 250 colaboradores. El instrumento de evaluación

que se utilizó en este estudio fue, una encuesta. Los resultados más representativos de la investigación, mostraron que sí existe una relación entre la compensación y el salario emocional de los trabajadores del hospital, ya que presenta una correlación positiva y fuerte de 0,799. Por lo que se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alterna.

Minchan (2017), efectuó la investigación denominada; salario emocional y retención del talento humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017. El objetivo general del estudio buscó, determinar cómo se relaciona el salario emocional y retención del talento humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017. La metodología de la investigación fue de tipo, deductivo, básico, transversal, no experimental. La Población estuvo conformada por 24 y la muestra por 24 colaboradores en un tipo de muestreo no probabilístico. El instrumento de evaluación que se utilizó en este estudio fue, la encuesta. Los resultados más representativos de la investigación, mostraron que, se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre el Talento Humano y el Salario Emocional. Se mostró un Rho de Spearman = 0,561 y  $p = 0,004 < 0,05$ , siendo ésta una correlación moderada entre las variables. Por lo que se puede aseverar que cuando el salario emocional es adecuado la retención de talento humano es eficiente.

García & Quiroz (2019), realizaron la investigación denominada, relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019. El objetivo general del estudio buscó, determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019. La metodología de la investigación fue de tipo, no experimental, transversal y de diseño correlacional. La Población estuvo conformada por 30 colaboradores, dentro de ellos está el personal administrativo y asistencial, para obtener la información se utilizó el muestreo censal, aplicado a los colaboradores de la empresa. El instrumento de evaluación que se utilizó en este estudio fue, la hoja censal integrada por 40 preguntas. Los resultados más representativos de la investigación, mostraron que, el 93.34% representa un, casi siempre y siempre en inteligencia emocional positiva de los colaboradores, mientras que, el 6.67% representa un, a veces en Inteligencia emocional baja para el desempeño laboral. A sí mismo, el 83.33% representa un, casi siempre y siempre de buen desempeño laboral en beneficio del cliente y de la organización.

Arbulú (2018), realizó la investigación denominada, relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito Cajamarca, 2018. El objetivo general del estudio buscó, determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito Cajamarca, 2018. La metodología de la investigación fue transaccional, de tipo correlacional. La Población estuvo conformada por 10 y la muestra por 10 trabajadores de la empresa, mediante un muestreo censal. El instrumento de evaluación que se utilizó en este estudio fue, el cuestionario. Los resultados más representativos de la

investigación, mostraron que, existe una relación positiva moderada de 0.618 en relación a la inteligencia emocional en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Cajamarca y el desempeño laboral, con una aproximación significativa de 0.013, lo que demuestra suficiente evidencia para afirmar que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

### 1.3. Bases teóricas

#### 1.3.1. Salario emocional

González (2017) indicó que:

El salario emocional puede definirse como todas aquellas retribuciones no dinerarias con el fin de satisfacer alguna necesidad personal o familiar del colaborador. Se manifiesta a través de un efecto simbólico, en la calidad de vida y en la productividad de las personas. Su fin no es otro que aportar grandes beneficios en los colaboradores y estos puedan construir una vida más saludable, productiva y significativa; y lograr así, un balance entre la vida laboral y la vida personal. (p.80)

En la actualidad, aquellas empresas que buscan incrementar sus estándares de calidad y productividad, han enfocado sus esfuerzos en satisfacer a sus colaboradores, desarrollando el salario emocional, para disminuir los índices de ausentismo y rotación.

Gay (2006), colaborador científico del departamento de Dirección de Personas en las Organizaciones, en su escrito, *el salario emocional, clave para reducir el estrés*, nos dice que, “el salario emocional es poco generalizable y, por el contrario, altamente



eficaz y eficiente si se singulariza, flexibiliza y adecua.” (p.128). Por ello, indicó también que es preciso dar una taxonomía que ayude a diferenciarlas y mencionó la Teoría de las 4C`s del salario emocional, las cuales son:

- a. Condiciones suficientes para que el colaborador trabaje a gusto,
- b. Condiciones ambientales del espacio de trabajo,
- c. Compañerismo en las relaciones laborales, y
- d. Consolación de trabajo y familia.

Existen directivos que aún tienen la idea errónea de que un buen salario atrae a las personas a formar parte de su equipo y que es suficiente para motivar a sus colaboradores al cumplimiento de objetivos a través de un buen desempeño de sus funciones. Sin embargo, la realidad es totalmente diferente, lo que lo motiva a un colaborador a realizar sus labores diarias y lograr un buen desempeño, es la oportunidad de sentirse útil y desafiado cotidianamente, las oportunidades de reconocimiento, asenso y promoción, así como de formación y capacitación. El colaborador debe sentir que la organización lo acompaña a satisfacer sus necesidades de autoestima y autorrealización.

### **1.3.2. Importancia del salario emocional**

Los colaboradores pueden sentirse comprometidos con la organización porque esta satisface sus necesidades económicas a través de un ingreso llamado, sueldo o salario. Sin embargo, también un colaborador se compromete con su trabajo debido a que siente que cumple propósitos relacionados con sus objetivos profesionales, así como los demás beneficios que le ofrece la organización, logrando un compromiso emocional. Muchas investigaciones indican que el compromiso emocional supera cuatro veces al

compromiso racional. Por ello, Giraldo (2018) en el libro, *Gestión Práctica del Riesgo*

*Laboral*, menciona que, aumentar el compromiso emocional de los colaboradores requiere más ingenio por parte de los empleadores. Ya que, los beneficios son muchos y se resumen en cuatro conceptos que por separados o unidos hacen que una empresa sea más competitiva.

- a. Aumento de la productividad,
- b. Disminución del absentismo,
- c. Mejor clima laboral, y
- d. Mejor capacidad de la empresa para captar y retener talento.

### **1.3.3. Componentes del salario emocional**

Dentro de los componentes del salario emocional se encuentran los satisfactores, que se traducen en formas de; ser, tener, hacer y estar, con carácter individual y colectivo, que son conducentes a la actualización de necesidades. Por ello, Gómez (2011), expone que proporcionar a los empleados beneficios no monetarios, que les hagan sentirse cómodos dentro de la empresa y creen en la compañía un valor adicional del que los colaboradores no quieran desprenderse y que diferencie a la empresa de las demás. Estas pueden tratarse de servicios concretos o dotaciones materiales. Porque, algunas empresas realizan verdaderos esfuerzos por ofrecer políticas sociales de índole económico que no se refiere a la retribución.

Es decir, ofrecer a los colaboradores, valor agregado, atraerá la permanencia de los mismos, por el hecho de contar con servicios adicionales o ventajas acumuladas que deseen mantener en el futuro.

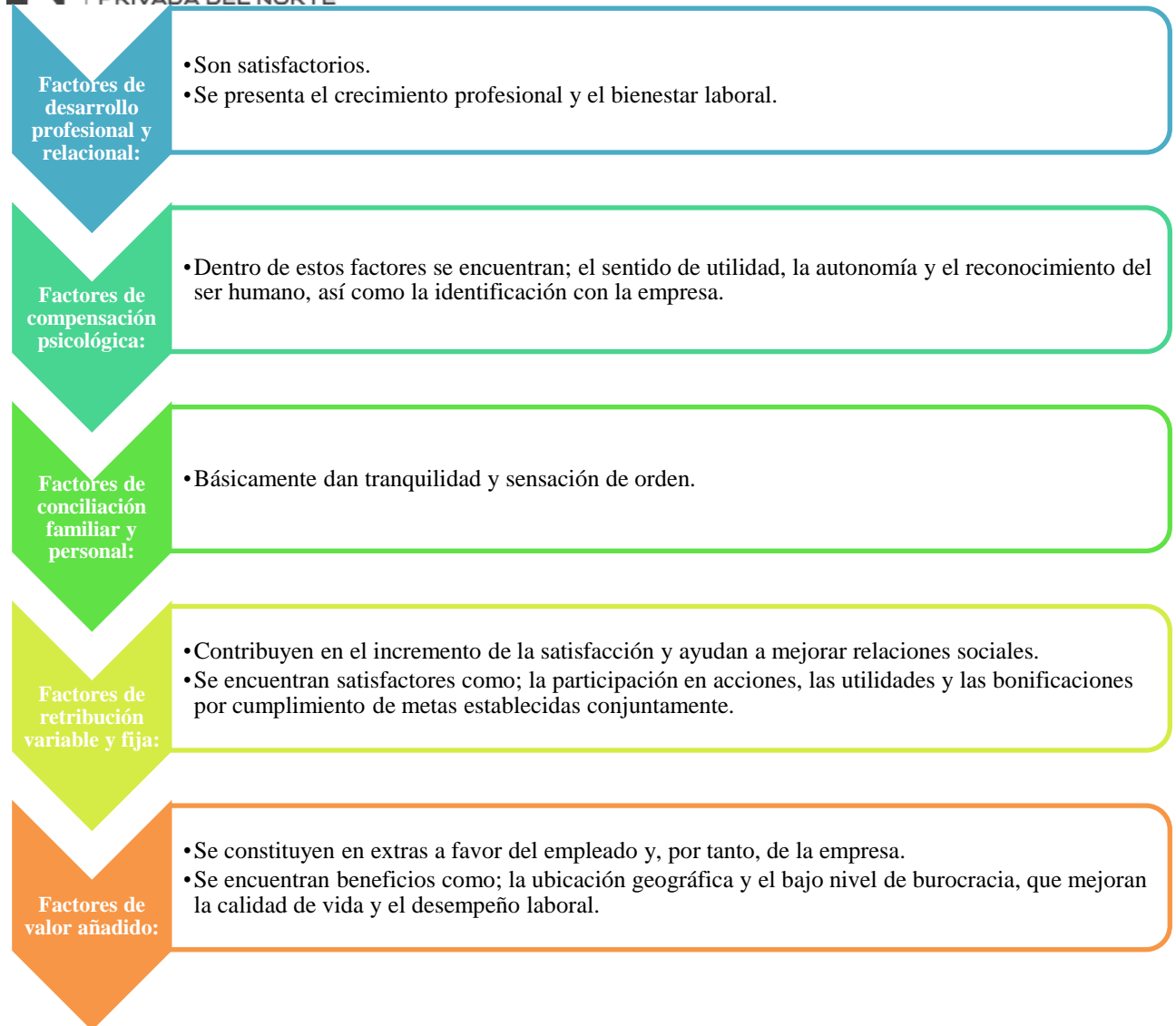
### **1.3.3.1. Lo que valoran los empleados**

Las diferencias entre las formas de ser, tener, hacer y estar, generan categorías de empleados, pues las necesidades no son las mismas entre las mujeres y los hombres, entre las de un estudiante y las de un ejecutivo experimentado, las de un joven recién casado y las de un adulto con hijos o nietos. Por ello, las organizaciones deben tener este hecho claro, previo a la fijación de políticas, para comprender las necesidades particulares de cada grupo; y, por ende, entender lo que cada uno de ellos valora. (Gómez, 2011)

Por ello, según Gómez (2011), se deben tomar en cuenta, cuatro características básicas presentes:

- a. Condiciones suficientes para trabajar a gusto,
- b. Condiciones ambientales del espacio de trabajo,
- c. Condiciones en las relaciones laborales, y
- d. Conciliación de trabajo y familia.

Varias investigaciones coinciden en que las empresas deben centrar sus esfuerzos en cinco aspectos. Los cuales son:



**Figura 1:** Cinco aspectos en donde las empresas deben centrar sus esfuerzos.

Fuente: Creación de la autora, 2019.

### 1.3.3.2. Beneficios del salario emocional

Existe una serie de beneficios que ayudan a incrementar el nivel de productividad y desempeño en los colaboradores de una organización. Estos se mostrarán en la tabla 1 del estudio.

Tabla 1

*Beneficios del salario emocional en tres aspectos.*

<p><b>1. Reconocimiento personal y laboral:</b></p>	<p>Demostrar aprecio por los colaboradores que realizan una buena labor y muestran un mejor desempeño.</p>	<p>Para evitar las renunciaciones a razón de no reconocerles su trabajo y progreso.</p>
<p><b>2. Incentivar a las personas:</b></p>	<p>Alentar y motivar a los colaboradores a que aporten sus mejores talentos, destrezas, habilidades y capacidades a la empresa.</p>	<p>Para evitar la postura de esperar indicaciones sobre lo que se debe hacer.</p>
<p><b>3. Cultura y valorización del compromiso mutuo:</b></p>	<p>Comunicación activa en la organización.</p>	<p>Para lograr coherencia de los valores proclamados.</p>

#### 1.3.4. Satisfactores

Son elementos que producen satisfacción de las necesidades humanas. Estas son inherentes a la existencia del ser humano, por tanto, pocas y clasificables. Gómez (2011) afirma que son; “fundamentales porque son las mismas en todos los periodos históricos y culturales.” (p.09). Es así que, la Universidad de Chile (2005), expresó que:

Cada sistema económico, social y político adopta diferentes estilos, que son aspectos que definen una cultura en su elección de satisfactores. Por ejemplo,

la alimentación y el abrigo no deben considerarse como necesidad; sino, como satisfactor de las necesidades fundamentales de subsistencia. Del mismo modo, la educación, la investigación y la meditación, son satisfactores de necesidades de entendimiento. (p.42)

Con respecto a los satisfactores, Gómez (2011) considera nueve necesidades fundamentales de los colaboradores. Estas son:

- a. Subsistencia,
- b. Protección,
- c. Afecto,
- d. Entendimiento,
- e. Participación,
- f. Ocio,
- g. Creación,
- h. Identidad, y
- i. Libertad.

### **1.3.5. Dimensiones del salario emocional**

El salario emocional ha sido objeto de diferentes investigaciones. Por lo que, según las necesidades de los colaboradores y el giro del negocio se han considerado englobarlos en tres elementos, de acuerdo a Peñalver (2018), en su artículo, *tendencia sobre el salario emocional no dinerario*. Los cuales son:

### **1.3.5.1. Equilibrio vida personal y profesional:**

Peñalver (2018), asegura que cuando se habla de un balance entre la vida personal y profesional, se habla de la flexibilidad de organización y trabajo que un trabajador tiene en la organización. Muchos empleadores creen que trabajar en un horario continuo garantiza que la productividad del colaborador sea mayor; sin embargo, en la actualidad esto no se cumple, debido a que se puede caer en la rutina, fatigar al colaborador, originar estrés laboral, entre otros. Para poder lograr un equilibrio flexible a las necesidades de los colaboradores, las organizaciones necesitan cambiar la cultura de gestión de personas y apostar por la confianza y la orientación hacia los resultados. Para lo cual, se tendría que manejar adecuadamente lo siguiente:

#### **a. Horarios flexibles:**

Porque permite que el colaborador cumpla las horas laborales pactadas, pudiendo elegir cuando desarrollarlas en los horarios establecidos.

#### **b. Descansos laborales:**

Llamadas también pausas laborales. Esto se da especialmente cuando se trabaja en horarios corridos. Trata de permitir que el colaborador se tome unos minutos de descanso para recuperar fuerzas y distraer su mente, y retome sus labores con más energía.

**c. Días libres para asuntos personales:**

Permite que el colaborador disponga de días libres según su conveniencia. Ejemplo; primer día de clases del menor hijo, cumpleaños de algún familiar cercano, pérdida de algún familiar; entre otros, mediante ciertas reglas y normas que disponga la organización.

**1.3.5.2. Bienestar psicológico:**

Según lo que expresa Peñalver (2018), los profesionales hoy en día no se conforman con un trabajo rutinario, sino que buscan enfrentarse a nuevos retos, nuevas responsabilidades, contribuir con el crecimiento de la empresa, manejarse con autonomía, participar en un clima colaborativo y trascender profesionalmente. Los indicadores que ayudarán a que el colaborador tenga un mejor bienestar psicológico, son los siguientes:

**a. Reconocimiento del trabajo bien hecho o una responsabilidad especial:**

Se trata de un reconocimiento público o privado que no requiere de una compensación económica sino de algo sencillo como una insignia, una placa, un trofeo, la fotografía del colaborador colocada por un determinado tiempo en los ambientes de la organización, una cena con los superiores, y todo aquello que se adecue a la organización y a sus colaboradores.



**b. Relación con otros colaboradores:**

Consiste en crear un ambiente de trabajo donde se priorice el respeto y la comunicación, donde los colaboradores se sientan cómodos, integrados y parte de un todo al servicio del equipo.

**c. Acciones para mejorar la salud del colaborador:**

Se logra a través de chequeos médicos cada cierto tiempo, facilitar las prácticas deportivas, eventos de integración, espacios de distracción y ayudarlos a mantener buenos hábitos alimenticios de los colaboradores.

**1.3.5.3.Crecimiento profesional:**

Peñalver (2018), menciona que es necesario que el colaborador sepa que la empresa donde labora le ofrece la oportunidad de crecer y desarrollarse profesionalmente y que va en concordancia con sus propios intereses, con el fin de beneficiar al colaborador que tiene aspiraciones y metas en la organización, logrando así un compromiso potencial. Dentro de este elemento encontramos los siguientes indicadores.

**a. Ayuda para el desarrollo profesional:**

Implica que la organización brinde ayuda económica o el tiempo necesario para que el colaborador pueda formarse y educarse en aspectos que sean de

su interés o que le ayuden a crecer profesionalmente, pese a que no esté  
rectamente enlazado a las funciones actuales de su trabajo.

**b. Asesoramiento personalizado para el crecimiento personal y profesional:**

Consiste en ofrecer al colaborador programas de mentoring y/o coaching para apoyarlo en su crecimiento personal, además de las capacitaciones para mejorar su desempeño laboral.

**c. Estancias:**

Trata de ofrecer al colaborador experiencias apremiantes que provean un mayor conocimiento de la organización, pasando un tiempo en otras agencias o centrales, para adquirir nuevos aprendizajes en otras empresas del mismo rubro y aplicarlo en la organización, con el fin de generar un mayor compromiso con la empresa.

### **1.3.2 Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2017), el desempeño es:

El conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. Es el acto de ejecutar, ejercitar, llevar a cabo una tarea en particular. Es la forma en que las personas, equipos u

organizaciones realizan determinadas funciones con el fin de alcanzar objetivos organizacionales y por ende promover excelentes resultados. (p.206)

Además, Alles (2005), define al desempeño laboral, a través del término “*performance management*”, como; “las funciones básicas del trabajo de una persona para producir resultados sin importar su posición o puesto de trabajo, siempre y cuando genere algún tipo de utilidad y esta a su vez sea recompensada.” (p.17).

Agregando también, que, este performance, se debe implementar, medir y evaluar tanto en forma individual como grupal y, en consecuencia, a toda la empresa.

### **1.3.2.1 Evaluación del desempeño**

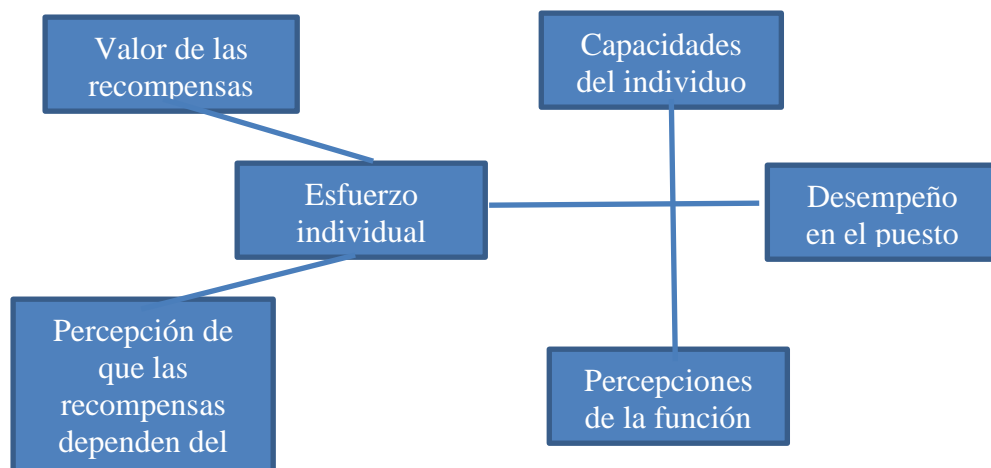
Según Desller & Valera, (2017), la evaluación de desempeño consiste en:

Evaluar el desempeño actual o pasado de un trabajador respecto a los estándares de desempeño. Esta evaluación no solo se evoca a herramientas y formularios, sino que, también supone que el trabajador conoce cuales son los estándares de desempeño y recibe la información, la capacitación, la retroalimentación y los incentivos requeridos para eliminar cualquier deficiencia. (p.183)

Por otra parte, según Chiavenato (2017), “el desempeño situacional varía de una persona a otra y depende de incontables elementos condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que

estas dependen del afán personal que determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer.” (p.210).

A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades, las capacidades personales y de la percepción del papel que desempeñará el colaborador. Así, el desempeño en el puesto estará en función de todas las variables que más lo condicionan.



**Figura 2:** Factores que afectan el desempeño en el puesto.

Fuente: Creación de la autora, 2019.

Para Alles (2015), la evaluación de desempeño tiene relación con:

En primer lugar, la descripción del puesto; ya que no se puede evaluar el desempeño de un colaborador si primero no se definieron las características y alcances del puesto, así como los objetivos a lograr durante el año. En segundo lugar, la remuneración y los beneficios que toda empresa está obligada a brindar. Otro factor importante, es el

desarrollo de planes y de sucesiones. Por último, tiene relación con la capacitación de los colaboradores, tanto de las funciones que se van a realizar como de la actualización de conocimientos sobre las mismas.  
(p.311)

Es, entonces, una herramienta fundamental entre las buenas prácticas de recursos humanos y está relacionada con otros subsistemas.

### **1.3.2.2 Beneficios de la evaluación de desempeño**

Según Chiavenato (2017), cuando se planea, coordina y desarrolla bien un programa de evaluación de desempeño, se generan beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son los superiores, el individuo y la organización. Por ello, la autora de la investigación, detallará los beneficios para el jefe, la persona y la organización:

#### **1.3.2.2.1 Beneficios para el jefe como administrador de personas**

- a.** Al evaluar el desempeño y comportamiento de los colaboradores se podrá contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
  
- b.** Proveer medidas para mejorar los estándares de desempeño de sus subordinados, con el objetivo de mejorar la productividad de los mismos.

- c. Generar una mejor comunicación con los empleados, explicándoles que la evaluación de desempeño es un sistema objetivo que permite conocer cómo avanza el desempeño.

#### **1.3.2.2.2 Beneficios para la persona**

- a. Permite conocer los aspectos del comportamiento y desempeño que la empresa valora.
- b. Permite conocer las expectativas del líder en cuanto a las fortalezas y debilidades.
- c. Permite conocer las medidas que el líder toma para mejorar el desempeño, como los programas de capacitaciones y desarrollo, etc., así como, las que el propio subordinado debe realizar por cuenta propia, como los aprendizajes, corrección de errores, calidad, atención en el trabajo, cursos, etc.
- d. Permite hacer una autoevaluación y una crítica personal en cuanto al desarrollo y control personal.

#### **1.3.2.2.3 Beneficios para la organización**

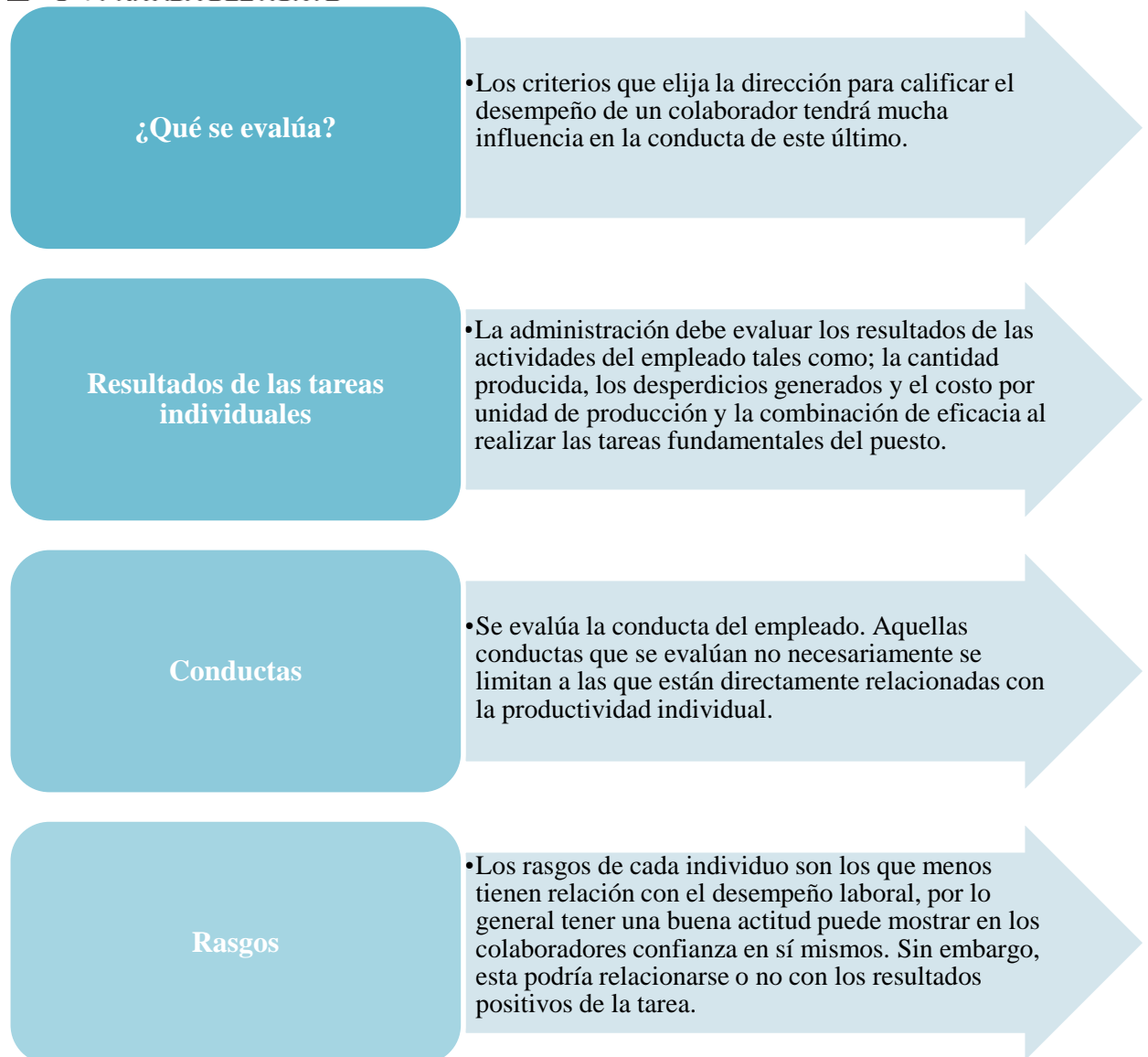
- a. Definir mejor la retribución de cada empleado.

- b. Identificar a los colaboradores que necesitan rotar en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a quienes están listos para un ascenso o transferencia.
  
- c. Intensificar las políticas de recursos humanos mediante el ofrecimiento de oportunidades a los empleados, tales como ascenso, crecimiento y desarrollo profesional, bajo el estímulo de mejorar la productividad y las relaciones humanas en el trabajo.

### **1.3.2.3 Objetivos de la evaluación de desempeño**

La evaluación de desempeño tiene varios objetivos. Sin embargo, uno de los más importantes, tal como lo expresa Sum (2015) es el de “ayudar a la dirección a que se tomen decisiones sobre ascensos, transferencias y despidos. Esta evaluación también detecta las necesidades de capacitación y desarrollo, ya que se identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.”  
(p.27)

Por ello, en el figura 3, se mostrarán los determinantes del objetivo de la evaluación del desempeño. Los cuales son:



**Figura 3:** Determinantes del objetivo de la evaluación del desempeño.

Fuente: Creación de la autora, 2019.

#### **1.3.2.4 Métodos tradicionales de la evaluación de desempeño**

Cuando se complica la evaluación de grupos grandes de personas, las organizaciones generan soluciones que se convierten en métodos. Estos métodos varían de una organización a otra, debido a que solo sirven como una base. Por lo que, como lo expresa Chiavenato (2017); “cada método tiene que



construir su propio sistema de evaluación de desempeño. Cada sistema se sujeta a determinados objetivos específicos y a ciertas características del personal involucrado. En el fondo no pasa de ser un sistema de comunicación que opera de manera vertical u horizontal.” (p.215)

Por ello, Chiavenato señala que, los principales métodos de evaluación de desempeño son:

- a. Método de escala gráfica,
- b. Método de elección forzada,
- c. Método de investigación de campo,
- d. Método de incidentes críticos, y
- e. Método mixto.

### **1.3.2.5 Factores de evaluación**

#### **1.3.2.5.1 Desempeño de la función**

Según Chiavenato (2017), toda organización brinda a los colaboradores, una descripción del puesto que va a ocupar y el manual de sus funciones según el área en el que se va a desarrollar. Dentro de este factor encontramos los siguientes elementos de evaluación:

**a. Producción:**

Se refiere a la cantidad de trabajo realizado en la jornada laboral.

**b. Calidad:**

Se refiere a la forma en cómo desarrollan las funciones y el orden del trabajo.

**c. Conocimiento del trabajo:**

Se refiere al grado de conocimiento que se tiene sobre el puesto y las funciones que debe realizar un colaborador en su área de trabajo.

**d. Cooperación:**

Se refiere a las actitudes que un empleado tiene con la empresa, sus jefes y sus colegas.

**1.3.2.5.2 Evaluación complementaria**

Chiavenato (2017), expone que existe una variedad de factores que ayudan a poder evaluar el desempeño. La evaluación complementaria también forma parte importante de la evaluación e influye en el desempeño del empleado. Sus elementos son:

**a. Ajustes generales a las funciones:**

Es la capacidad y facilidad para adecuarse a los cambios y a las funciones.

**b. Proceso funcional:**

Es el grado en cómo se desarrolla las funciones de un empleado.

**c. Asistencia y puntualidad:**

Es la responsabilidad del empleado en horarios y deberes.

**d. Salud:**

Es el estado de salud y disposición del empleado para realizar su trabajo.

**1.3.2.5.3 Características individuales**

Según Chiavenato (2017), cada colaborador tiene una determinada experiencia laboral, capacidades y aptitudes para enfrentar cualquier situación que se presente donde labora, ya sea brindando una opinión o aportando a la solución de un problema. Por lo tanto, se evalúan los siguientes elementos:

**a. Comprensión:**

Es el grado en el que un empleado puede percibir por problemas, hechos o situaciones dentro de la organización.

**b. Creatividad:**

La capacidad para generar y ejecutar nuevas ideas relacionadas al trabajo diario en la organización.

**c. Realización:**

Se refiere a la capacidad que tiene el empleado para ejecutar ideas propias o ajenas al igual que otras tareas que se le puedan asignar.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo se relaciona el salario emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba año 2019?

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre salario emocional, según el nivel de equilibrio vida personal y profesional con el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba para el año 2019.

Determinar la relación entre salario emocional, según el nivel de bienestar psicológico con el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba para el año 2019.

Determinar la relación entre salario emocional, según el nivel de crecimiento profesional con el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba para el año 2019.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

El salario emocional tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

El salario emocional, según el nivel de equilibrio vida personal y profesional tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba para el año 2019.

El salario emocional, según el nivel de bienestar psicológico tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba para el año 2019.

El salario emocional, según el nivel de crecimiento profesional tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba para el año 2019.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación, según su finalidad, fue aplicada; porque se resolvieron problemas prácticos, ya que el objetivo central fue determinar la relación entre salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019.

En ese sentido, Sánchez y Reyes (2002), expresaron lo siguiente; “en una investigación aplicada se busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar”. (p.18). Por ello, la autora de la investigación diseñó y preparó los procedimientos específicos para la investigación realizada.

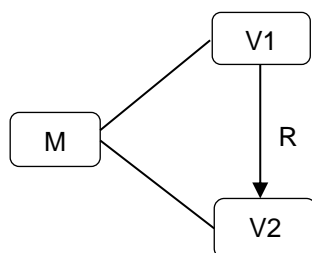
Por otro lado, Valderrama (2013), sostuvo que, “la investigación aplicada se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica, ya que este depende de los descubrimientos y aportes teóricos para llevar a cabo la solución de problemas, con la finalidad de aportar bienestar a la sociedad”. (p.164). Es así que, el objetivo de este tipo de estudio es la aplicación de conocimientos científicos sobre una situación en particular. El propósito de la investigación es emplear principios y conceptos generales a un problema en específico, para manifestar la validez del programa o técnica a emplear, bajo los cuales se aplican principios científicos. Además, según Arotoma (2007) la investigación aplicada es aquella que se nutre de la básica para resolver problemas concretos. Su desarrollo depende del nivel de logro de la investigación básica. La investigación aplicada se interesa en cómo utilizar o aplicar los principios y leyes proporcionados por la ciencia.

En el presente trabajo se utilizó la investigación aplicada debido a que se buscó profundizar en el problema, para que se puedan desarrollar nuevas propuestas de solución e investigación.

## 2.2. Diseño de Investigación

Arotoma (2007) define que la investigación no experimental, es aquella en la que es imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o condiciones. Esta investigación se aplica para conocer la causa y efecto de los fenómenos ocurridos, y a partir de una retrospectiva en el tiempo, esclarecer sus relaciones y significado.

El diseño de esta investigación, según el tipo, fue no experimental. Es así que, Toro y Parra (2006), precisaron lo siguiente: “la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables del estudio. Es decir, es una investigación donde no se varían intencionalmente las variables”. (p.158). Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Además, este estudio fue transversal, ya que los datos son generados en un tiempo único; por tanto, las mediciones sincrónicas tienen un carácter estático. La investigación fue también de corte transversal, porque se analizó en un periodo único de tiempo, en el año 2019.



**Figura 4:** Diagrama de diseño relacional.

Fuente: *Sánchez y Reyes (2006, p.105).*

**Donde:**

**M** = Es la muestra en la que se realiza el estudio.

**(V1)** = Corresponde a la variable 1, Salario emocional.

**(V2)** = Corresponde a la variable 2, Desempeño laboral.

**R** = Relación.

### 2.3. Variables de Estudio

**Independiente:** Salario emocional

**Dependiente:** Desempeño Laboral

### 2.4. Población y muestra

#### 2.4.1. Población

La población del estudio estuvo constituida por todos los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba, conformada por 78 colaboradores, que laboran en las áreas de Gerencia General, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Negocios, Gerencia de Cumplimiento, Gerencia de Operaciones, Marketing, Mantenimiento y Seguridad, Logística, Auditoría Interna, Contabilidad, Secretaria de Consejos y Comités, Asesoría Legal y Tecnología de la Información. Todos registrados en planilla, en el año 2019.



#### 2.4.2. Muestra

La muestra del estudio estuvo constituida por 55 colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba, que laboran solo en las áreas administrativas y operativas registrados en planilla, en el año 2019.

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Por lo que, se tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión

- **Criterios de inclusión**

Colaboradores en planilla pertenecientes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019.

Colaboradores que hayan firmado el formato del consentimiento informado del estudio, pertenecientes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019.

Colaboradores pertenecientes al área administrativa y operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019.

Colaboradores que hayan marcado todas las respuestas de las dos encuestas, salario emocional y desempeño laboral, pertenecientes al área

administrativa y operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019.

- **Criterios de exclusión**

Colaboradores que no se encuentren en planilla en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019.

Colaboradores que no hayan firmado el formato del consentimiento informado del estudio, pertenecientes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019.

Colaboradores pertenecientes a otras áreas, diferentes a la administrativa y operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019.

Colaboradores que no hayan marcado todas las respuestas de las dos encuestas, salario emocional y desempeño laboral, pertenecientes al área administrativa y operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019.

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.5.1. Técnica de recolección de datos

En esta investigación se empleó la técnica de la encuesta, la cual estuvo conformada por dos cuestionarios. El primer cuestionario llamado, salario emocional, estuvo dividido en 3 dimensiones; equilibrio vida personal y profesional, bienestar psicológico y crecimiento personal, que contienen 5 preguntas cada una, dando un total de 15 ítems. El segundo cuestionario llamado, desempeño laboral, estuvo dividido en 3 dimensiones; desempeño de funciones, evaluaciones complementarias y características individuales, que contienen 5 preguntas cada una, dando un total de 15 ítems. Los cuales ayudó a la investigación a obtener información de los colaboradores de las áreas administrativas y operativas de la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba, 2019. Ambos instrumentos fueron sometidos a evaluación por juicio de expertos, considerándolos aptos para su aplicación.

Tabla 2

*Validación por juicio de expertos.*

<b>Número de experto</b>	<b>Experto</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Experto N.º 1	Mg. Liliana Carrillo Carranza	Sí es aplicable.
Experto N.º 2	Ing. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz	Sí es aplicable.

### 2.5.2. Instrumentos de recolección y análisis de datos

Elegido el tipo y diseño de investigación adecuada para resolver los problemas del estudio, fue necesario registrar la recolección de datos sobre las variables de la investigación. Por eso, se elaboraron dos tablas que mostraron las variables alineadas con las dimensiones, las técnicas y los instrumentos que se ejecutarán en este estudio.

El estudio hizo uso de 2 instrumentos para el proceso de recolección de datos, el primero sobre la valoración del salario emocional y el segundo, sobre el desempeño laboral.

El primer instrumento, correspondiente a la variable 1, llamado salario emocional, constó de 3 dimensiones con 5 ítems cada uno, dando un total de 15 preguntas. La cual, contiene todos los ítems con valoración positiva 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14 y 15.

El segundo instrumento, correspondiente a la variable 2, llamado desempeño laboral, constó de 3 dimensiones con 5 ítems cada uno, dando un total de 15 preguntas. La cual, contiene todos los ítems con valoración positiva 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14 y 15.

Para cada instrumento, se consideraron los tipos de escala de Likert:

1 = Nunca,

2 = Casi nunca,

3 = Algunas veces,

4 = Casi siempre; y,

Se realizó también, la estadística descriptiva para la obtención de frecuencias, porcentajes y para la elaboración de cuadros estadísticos con porcentajes en filas para su mejor entendimiento, así, como también, gráficos estadísticos. Además, se utilizó la prueba Chi-cuadrado para evaluar la relación entre la variable, salario emocional y la variable, desempeño laboral.

En el procesamiento y análisis de los datos, en un primer momento se utilizó la hoja de cálculo Excel para realizar el vaciado de datos y posteriormente fueron trasladados al programa estadístico SPSS (v.24).

## **2.6. Procedimiento**

### **2.6.1. De recolección e información**

En esta investigación, la autora, ha utilizado dos instrumentos recolección de información. La primera, una encuesta para determinar el salario emocional, el cual estuvo dividido en 3 dimensiones; equilibrio vida personal y profesional, bienestar psicológico y crecimiento personal, que contienen 5 preguntas cada una, con un total de 15 ítems. Lo segundo, una encuesta para determinar el desempeño laboral, el cual estuvo dividido en 3 dimensiones; desempeño de funciones, evaluaciones complementarias y características individuales, que contienen 5 preguntas cada una, dando un total de 15 ítems, aplicado a los colaboradores de las áreas administrativas y operativas de la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal

Cajabamba, 2019. Ambos instrumentos fueron sometidos a evaluación por juicio de expertos, considerándolos aptos para su aplicación.

### 2.6.2. De análisis de información

Se utilizó la técnica de tabulación de datos informativos, los cuales se ordenaron, clasificaron y luego se analizaron. La confiabilidad del instrumento se calculó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 3

*Estadística de fiabilidad para la encuesta salario emocional.*

Alfa de Cronbach	N.º de Ítems
0,822	15

La estadística de fiabilidad para la encuesta, salario emocional, fue aplicado a los colaboradores de las áreas administrativas y operativas de la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba, 2019.

Tabla 4

*Estadística de fiabilidad para la encuesta desempeño laboral.*

Alfa de Cronbach	N.º de Ítems
0,895	15

La estadística de fiabilidad para la encuesta, desempeño laboral, fue aplicado a los colaboradores de las áreas administrativas y operativas de la entidad financiera

Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal  
Cajabamba, 2019.

La tabla 7 muestra la valoración del Coeficiente de Alfa Cronbach de Landis y Koch.  
Por lo que, de acuerdo con él, la Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach, tiene  
un grado de confiabilidad, muy alto, para ambas encuestas de esta investigación.

Tabla 5

Rangos de la estadística de fiabilidad.

<b>Valor</b>	<b>Grado de acuerdo</b>
De 0.10 a 0.20	Muy baja
De 0.21 a 0.40	Baja
De 0.41 a 0.60	Moderado
De 0.61 a 0.80	Alta
De 0.81 a 1.00	Muy alta.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Hipótesis

Para la hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica, Chi-cuadrado. La cual nos brindó la información para aceptar o rechazar la hipótesis, salario emocional y desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra señora del Rosario oficina principal Cajabamba para el año 2109.

Teniendo en cuenta que:

Hipótesis = Ho

Confiabilidad: 95%

Si Sing.  $p < 0.05$  = Rechazo Ho

Si Sing.  $p > 0.05$  = Acepto Ho

#### Tabla 6

*Prueba Chi-cuadrado sobre la relación entre salario emocional y desempeño de los colaboradores de COOPAC "NSR" oficina principal Cajabamba año 2019.*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	1,154	2	0.562
<b>Razón de verosimilitud</b>	1.283	2	0.527
<b>Asociación lineal por lineal</b>	1.009	1	0.315
<b>N de casos válidos</b>	55		



**Tabla 7**

*Coefficiente de correlación.*

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Interpretación:**

En la tabla 9, el indicador de la correlación es positivo 0,562, esto significa que, sí existe relación directa, positiva moderada. Por lo que influye el salario emocional de los colaboradores de COOPAC “NSR” oficina principal Cajabamba en gran proporción al desempeño laboral de los mismos. Por otra parte, el indicador de correlación es mayor a 0.05, y se acepta la hipótesis.

### 3.2 Resultados

**Tabla 8**

*Salario emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de COOPAC.*

			Desempeño Laboral			Total
			Básico	Bueno	Muy bueno	
<b>Salario emocional</b>	Logro parcial	N	6	29	3	38
		% Salario emocional	15.8%	76.3%	7.9%	100.0%
		% Desempeño Laboral	85.7%	67.4%	60.0%	69.1%
	Logro total	N	1	14	2	17
		% Salario emocional	5.9%	82.4%	11.8%	100.0%
		% Desempeño Laboral	14.3%	32.6%	40.0%	30.9%
<b>Total</b>	N	7	43	5	55	
	% Salario emocional	12.7%	78.2%	9.1%	100.0%	
	% Desempeño Laboral	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

#### **Interpretación:**

De los resultados obtenidos se logra evidenciar que gran parte de los colaboradores reúnen las competencias, habilidades y destrezas necesarias para poder desarrollar su trabajo, lo que permite cumplir con los objetivos de la institución. Sin embargo, es importante resaltar, que casi la mitad de los colaboradores no recibe un reconocimiento, manejo de horarios flexibles, entre otros.

En el presente capítulo, la autora de la investigación mostrará los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores de COOPAC “NSR” de la oficina principal, Cajabamba, periodo 2019; salario emocional y desempeño laboral, con la finalidad dar respuesta a los objetivos del estudio planteados, así como a las hipótesis de la investigación.

### Tabla 9

*Relación entre el salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019.*

			Desempeño Laboral			Total
			Básico	Bueno	Muy bueno	
<b>Salario Emocional</b>	Bueno	N	6	29	3	38
		%	15,8%	76,3%	7,9%	100,0%
	Muy bueno	N	1	14	2	17
		%	5,9%	82,4%	11,8%	100,0%
<b>Total</b>	N		7	43	5	55
	%		12,7%	78,2%	9,1%	100,0%

### Interpretación:

Al evaluar las variables, salario emocional y desempeño laboral en los 55 colaboradores de la Cooperativa objetivo de estudio, se encontró que, en su mayoría, 29 de los colaboradores, sienten que han logrado tener un salario emocional bueno, en un 76,3%; y, muy bueno, solo 3 colaboradores, en un 7,9%; mientras que, 29 de los colaboradores, sienten que han logrado un desempeño laboral bueno, en un 76,3%; y, muy bueno, solo 3 colaboradores, en un 7,9%.

**Tabla 10**

*Equilibrio vida personal y profesional y su relación con el desempeño laboral.*

			Desempeño Laboral			Total
			Básico	Bueno	Muy bueno	
<b>Equilibrio vida personal profesional</b>	Básico	N	3	6	0	9
		%	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
	Bueno	N	4	35	4	43
		%	9.3%	81.4%	9.3%	100.0%
	Muy bueno	N	0	2	1	3
		%	0.0%	66.7%	33.3%	100.0%
<b>Total</b>	N	7	43	5	55	
	%	12.7%	78.2%	9.1%	100.0%	

**Interpretación:**

Al evaluar las variables, salario emocional, según el nivel de equilibrio vida personal y profesional, y desempeño laboral en los 55 colaboradores de la Cooperativa objetivo de estudio, se encontró que, en su mayoría, 35 de los colaboradores, sienten que han logrado tener un salario emocional bueno, según el nivel de equilibrio vida personal y profesional, en un 81,4%; y, muy bueno, solo 2 colaboradores, en un 66,7%; mientras que, 35 de los colaboradores, sienten que han logrado un desempeño laboral bueno, en un 81,4%; y, muy bueno, solo 4 colaboradores, en un 9,3%.

**Tabla 11**

*Bienestar psicológico y su relación con el desempeño laboral.*

		Desempeño Laboral			Total	
		Básico	Bueno	Muy bueno		
<b>Bienestar Psicológico</b>	Básico	N	4	7	1	12
		%	33.3%	58.3%	8.3%	100.0%
	Bueno	N	2	24	2	28
		%	7.1%	85.7%	7.1%	100.0%
	Muy bueno	N	1	12	2	15
		%	6.7%	80.0%	13.3%	100.0%
<b>Total</b>	N	7	43	5	55	
	%	12.7%	78.2%	9.1%	100.0%	

**Interpretación:**

Al evaluar las variables, salario emocional, según el nivel de bienestar psicológico, y desempeño laboral en los 55 colaboradores de la Cooperativa objetivo de estudio, se encontró que, en su mayoría, 24 de los colaboradores, sienten que han logrado tener un salario emocional bueno, según el nivel de bienestar psicológico, en un 85,7%; y, muy bueno, solo 2 colaboradores, en un 3,6%; mientras que, 24 de los colaboradores, sienten que han logrado un desempeño laboral bueno, en un 85,7%; y, muy bueno, solo 2 colaboradores, en un 7,1%.

**Tabla 12**

*Crecimiento profesional y su relación con el desempeño laboral.*

		Desempeño Laboral			Total	
		Básico	Bueno	Muy bueno		
<b>Crecimiento Profesional</b>	Básico	N	2	5	1	8
		%	25.0%	62.5%	12.5%	100.0%
	Bueno	N	4	23	3	30
		%	13.3%	76.7%	10.0%	100.0%
	Muy bueno	N	1	15	1	17
		%	5.9%	88.2%	5.9%	100.0%
<b>Total</b>	N	7	43	5	55	
	%	12.7%	78.2%	9.1%	100.0%	

**Interpretación:**

Al evaluar las variables, salario emocional, según el nivel de crecimiento profesional, y desempeño laboral en los 55 colaboradores de la Cooperativa objetivo de estudio, se encontró que, en su mayoría, 23 de los colaboradores, sienten que han logrado tener un salario emocional bueno, según el nivel de crecimiento profesional, en un 76,7%; y, muy bueno, solo 15 colaboradores, en un 88,2%; mientras que, 23 de los colaboradores, sienten que han logrado un desempeño laboral bueno, en un 76,7%; y, muy bueno, solo 1 colaborador, en un 5,9%.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

La presente investigación buscó determinar la relación entre salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019. Por ello, de acuerdo a los resultados mostrados en este estudio, se aprueba la hipótesis general, ya que, el salario emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019. Porque, al evaluar las variables, salario emocional y desempeño laboral en los 55 colaboradores de la Cooperativa objetivo de estudio, se encontró que, en la tabla 8, en su mayoría 29 de los colaboradores, sienten que han logrado tener un salario emocional bueno, en un 76,3%; y, muy bueno, solo 3 colaboradores, en un 7,9%; mientras que, 29 de los colaboradores, sienten que han logrado un desempeño laboral bueno, en un 76,3%; y, muy bueno, solo 3 colaboradores, en un 7,9%. Similar a la investigación de, Minchán (2017), quien demostró que, en sus resultados de investigación sí existe relación directa y significativa entre el Salario Emocional y el Talento Humano de la Unidad Ejecutora 001 Administración Central del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, por lo que se valida la hipótesis general, dando a conocer la existencia de relación significativa y directa entre el salario emocional y la retención del talento humano en los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017. Además, Terán (2017), afirma con su estudio que, si existe una relación directa en el salario emocional y desempeño laboral, y que esta va camino a convertirse en el principal motivador de los trabajadores, permitiéndole a este trabajar confortablemente

evitando el estrés y aumentando la rentabilidad laboral. Por otro lado, se puede aseverar que, cuando el salario emocional es adecuado, la retención de talento humano es eficiente. Dando a conocer que, los componentes del salario emocional, en cuanto a los beneficios del mismo, ayudan eficazmente a incrementar el nivel de productividad y desempeño en los colaboradores de una organización.

En ese mismo camino, al evaluar las variables, salario emocional, según el nivel de equilibrio vida personal y profesional, y desempeño laboral, se encontró en la tabla 9, que, en su mayoría, 35 de los colaboradores, sienten que han logrado tener un salario emocional bueno, según el nivel de equilibrio vida personal y profesional, en un 81,4%; y, muy bueno, solo 2 colaboradores, en un 66,7%. Además, el salario emocional, según el nivel de bienestar psicológico, y desempeño laboral se encontró en la tabla 10, que, en su mayoría, 24 de los colaboradores, sienten que han logrado tener un salario emocional bueno, según el nivel de bienestar psicológico, en un 85,7%; y, muy bueno, solo 12 colaboradores, en un 80,0%. Finalmente, al evaluar las variables, salario emocional, según el nivel de crecimiento profesional, y desempeño laboral se encontró en la tabla 11, que, en su mayoría, 23 de los colaboradores, sienten que han logrado tener un salario emocional bueno, según el nivel de crecimiento profesional, en un 76,7%; y, muy bueno, solo 15 colaboradores, en un 88,2%, similar a la investigación de Sum (2015), quien afirma que, el desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, el cual depende también de la forma y la manera en que los colaboradores de una organización se encuentren motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en el trabajo, ya que se expone que, el ser humano necesita de diferentes formas de motivación para que tenga un buen rendimiento y llegue a alcanzar sus objetivos y metas. Es así que, según



los resultados obtenidos en esta investigación, se determinó que la motivación y los satisfactores influyen en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Además, Guerra y Sosa (2015), afirman que, la inclusión del salario emocional en el paquete salarial influye directamente en la calidad de vida de los colaboradores de OLADE, siendo el factor tiempo el elemento motivante que tiene mayor influencia sobre los funcionarios de la organización, con el 95% de aceptación respecto a los otros factores analizados, respaldando a la teoría de satisfactores del salario emocional, ya que estos producen la satisfacción de las necesidades humanas, el cual no siempre debe considerarse como necesidad; sino, como satisfactor de las necesidades fundamentales, tal como lo expresa (Gómez, 2011). Por otro lado, también respalda la teoría de salario emocional, acerca de lo que valoran los colaboradores, ya que como lo expresó Gómez (2011), se obtiene un mejor desempeño laboral cuando se cumplen las condiciones suficientes para trabajar a gusto, condiciones ambientales del espacio de trabajo, condiciones en las relaciones laborales, y la conciliación de trabajo con la familia.

## 4.2 Conclusiones

Existe relación significativa alta entre el salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” oficina principal Cajabamba para el año 2019.

La relación entre salario emocional, según el nivel de equilibrio vida personal y profesional con el desempeño laboral, es alta en los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba para el año 2019

La relación entre salario emocional, según el nivel de bienestar psicológico con el desempeño laboral, es alta en los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba para el año 2019

La relación entre salario emocional, según el nivel de crecimiento profesional con el desempeño laboral, es alta en los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba para el año 2019

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2005). *Desempeño pro competencias: evaluación de 360°*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Amador, J. A. (2005). Desarrollo de una Escala para Medir la Motivación Laboral. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 22(2), 203-225.
- Arbulú, M. (2018). *Relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito Cajamarca*. (Tesis de pregrado) Universidad privada del Norte. Cajamarca.
- Arotoma, S. (2007). *Tesis de Grado y Metodología de Investigación en organizaciones, mercado y sociedad*. Perú. DSG Vargas SRL.
- Bastidas, N y Bustamante, C. (2018). *Análisis del salario emocional y su influencia en el nivel de satisfacción de la diversidad generacional de los colaboradores de la Agencia Matriz de la Corporación Nexum Nexumcorp S.A.* (Tesis de pregrado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Bruno, M. (2018). *Mejora del desempeño laboral de los inspectores del área de congelados mediante la implementación de un nuevo plan de capacitación en SGS del Perú SAC Paita* (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Piura.

Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: el capital humano de la organización. México: McGraw-Hill Interamericana editores S.A.

Danza, G. & Torres, J. (2015) Salario emocional como estrategia para la perdurabilidad en los colaboradores de mejor rendimiento en Industrias de Alimentos Daza S.A.C. (Tesis de pregrado) Universidad de Salle. Colombia.

Dessler, G. y Valera, R. (2017). Administración de Recursos Humanos: enfoque latinoamericano. México: Pearson.

Gay, F. (2006). El salario emocional, clave para reducir el estrés. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 33(2), 128-131.

García, A. y Quiroz, M. (2019). Relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Medisalud Group SRL (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Cajamarca.

Guerra, P. & Sosa, M. (2015), Impacto del salario emocional en la calidad de vida de los colaboradores y su influencia en el servicio hacia el cliente externo (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.

Giraldo, C. (2018). La importancia del salario emocional. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (156), 32-33. Recuperado de: <http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=128129780&lang=es&site=eds-live&scope=site>

González, F. (2017). Que es y cómo se paga el salario emocional. *IEEM Revista de Negocios*, 20 (4), 80-81. Recuperado de:  
<http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=125136949&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Gómez, C. (2011). El salario emocional. *Colegio de estudios superiores de Administración*, 1(6), 05-31.

Guerra, P. & Sosa, M. (2015) Impacto del salario emocional en la calidad de vida de los colaboradores y su influencia en el servicio hacia el cliente externo de OLADE (Tesis de posgrado) Pontificia Universidad Católica de Ecuador

Iturralde, J. (2011) La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Ocus Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2010 (tesis de pregrado) Universidad Técnica de Ambato de Ecuador.

Livia, O. (2016) Compensación y salario emocional de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan. Lima 2016. (Tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Llano, P. (2014) La flexibilidad laboral y el salario emocional. *AGLALA ISNN*, 5(1), 34-70. Doi: 10.22519/22157360.700.

Minchan, O. (2017). Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017 (Tesis de posgrado) Universidad César Vallejo. Perú.

Nuevos ingredientes de motivación ajenos al sueldo (31 de mayo del 2017) Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/nuevos-ingredientes-motivacion-sueldo-136182>

Peñalver, A. (2018). Nueve Tendencias Sobre Salario Emocional No Dinerario. *Capital Humano*, 31(330), 12–13. Retrieved from <http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=129254691&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Rocco, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Chile, Santiago.

Sánchez, H. & Reyes, C. (2002). *Metodologías y diseños de investigación científica*. Lima: URP.

Rodríguez, L. (2014) El salario emocional y el clima organizacional en el jardín infantil trinidad Galán (Tesis de pregrado) Universidad Libre. Bogotá.

Santagelo A. (2007). El vínculo entre liderazgo y motivación. Documento de trabajo. 2018; (653) 25-30. Recuperado de: <http://ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=tru&db=fua&AN=1341840379&lang=es&site=eds-live&scope=site>.

Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.

Toro, I. y Parra, R. (2006). Método y conocimiento: Metodología de la investigación. Medellín: Universidad EAFIT.

Terán, J. (2017). Trabajo de investigación: salario emocional y su relación con el rendimiento laboral (Tesis de pregrado) Universidad Católica San Pablo. Perú.

Velásquez, M. (13 de marzo del 2018). Visión de las compensaciones para empleados en Perú. MARSH. Recuperado de <https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/compensaciones-para-empleados-en-peru.html>

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar investigación científica*. Lima: San Marcos.

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de las variables, Salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario”.

VARIABLE	DIFINICIÓN CONCEPTUAL	DIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	TÉCNICA	INSTRUMENTO	ÍTEMS	CATEGORÍAS DE RESPUESTAS	RANGOS
Salario emocional	El salario emocional son todas aquellas retribuciones no dinerarias que un colaborador percibe para satisfacer necesidades en diferentes dimensiones de su vida cotidiana y así contribuir a un mayor equilibrio personal y profesional.  (Gonzales, 2017)	Salario emocional:  1 Son retribuciones no dinerarias.  2 El colaborador lo percibe como un satisfactor.  3 El colaborador satisface: - Necesidades - Dimensiones diferentes - Aspectos de su vida cotidiana.  4 Contribuye a mejorar el equilibrio personal y profesional.	Equilibrio vida personal y profesional.	Encuesta	Cuestionario de encuesta.	1 al 5.	No logrado. Logro parcial. Logro total.	5 – 11 12 – 18 19 - 25
			Bienestar psicológico.			6 al 10.	No logrado. Logro parcial. Logro total.	5 – 11 12 – 18 19 - 25
			Crecimiento personal.			11 al 15.	No logrado. Logro parcial. Logro total.	5 – 11 12 – 18 19 - 25
							No logrado. Logro parcial. Logro total.	5 – 11 12 – 18 19 - 25



VARIABLE	DIFINICIÓN CONCEPTUAL	DIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	TÉCNICA	INSTRUMENTO	ÍTEMS	CATEGORÍAS DE RESPUESTAS	RANGOS
Desempeño laboral.	El desempeño laboral es la forma en que las personas, equipos y organizaciones realizan sus tare y actividades, y alcanzan los objetivos, promoviendo excelentes resultados. (Chiavenato,2017)	Desempeño laboral:  1 como realizan las tareas las personas, equipos e instituciones.  2 como realizan las actividades las personas, equipos e instituciones.  3 como alcanzan los objetivos las personas, equipos e instituciones.  4 Tiene el objetivo final de promover óptimos resultados.	Desempeño de funciones.	Encuesta	Cuestionario de encuesta.	1 al 5.	Básico. Bueno. Muy bueno.	5 – 11 12 – 18 19 - 25
			Evaluaciones complementarias.			6 al 10.	Básico. Bueno. Muy bueno.	5 – 11 12 – 18 19 - 25
			Características individuales.			11 al 15.	Básico. Bueno. Muy bueno.	5 – 11 12 – 18 19 - 25
							Básico. Bueno. Muy bueno.	5 – 11 12 – 18 19 - 25

**Anexo 2: Matriz de consistencia de la tesis, Salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario”.**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables Categorías</b>	<b>Definición de variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica o instrumento</b>
<b>General:</b> ¿Cuál es la relación entre salario emocional y desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba 2019?	<b>General:</b> Determinar la relación entre salario emocional y desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba 2019	<b>General:</b> El salario emocional tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario oficina principal Cajabamba para el año 2019	<b>X:</b> Salario Emocional	El salario emocional se puede definir como todas aquellas retribuciones no dinerarias, que un colaborador percibe, satisfaciendo necesidades en diferentes dimensiones de su vida cotidiana y así contribuir a un mayor equilibrio. (González, 2017)	Equilibrio vida personal y profesional.	- Horarios flexibles - Descansos laborales - Días libres para asuntos personales	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento</b> : Cuestionario
					Bienestar psicológico	- Reconocimiento del trabajo bien hecho o una responsabilidad especial - Relación con otros colaboradores - Eventos de integración	
					Crecimiento profesional.	- Ayudas para el desarrollo profesional - Asesoramiento personalizado	

						para el crecimiento personal y profesional - Estancias	
	<p><b>Específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación entre salario emocional, según el nivel de equilibrio vida personal y profesional y el desempeño laboral de los colaboradores de COOPAC NSR</li> <li>- Determinar la relación entre salario emocional, según el nivel de bienestar psicológico y desempeño laboral de los colaboradores de COOPAC NSR</li> <li>- Determinar la relación entre</li> </ul>	<p><b>Específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El salario emocional, según el nivel de equilibrio vida personal y profesional tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de COOPAC NSR</li> <li>- El salario emocional, según el nivel de bienestar psicológico tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de COOPAC NSR</li> </ul>	<p><b>Y:</b></p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>El desempeño en la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados; es el elemento que produce la excelencia operativa responsable de la eficiencia y eficacia de la organización. (Chiavenato,2017)</p>	<p>Desempeño de la Función.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Producto</li> <li>- Calidad</li> <li>- Conocimiento del trabajo</li> <li>- Cooperación</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento</b> : Cuestionario</p>
				<p>Evaluaciones complementarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión</li> <li>- Creatividad</li> <li>- Realización</li> </ul>		
				<p>Características individuales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajuste general a las funciones</li> <li>- Proceso funcional</li> <li>- Asistencia y puntualidad</li> <li>- Salud</li> </ul>		

	<p>salario emocional , según el nivel de crecimiento profesional y desempeño laboral de los colaboradores de COOPAC NSR</p>	<p>- El salario emocional, según el nivel de crecimiento profesional tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de COOPAC NSR</p>					
--	---	---	--	--	--	--	--

### Anexo 03: Cuestionario de la primera variable, salario emocional.

#### CUESTIONARIO 1

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

Este cuestionario tiene como finalidad determinar cómo se asocia el salario emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuestra Señora del Rosario" oficina principal Cajabamba, año 2019.

Instrucciones: Lee con atención cada ítem y contesta con sinceridad, veracidad y objetividad. Los enunciados tienen 5 posibilidades de respuestas. Elija y marque con una "x" lo que usted considere es la respuesta adecuada.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

#### SALARIO EMOCIONAL

1. Equilibrio vida personal y profesional	1	2	3	4	5
1.1. Siento que la cooperativa permite flexibilizar mis horarios laborales cuando lo necesito.					
1.2. Siento que la cooperativa realiza reuniones que se extienden dentro de la jornada laboral que repercuten en mi vida personal.					
1.3. Siento que la cooperativa cuenta con las necesarias áreas que se necesitan para tomar el almuerzo y descansar en los tiempos pertinentes.					
1.4. Siento que la cooperativa respeta los feriados y días libres, y no me veo obligado a trabajar sin que legalmente me corresponda hacerlo.					

1.5. Siento que la cooperativa comprende mis asuntos urgentes y personales cuando solicito retirarme o faltar a laborar.					
<b>2. Bienestar Psicológico</b>					
2.1. Siento que recibo de la cooperativa algún tipo de reconocimiento o agradecimiento, monetario o no monetario, por parte de mis superiores.					
2.2. Siento que mis superiores de la cooperativa toman en cuenta mis opiniones y comentarios.					
2.3. Siento que mis compañeros de trabajo de la cooperativa son solidarios porque es parte de la filosofía que se maneja en la empresa.					
2.4. Siento que la cooperativa promueve el trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas y objetivos.					
2.5. Siento que la cooperativa realiza actividades de integración y motivación periódicamente.					
<b>3. Crecimiento Profesional</b>					
3.1. Siento que la cooperativa me brinda la oportunidad de aprender y crecer profesionalmente.					
3.2. Siento que la cooperativa me brinda capacitaciones actuales, que están orientadas a reforzar y optimizar mi trabajo.					
3.3. Siento que la cooperativa me brinda la posibilidad de tener una línea de carrera o cambiar de puesto según mis talentos y orientación profesional.					
3.4. Siento que la cooperativa me brinda asesoramiento necesario para saber maximizar mis fortalezas y aminorar mis debilidades.					
3.5. Siento que la cooperativa me brinda seminarios y talleres necesarios para enriquecer mis conocimientos.					

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

**Anexo 04: Cuestionario de la segunda variable, desempeño laboral.**

**DESEMPEÑO LABORAL**

**CUESTIONARIO 2**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**

**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**CARRERA DE ADMINISTRACION**

Este cuestionario tiene como finalidad determinar cómo se asocia el salario emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuestra Señora del Rosario" oficina principal Cajabamba, año 2019.

Instrucciones: Lee con atención cada ítem y contesta con sinceridad, veracidad y objetividad. Los enunciados tienen 5 posibilidades de respuestas. Elija y marque con una "x" lo que usted considere es la respuesta adecuada.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

**EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL**

1. Desempeño de Funciones	1	2	3	4	5
1.1. Siento que alcanzo mis objetivos laborales diarios en la cooperativa.					
1.2. Siento que en la cooperativa puedo realizar varias tareas a la vez de manera eficiente.					
1.3. Siento que en la cooperativa mis tareas son monotonas y aburridas.					
1.4. Siento que en la cooperativa puedo utilizar libremente mis conocimientos pertinentes para desarrollar mis labores.					
1.5. Siento que la cooperativa apoya al personal a resolver los problemas laborales diarios.					

1.5. Siento que la cooperativa apoya al personal a resolver los problemas laborales diarios.					
<b>2. Evaluaciones Complementarias</b>					
2.1. Siento que en la cooperativa apporto al logro de objetivos con mis funciones.					
2.2. Siento que en la cooperativa realizo productivamente mis funciones sin esperar que me lo indiquen.					
2.3. Siento que la cooperativa cumple con el horario de trabajo establecido.					
2.4. Siento que en la cooperativa el ambiente de trabajo es seguro y aseado.					
2.5. Siento que en la cooperativa cuento con todos los recursos materiales y humanos para realizar efectivamente mi trabajo.					
<b>3. Características Individuales</b>					
3.1. Siento que en la cooperativa soy capaz de identificar problemas y buscar soluciones inmediatas.					
3.2. Siento que en la cooperativa me adapto con facilidad a los cambios y soy capaz de realizar nuevas tareas.					
3.3. Siento que en la cooperativa participo en la elaboración de los planes de trabajo de mi área y departamento.					
3.4. Siento que en la cooperativa puedo proponer nuevas y creativas ideas para mejorar mis labores.					
3.5. Siento que en la cooperativa soy capaz de realizar las funciones de otro compañero ante su ausencia.					

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!



## Anexo 5: Formato de consentimiento informado.

### FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del estudio: "salario emocional y desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario" oficina principal Cajabamba para el año 2019.

El objetivo de este estudio es: Determinar la relación entre el salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario" oficina principal Cajabamba para el año 2019.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder todas las preguntas de los dos cuestionarios. El primer cuestionario consta de 15 preguntas sobre salario emocional y el segundo cuestionario consta de 15 preguntas sobre desempeño laboral.

La participación es estrictamente voluntaria, toda información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de codificación y, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas del cuestionario le parecen incómodas, tiene el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responder, quedando excluido del estudio.

Esta investigación no genera riesgos para su salud a nivel físico, emocional ni mental.

Cualquier duda frente a su participación puede ser consultada con la investigadora, la Bach. Katherine Stphanie Corvera Avalos, mediante el teléfono, 941990933.

Su firma en este documento da su aval y demuestra que acepta todas las condiciones mencionadas anteriormente.


¡Desde ya, agradezco su participación!

*Acepto participar voluntariamente en esta investigación y declaro haber sido informado (a) del objetivo de investigación.*

*Reconozco que la información que yo proporcione en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usado para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decido, sin que esto acarree perjuicio alguno sobre mi persona. Entiendo que mi firma en este documento significa que he decidido participar después de haber leído y discutido la información presente en esta hoja de consentimiento.*

*Viernes, 01 de noviembre del 2019*

**Anexo 6: Ficha de validación del primer experto.**


**UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE**

**FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

1.1. Experto: Liliana Pamela Corvera  
 1.2. Especialidad: Marketing - Gerente  
 1.3. Cargo actual: DTC  
 1.4. Grado académico: Maestría en Gerencia  
 1.5. Institución: UPN  
 1.6. Tipo de instrumento: Cuestionario  
 1.7. Lugar y fecha: 9/11/2019

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica		X				
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	Total						


Coefficiente de valoración porcentual: c = 80%

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**


.....

.....

.....

  
 .....  
**Firma y sello del Experto**

**Anexo 7: Ficha de validación del segundo experto.**


**UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE**

**FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

1.1. Experto: Dianella Ruiz Caspardo C.F.R.  
 1.2. Especialidad: Administración de Empresas y Sub Gerente  
 1.3. Cargo actual: Gerente  
 1.4. Grado académico: CFE  
 1.5. Institución: CFE  
 1.6. Tipo de instrumento: Cuestionario  
 1.7. Lugar y fecha: .....

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	✓					
2	Formulado con lenguaje apropiado	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis	✓					
5	Suficiencia para medir la variable	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	✓					
8	Expresado en hechos perceptibles	✓					
9	Tiene secuencia lógica	✓					
10	Basado en aspectos teóricos	✓					
	Total	50					


Coefficiente de valoración porcentual:  $c = \frac{50}{50} = 100\%$

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....

.....

.....

  
 .....  
**Firma y sello del Experto**

**Anexo 8: Evidencias de la investigación.**



**Fotografía 01:** Ingresando a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario para aplicar los instrumentos de recolección de datos, las encuestas.



**Fotografía 02:** Encuestando a colaboradores pertenecientes al área operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario para aplicar los instrumentos de recolección de datos, las encuestas.



**Fotografía 03:** Encuestando a colaboradores pertenecientes al área operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario para aplicar los instrumentos de recolección de datos, las encuestas.



**Fotografía 04:** Encuestando a colaboradores pertenecientes al área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario para aplicar los instrumentos de recolección de datos, las encuestas.



**Fotografía 05:** Encuestando a colaboradores pertenecientes al área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario para aplicar los instrumentos de recolección de datos, las encuestas.