



Universidad Nacional  
**SAN LUIS GONZAGA**



## [Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

# UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA



## EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



### CONSTANCIA



El que suscribe deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

**“El Salario Emocional y la Calidad de Atención a los Socios de la Coopac “Virgen de las Nieves”- Coracora, 2024”**

Presentado por:

**Bach: NINIVE RIVERA FLORES**

El resultado obtenido es una coincidencia de 3%, por el cual se otorga el calificativo de:

### APROBADO

Según reglamento de Evaluación de la Originalidad

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Se aprueba el informe final de tesis por tener un porcentaje de similitud inferior a los límites establecidos por el reglamento.

Ica, 03 de abril del 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
FACULTAD DE ADMINISTRACION



*Dr. Vicente H. Ecos Quintanilla*  
DIRECTOR (I) UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad De Administración



**El salario emocional y la calidad de atención a los socios de la  
Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sociedad, Desarrollo Sostenible, Políticas Públicas y Ambientales

**INFORME FINAL DE TESIS**

**AUTOR**

BACHILLER NINIVE RIVERA FLORES

**ASESOR**

DR. FERNANDO EMILIO ALFARO HUAMÁN

Ica, Perú

2024

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme la fortaleza para lograr culminar esta maravillosa carrera profesional y concluir con el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mi madre Agustina Flores, por estar presente en cada etapa de mi formación profesional, brindándome el apoyo incondicional y los consejos necesarios para hacer de mí una mejor persona.

A mi padre Pedro Rivera, mi ejemplo a seguir, por el apoyo en los momentos más difíciles de mi formación como profesional, por prepararme y alistarme debidamente para la vida.

### **Agradecimientos**

A mis padres, por no llevarme siempre en sus brazos y obligarme a caminar, por su comprensión, paciencia y amor, quienes día a día estuvieron detrás de mí, son la inspiración para poder lograr mi objetivo.

A todos los catedráticos de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, que me inculcaron de conocimiento para el logro de mi meta, en especial mi eterno agradecimiento a mi asesor, Dr. Fernando Alfaro por su apoyo, orientación, confianza y el profesionalismo mostrado hacia mi persona para el desarrollo de la presente investigación.

## Índice de contenidos

Portada .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	9
II. Estrategia metodológica .....	26
III. Resultados .....	29
IV. Discusiones.....	43
V. Conclusiones .....	45
VI. Recomendaciones.....	46
VII. Referencias bibliográficas .....	47
VIII. Anexos.....	51

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Variable Salario Emocional .....	29
<b>Tabla 2</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Desarrollo Profesional .....	30
<b>Tabla 3</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Flexibilidad Laboral .....	31
<b>Tabla 4</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Entorno Laboral .....	32
<b>Tabla 5</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Variable Calidad de Atención .....	33
<b>Tabla 6</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Capacidad de Respuesta .....	34
<b>Tabla 7</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Seguridad .....	35
<b>Tabla 8</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Fiabilidad .....	36
<b>Tabla 9</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Empatía .....	37
<b>Tabla 10</b> Pruebas de normalidad .....	38
<b>Tabla 11</b> Relación entre el Salario emocional y la Calidad de atención .....	39
<b>Tabla 12</b> Relación entre Desarrollo profesional y Calidad de atención .....	40
<b>Tabla 13</b> Relación entre la Flexibilidad laboral y la Calidad de atención .....	41
<b>Tabla 14</b> Relación entre el Entorno laboral y la Calidad de atención .....	42

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Modelo simple del proceso de motivación .....	16
<b>Figura 2</b> La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones .....	17
<b>Figura 3</b> Teoría de la expectativa .....	19
<b>Figura 4</b> Herramientas del desarrollo profesional .....	20
<b>Figura 5</b> Dimensiones de la calidad de atención .....	23
<b>Figura 6</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Variable Salario Emocional .....	29
<b>Figura 7</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Desarrollo Profesional .....	30
<b>Figura 8</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Flexibilidad Laboral .....	31
<b>Figura 9</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Entorno Laboral .....	32
<b>Figura 10</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Variable Calidad de Atención .....	33
<b>Figura 11</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Capacidad de Respuesta .....	34
<b>Figura 12</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Seguridad .....	35
<b>Figura 13</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Fiabilidad .....	36
<b>Figura 14</b> Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Empatía .....	37

## Resumen

La investigación propuso establecer la relación entre el salario emocional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo, no experimental, de nivel descriptivo y correlacional; asimismo, se aplicó un cuestionario para una muestra de 102 colaboradores de la entidad. De acuerdo con los hallazgos, se demostró que el coeficiente de correlación de Spearman entre el "Salario Emocional" y "Calidad de Atención" fue de 0,967, con una significancia bilateral de 0,000, indicando una fuerte y significativa correlación positiva entre ambas variables. Esto sugiere que a medida que el salario emocional mejora, también tiende a aumentar la percepción de la calidad de atención, y viceversa. En cuanto a sus dimensiones: el desempeño profesional presentó una correlación positiva de 0.981 con respecto a la variable calidad de atención, de igual forma la dimensión flexibilidad laboral presentó una correlación de 0,980 y la dimensión entorno laboral arrojó un coeficiente de 0,954, demostrando que las dimensiones del salario emocional se asocian con la calidad de atención en la cooperativa. Se concluye que salario emocional se asocia con la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.

**Palabras clave:** salario emocional, calidad de atención, desempeño profesional, flexibilidad laboral.

## **Abstract**

The research proposed to establish the relationship between emotional salary and the quality of care provided to the members of the Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024. The methodology was based on a quantitative, non-experimental, descriptive and correlational level; likewise, a questionnaire was applied to a sample of 102 members of the entity. According to the findings, it was shown that Spearman's correlation coefficient between "Emotional Salary" and "Quality of Attention" was 0.967, with a bilateral significance of 0.000, indicating a strong and significant positive correlation between both variables. This suggests that as emotional salary improves, so does the perception of quality of care, and vice versa. Regarding its dimensions: professional performance presented a positive correlation of 0.981 with respect to the variable quality of care, in the same way the labor flexibility dimension presented a correlation of 0.980 and the work environment dimension showed a coefficient of 0.954, demonstrating that the dimensions of emotional salary are associated with the quality of care in the cooperative. It is concluded that emotional salary is associated with the quality of care for the members of the Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.

**Keywords:** emotional salary, quality of care, professional performance, work flexibility.

## I. Introducción

### A. Planteamiento del problema:

En los últimos años, el salario emocional está siendo relevante por ser el factor que permite incrementar el bienestar de los trabajadores, generando motivación para el cumplimiento de sus funciones. La aplicación de este salario se encuentra vinculado con la satisfacción del cliente y el crecimiento de la entidad o empresa, según Rubio et al., (2020). En América Latina y España es conocido como salario emocional, pero en diferentes países es equivalente al término de incentivos no monetarios o incentivos no dinerarios. En los países de la región se demostró que existe un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como también un buen clima laboral e incentivos, diferentes a los monetarios (Melendez , 2021).

La aplicación del salario emocional abarca aspectos no monetarios que contribuyan a aumentar los índices de productividad, desempeño y satisfacción. Pretende buscar, motivar y retener el talento de una empresa. Está enfocado en cinco elementos: oportunidades de desarrollo, balance de vida, bienestar psicológico, entorno laboral y cultura laboral. Por lo que busca cubrir necesidades de autorrealización y estima, para lograr una satisfacción laboral que conduce al logro de los objetivos de la empresa, según Cordero et al., (2022). Según una investigación a nivel de Latinoamérica las nuevas generaciones buscan un salario emocional. Estas nuevas estrategias inciden en la decisión de la permanencia laboral bajo los criterios de salario emocional e incentivos. Donde el salario emocional involucra la flexibilidad de horarios, oportunidades de crecimiento, reconocimiento por las funciones, bonos por productividad, entre otros, Torrealba et al., (2022), Sin embargo, según el informe "Estado global del trabajo 2022, señala que solo el 41 % de latinoamericanos se sienten satisfechos con el clima laboral en donde realizan su trabajo, mientras que el 77 % no se encuentra comprometido con su empleo.

En el Perú, los colaboradores buscan un trabajo donde exista un entorno de satisfacción y bienestar emocional. Siendo un factor relevante más allá del dinero. Los empleados se sienten motivados cuando son valorados y reconocidos en la empresa, en donde su nivel de satisfacción aumenta, dejando fluir de manera natural el cumplimiento de sus funciones (Asociación Peruana de Recursos Humanos, 2024). Según un informe de Consultora Dench, el 73% de los trabajadores peruanos señalan que dejar un empleo es por motivos de estrés, agotamiento por la intensidad de sus labores y escasa flexibilidad que ofrecen. Para Buendía (2022), el reto de ofrecer un salario emocional genera vínculos laborales eficientes, en donde permite la solución de conflictos no sólo en términos de dinero. La mayoría de empresas se enfrentan ante problemas de lealtad, confianza y realización de la empresa, debido a que el empleador no presenta un bienestar personal y

familiar ofrecido por la compañía. Menciona que 1 de cada 2 líderes peruanos se enfocan en la gestión humana, es decir en mejorar el ambiente y satisfacción laboral. Además, solo 38% de los líderes encuestados desempeñan una cultura organizacional, 36% realizan capacitaciones y formación profesional, 36% retienen talento humano y el 35% emplean estrategias de productividad.

En Ayacucho, en el distrito de Coracora, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de las Nieves” es un servicio de institución financiera sin fines de lucro, cuya finalidad es la captación de ahorros y otorgamiento de créditos, promoviendo el desarrollo económico y social de sus socios y la comunidad. Sin embargo, se presentan problemas como la flexibilidad en los horarios, pocos beneficios sociales, no existe un plan de capacitaciones y/o talleres, falta de compromiso laboral, bajos sueldos competitivos e inadecuado clima laboral. Por ende, se resalta la importancia del salario emocional porque permite generar oportunidades de desarrollo profesional, capacitación y crecimiento de la empresa, en donde los colaboradores ejercerán mejores habilidades para realizar eficientemente sus funciones laborales. En este contexto, este estudio determinará la relación entre el salario emocional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves" - Coracora, para el año 2024.

Bajo esta realidad problemática de estudio, se plantea lo siguiente:

### **Problema General**

¿Cuál es la relación entre el salario emocional y la calidad de atención a los socios de la Coopac Virgen de las Nieves - Coracora, para el año 2024?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre el desarrollo profesional y la calidad de atención a los socios de la Coopac Virgen de las Nieves – Coracora, 2024?

¿Cuál es la relación entre la flexibilidad laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac Virgen de las Nieves – Coracora, 2024?

¿Cuál es la relación entre el entorno laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac Virgen de las Nieves – Coracora, 2024?

## **B. Antecedentes de la investigación:**

### **a. Antecedentes internacionales**

En el ámbito internacional, en Ecuador, Ávila (2021) investigó el salario emocional y su efecto en la satisfacción laboral de los empleados de EMAPAL EP. Su estudio se basó en una investigación cuantitativa, no experimental, de nivel exploratorio – descriptivo. La población de análisis de estudio estuvo a disposición de 80 colaboradores administrativos de la empresa pública EMAPAL EP. El instrumentó que permitió obtener información de las variables y que se aplicó a los colaboradores fue a través de un cuestionario. Los resultados analizados según el índice de Pearson se obtuvo una correlación de 0.37 en las dimensiones de actividad, autonomía y desarrollo en relación a la satisfacción. Entonces el estudio concluyó que el salario emocional conlleva a un efecto significativo y moderado en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa EMAPAL.

En Bogotá, Rodríguez et al., (2022) en su estudio buscaron determinar el impacto del salario emocional en la satisfacción laboral del área de servicio al cliente de la empresa Alfagres S.A. Su metodología fue cuantitativa, corte transversal y de diseño correlacional. Para el estudio de las variables por ser una empresa pequeña estuvo determinada por 12 colaboradores entre los 24 y 33 años de edad. A los cuales se les aplicó un cuestionario para la obtención de información importante para este análisis, basado en 36 ítems. Los resultados mediante el coeficiente de Pearson fueron de 0.7171, señalando que estadísticamente se muestra un vínculo directo entre ambas variables. Por lo que, la investigación concluyó, que los factores del salario emocional muestran un impacto positivo en la satisfacción laboral, en relación a la flexibilidad laboral y posteriormente en el clima laboral.

En Ecuador, Intriago y Zambrano (2023) en su investigación analizaron el impacto que tiene el salario emocional y el rendimiento del talento humano de las instituciones públicas de Portoviejo. Su investigación fue mixta, con énfasis en la metodología cuantitativa, no experimental, de estudio básico - descriptivo. La muestra se consideró para 134 servidores públicos. Para ello respondieron a un cuestionario con una escala de Likert, para obtener información relevante del estudio de las variables. Mediante el cálculo de Pearson, se obtuvo un valor estadístico de 0.803 y un p valor de 0.000, lo que demuestra una correlación muy significativa entre ambas variables. Entonces, se concluyó que el salario emocional muestra un impacto significativo en el rendimiento del talento humano.

En México, Montalvo et al., (2023) analizaron el impacto del salario emocional entre las variables de productividad y permanencia en las mujeres de 20-29 años en la ciudad de

Saltillo. La investigación fue mixta, de estudio descriptivo y explicativo. Esta investigación estableció como muestra de análisis a mujeres en edades de 20 a 29 años, siendo un total de 239 mujeres seleccionadas aleatoriamente. El instrumento fue un cuestionario de 25 ítems. En los resultados se identificaron los factores del salario emocional, encontrándose al ambiente laboral, el desarrollo y la flexibilidad laboral. Según los encuestados el 51.3 % señalan como intermedio al ambiente laboral, el 49.2 % mencionan que muy pocas veces sienten el apoyo para crecer y desarrollarse profesionalmente y el 46.6% indican que algunas veces siente el apoyo de sus jefes en la flexibilidad laboral. Por otro lado, la productividad del trabajo en un nivel intermedio se evidencia en el 58.8% de las encuestadas y la permanencia en 52.1%. En conclusión, el salario emocional en las mujeres impacta positivamente en su productividad y permanencia.

En Colombia, Torres y Gutiérrez (2022) determinaron la relación entre las compensaciones y el salario emocional en las empresas del sector comercio en Villavicencio Meta. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y descriptivo. Para el estudio de análisis, se conformó una muestra de 324 trabajadores de las empresas de la ciudad. Por lo cual, al tener un número regular de encuestados y por ser un sector amplio a realizar, se optó por utilizar un cuestionario virtual. Los resultados encontraron que a pesar que los beneficios del salario emocional son de gran valor para los trabajadores, debido a la función motivacional, no es aplicado en la mayoría de las empresas. Por lo tanto, se concluyó una correlación negativa entre el promedio salarial y el salario emocional, debido a los beneficios sociales que son muy ineficientes.

#### **b. Antecedentes nacionales**

En el ámbito nacional, Mayta y Paucar (2022) investigaron determinar la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora. Su estudio recurrió a una metodología cuantitativa, de tipo aplicada y de alcance correlacional. Para el cálculo de la muestra se obtuvo la lista de empleados de la empresa consultora en San Isidro, teniendo como resultado a 48 trabajadores. Por lo tanto, para el análisis de la información basadas en las variables, se empleó un instrumento accesible como es el cuestionario. La investigación obtuvo resultados acerca de la percepción del salario emocional que fue favorable, debido a las respuestas de los colaboradores que mencionaron estar muy de acuerdo, siendo un nivel de máxima aceptación. Entonces para medir el vínculo con la satisfacción laboral, se empleó el método estadístico de Rho Spearman, teniendo como coeficiente el valor de 0.866, demostrando un vínculo positivo y fuerte en las variables. Por lo tanto, se concluye una correlación positiva entre el salario emocional y la satisfacción laboral en la población de estudio.

Díaz y Silvestre (2021) en su estudio analizaron el salario emocional en los empleados del “Consortio Salud y Belleza”. Su metodología fue un diseño descriptivo simple, de investigación básica y no experimental. Se determinó una muestra de 56 trabajadores del consorcio, que se les aplicó como instrumento el cuestionario. Los resultados identificaron que, en tal empresa, las dimensiones del salario emocional se condicionan bajo seis criterios, el orden, respeto, orgullo, credibilidad, camaradería e imparcialidad. Por lo cual, los aspectos negativos encontrados es la escasa participación de los colaboradores, poco valor que se les brinda por parte del jefe inmediato y poca empatía entre trabajador – jefe. Así mismo, se concluye que los factores que más inciden en el salario emocional, son los recursos necesarios para trabajar, debido a que contribuye con el desempeño laboral y por ende al alcance de los objetivos de la empresa.

Salas (2022) en su investigación buscó describir la motivación laboral en la productividad de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Su metodología fue básica, cuantitativa, con nivel descriptivo y de diseño no experimental. Se determinó para el análisis de estudio que la población serían los trabajadores administrativos de la universidad, teniendo como muestra a sólo 266 colaboradores. Por lo cual, se obtendrá información según las respuestas brindadas en el cuestionario. Se reflejaron como resultados que el 62.8% de los trabajadores señalan que la motivación es un impulso para el desarrollo de sus labores, el 45.5% señalan estar de acuerdo con la motivación brindada por la universidad, debido a que mejora el desempeño de sus funciones. Según el cálculo se demostró una relación de significancia entre ambas variables de 0.000 menor a 0.05. Entonces se concluyó, un vínculo directo entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores en la universidad de estudio.

Cubas (2023) en su estudio pretendió determinar el vínculo que existe entre el salario emocional y la retención del talento humano en una organización de textilera. Su investigación fue básica, de enfoque cuantitativo y correlacional. La muestra fueron los 150 colaboradores de dicha organización, utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados reflejaron que el 80% de los encuestados señalaron que el sueldo casi siempre tendrá un impacto positivo en el potencial de los trabajadores. Además, se demostró estadísticamente mediante la correlación de Spearman un cálculo de 0.758. Por lo tanto, se concluyó existe un vínculo directo entre el sueldo emocional y la retención del potencial de los trabajadores de la empresa textil.

Carpio (2022) en su investigación pretendió identificar la relación entre salario emocional y satisfacción laboral en el sector privado de Lima Metropolitana. Su metodología tuvo un análisis cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional – descriptivo y no experimental.

La muestra se determinó por los 200 trabajadores entre las edades de 20 a 55 años. Se aplicó un cuestionario para obtener información de acuerdo con las variables de estudio. En los resultados se obtuvo una correlación entre el salario emocional y la satisfacción laboral con un valor de ,847, indicando que a mayor beneficio no salarial que reciben los trabajadores, mayor será también la satisfacción laboral. Entonces se concluyó un vínculo estadísticamente positivo entre ambas variables.

### **c. Antecedentes locales**

A nivel local, en Ayacucho, los autores Hinojosa y Cisneros (2022) en su estudio identificaron el vínculo entre las competencias laborales y el salario emocional de los colaboradores en el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses. La investigación fue básica, correlacional, cuantitativa y no experimental. La muestra de estudio para el análisis de las variables fue conformada por 52 servidores públicos. Para obtener información de cada uno de ellos, respondieron a dos cuestionarios utilizados como instrumento. Posteriormente, los resultados se basaron mediante el cálculo de Pearson, hallando un coeficiente de correlación de 0.761 y un p valor de 0.000. Por lo tanto, se concluyó un vínculo significativo entre los factores de competencias laborales y el salario emocional en los trabajadores públicos de dicha institución.

Castillo (2022) pretendió identificar si el desempeño laboral incide en la calidad del servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicativo, de alcance explicativo, de corte transversal y de diseño no experimental. La muestra estudiada en la investigación fue compuesta por 15 empleados, 51 colaboradores y 75 clientes de las diferentes mypes. Donde la información a recaudar fue mediante la aplicación de un cuestionario con escala de Likert. Los resultados mediante la correlación de Spearman se tuvieron como coeficiente 0.528, por lo que se estableció una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que el desempeño laboral del personal incide en la calidad de servicio al usuario.

Chávez (2023) pretendió analizar la calidad de atención y su relación en el nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras en Ayacucho. Su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, básico y de diseño no experimental. El estudio de análisis se basó en una muestra de 40 trabajadores administrativos de dichas unidades ejecutoras, por lo tanto, para obtener información relevante de las variables se utilizó como instrumento, un cuestionario. Posteriormente, después del análisis recaudado se encontraron resultados positivos, demostrando un vínculo de alta magnitud en las variables, además se realizó el cálculo de Rho Spearman, teniendo una correlación de 0.902 y un p-value menor

a 0.005. Finalmente, se concluyó que, al aumentar la calidad de atención, mayor será el nivel de satisfacción en los trabajadores.

### **C. Justificación e importancia de la investigación:**

La justificación de la presente investigación está en lograr identificar de cómo es que se está llevando a cabo la gestión del salario emocional en la Coopac “Virgen de las Nieves”, y de qué manera las distintas gerencias y colaboradores se involucran de forma directa o indirecta con la calidad de atención, es decir, lo que buscamos con el presente estudio, es comprender cómo los factores no económicos, como el reconocimiento, el ambiente laboral y el desarrollo personal influyen directamente en la motivación y desempeño de los colaboradores, además en un entorno competitivo y orientado al cliente, la calidad del servicio es un pilar fundamental para la fidelización de los socios y el crecimiento sostenible de la cooperativa.

Desarrollar el presente estudio de la relación del salario emocional y la calidad de atención de los socios en la Coopac, será importante para los delegados, directivos, gerente general, gerentes de línea y colaboradores, dado que, tendrán el análisis de la situación, los resultados y las recomendaciones que potencien en la toma de decisiones para la satisfacción y compromiso del personal, lo que a su vez contribuirá a mejorar la experiencia de los socios, fortaleciendo su lealtad y consolidando la reputación institucional de la Coopac como una entidad que prioriza tanto el bienestar de sus colaboradores como la excelencia en el servicio.

### **D. Bases teóricas:**

#### **Variable Independiente: Salario Emocional**

Según, Rubio et al., (2020) son todas aquellas actividades no monetarias que retribuye la empresa a sus trabajadores para que estos se sientan satisfechos, comprometidos y permanentes en las funciones de la entidad. Dicho de otra forma, conjunto de beneficios intangibles otorgado a los trabajadores para generar fidelidad y compromiso en la organización.

Aviles (2024) lo define como la gestión de talento basándose en la satisfacción emocional y psicológica de los trabajadores en el entorno laboral. Su objetivo es ampliar la retención y compromiso de los colaboradores para incidir en su desempeño organizacional.

La importancia de reconocer el salario emocional en los empleados, no sólo puede especificarse en el valor monetario, sino en las compensaciones emocionales y psicológicas. Se genera un bienestar positivo en el entorno laboral, teniendo un equilibrio entre el trabajo

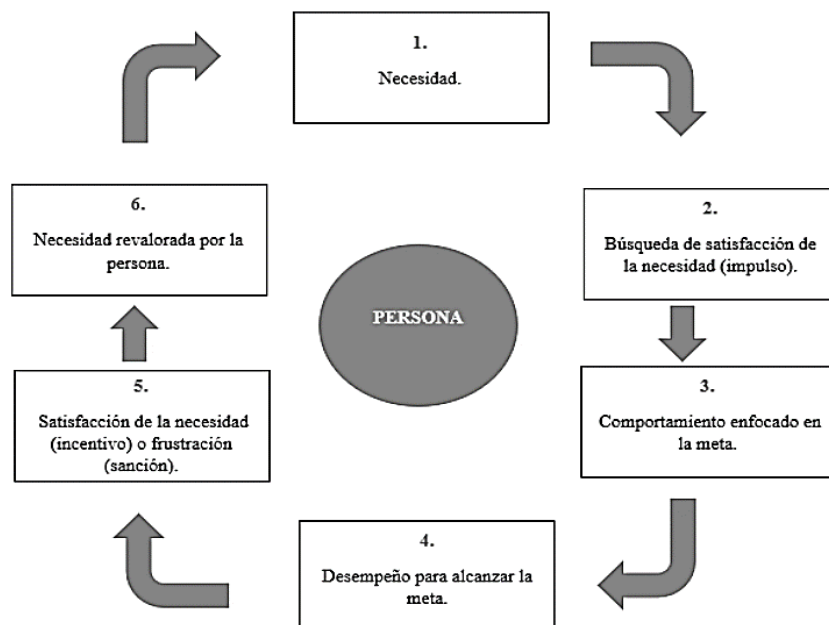
y la vida; en donde el reconocimiento y las oportunidades en la formación profesional permitan una lealtad y compromiso con la empresa. Además de brindar un ambiente de trabajo favorable que incluye tener relaciones interpersonales. Cuando las empresas realizan estas características de un salario emocional, los trabajadores sienten que sus necesidades son atendidas y quedan satisfechos con su lugar de trabajo, que no solo conlleva a una mayor lealtad hacia la empresa, también conduce a una disminución de la rotación del personal. Este último es un desafío para las entidades pues la contratación y capacitación a nuevos empleados llevan un financiamiento costoso y de un periodo de tiempo más largo (Aviles, 2024).

### Teoría de la motivación

Padovan (2020) argumenta que el vínculo entre el comportamiento y el desempeño de los empleados. Además de ser los procesos que influyen en la dedicación, dirección y persistencia del esfuerzo realizado a causa de un objetivo organizacional. Por ello es importante conocer qué necesidades tiene el empleado para que posteriormente se pueda satisfacer mediante el trabajo. Estas necesidades pueden ser tangibles e intangibles, como el reconocimiento público, ascensos o mejores sueldos. El autor Chiavenato explica un modelo de proceso de motivación, que consta de seis pasos:

**Figura 1**

*Modelo simple del proceso de motivación*

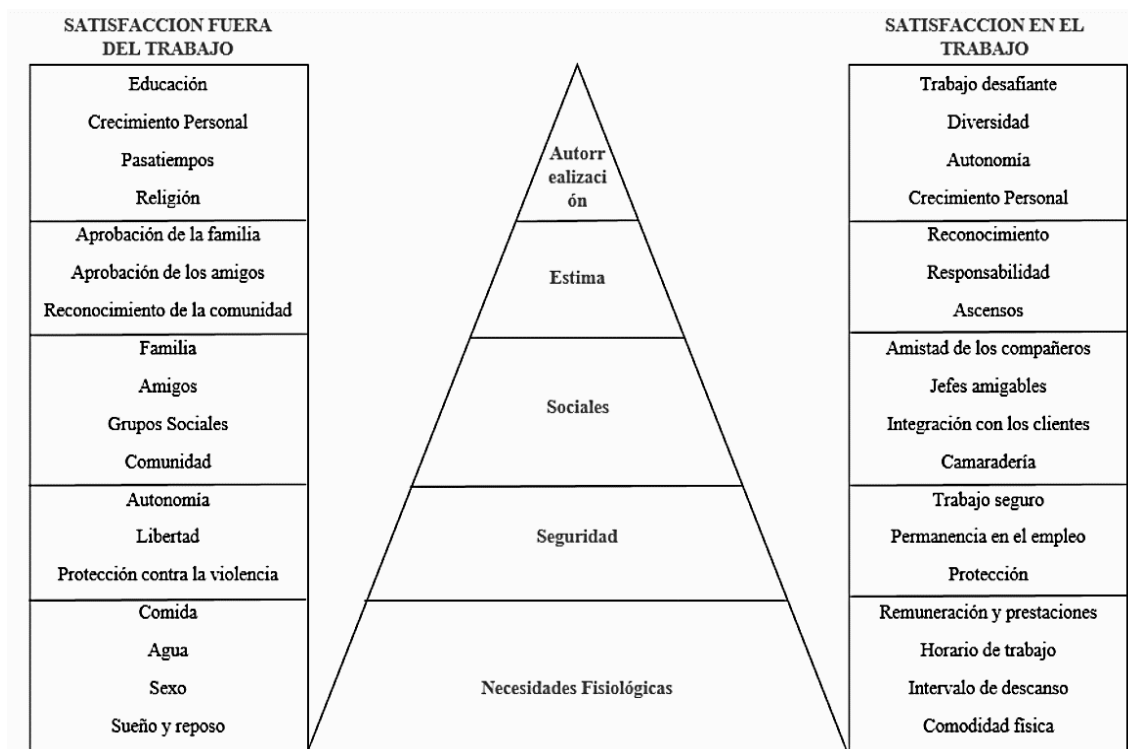


**Nota:** Chiavenato, “Comportamiento organizacional” (Padovan, 2020).

Por otro lado, destaca la teoría de la motivación de Maslow, enfocada en las pirámides de las necesidades, mediante dos clases de necesidades, las primarias (fisiológicas y de seguridad) se satisfacen de manera externa a través de las remuneraciones, permanencia y condiciones del puesto laboral). Y las secundarias (necesidades sociales) mediante la estima y relaciones interpersonales.

**Figura 2**

*La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones.*



**Nota:** Chiavenato, “Comportamiento organizacional” (Padovan, 2020).

### Teorías de la equidad

Las teorías de este concepto estuvieron argumentadas en los libros de Adam Smith, en su trabajo sobre la teoría de la equidad, basándose en las comparaciones de las situaciones laborales por cada compañero de trabajo son brindadas de forma justa. Para esta comparación se tomó en cuenta dos dimensiones: la comparación de insumos, que están relacionadas a los esfuerzos, habilidades, dedicación y tiempo que los trabajadores desempeñan en su puesto de trabajo. Y la otra dimensión es la comparación de resultados, enfocadas en las recompensas, como el reconocimiento, ascensos y otros beneficios, que el trabajador percibe recibe a causa de sus esfuerzos (Smit, 2023).

Esta teoría de la equidad de Adams implica la gestión de recursos humanos, considerando algunos indicadores:

- Salarios y beneficios justos: asegurar que las remuneraciones sean distribuidas justa y equitativamente entre los trabajadores.
- Comunicación y transparencia: relacionadas a políticas abiertas y transparentes donde todos los trabajadores puedan recibir recompensas según su desempeño.
- Evaluación de desempeño justa: los procesos a evaluar deben estar basados en normas justas para cada trabajador y así evitar suposiciones de favoritismo.
- Oportunidades de desarrollo: incluir actividades de crecimiento profesional para generar una percepción de equidad y motivación.
- Gestión de conflicto: atender las quejas y conflictos de manera efectiva y con equidad, para generar un entorno estable y favorable (Smit, 2023).

### **Teoría de la expectativa**

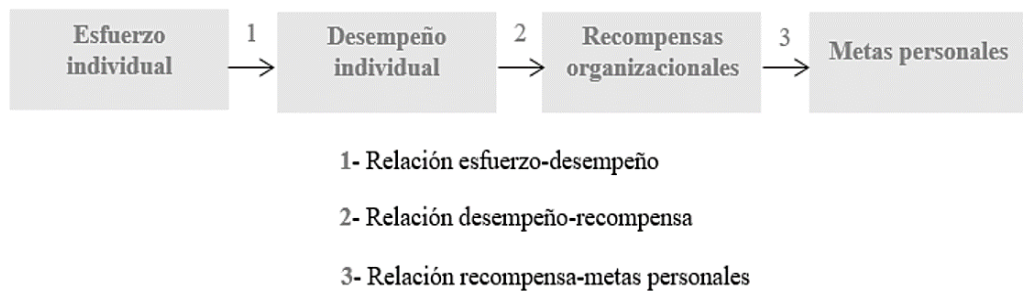
Los fundamentos de esta teoría son la base para la motivación de los trabajadores. Este modelo permite mejorar la motivación de los colaboradores a través de las expectativas de esfuerzo, rendimiento y recompensa. Se ocupa de los antecedentes cognitivos en donde participa la motivación basada en los principios ideales que establece el trabajador para relacionar que, el esfuerzo dedicado en su trabajo mejorará su rendimiento y por ende recibirá recompensas por el desempeño de sus labores (Díaz, 2023).

Esta teoría se basa en cuatro supuestos:

- 1°. Los individuos se integran a entidades con expectativas enfocadas en su necesidades, motivaciones y experiencias.
- 2°. El comportamiento de cada trabajador se visualizará según sus cálculos de expectativas.
- 3°. Las diferentes expectativas que desean los individuos en una organización.
- 4°. Cada individuo selecciona distintas alternativas para perfeccionar sus resultados personales (Díaz, 2023).

A continuación, se presenta los fundamentos de la teoría de la expectativa:

**Figura 3**  
*Teoría de la expectativa*



**Nota:** Chiavenato, “Comportamiento organizacional” (Padovan, 2020).

La relación esfuerzo – desempeño se le conoce como expectativa, que dependerá de las habilidades, experiencias y autoconfianza de los trabajadores, así como también las condiciones de su lugar de trabajo y el apoyo que recibe. La relación desempeño – recompensa es conocida como la instrumentalidad, que es el medio para lograr una recompensa específica, las cuales deben ser claras y personalizadas. La relación recompensas - metas personales conlleva a la valencia, que es un valor subjetivo concedido al trabajador en función de su desarrollo para satisfacer metas individuales como la necesidad de un auto o el reconcomiendo público (Padovan, 2020).

### **Dimensiones del salario emocional**

Estas dimensiones incluyen la satisfacción, compromiso y el bienestar de los trabajadores en el ámbito laboral. Por ende, todo modelo de salario emocional debe especificar dimensiones estratégicas, motivacionales, humanas y de creación de valor (Aviles, 2024).

#### **– Desarrollo profesional**

Principalmente definimos al desarrollo personal como una etapa en donde una persona muestra su experiencia y crecimiento de su vida profesional dentro de una empresa, a causa de sus objetivos propuestos, además de la formación y reconocimiento de sus colaboradores (Borda, 2021).

Este desarrollo se basa en las oportunidades que se le brinda al empleado, que incluye programas de capacitación, gestión del talento, actividades de coaching y mentoring y por último la elaboración de un plan de carrera, con el objetivo de brindar a los trabajadores un crecimiento y avance en las funciones de sus laborales.

#### Figura 4

##### *Herramientas del desarrollo profesional.*

Counseling de carrera	Programas de Mentoring	Programas de colegiatura
Recursos humanos, gerentes y supervisores o consultores externos pueden hablar con los colaboradores acerca del desempeño en sus labores en el puesto actual, interés, metas personales y de carrera. Con la finalidad de analizar y apoyar al colaborador identificando formas de alcanzar sus metas y alinearlas a la organización, y establecer un plan de acción.	Se da cuando los jefes, ejecutivos, gerentes con mayor experiencia apoyan en el desarrollo profesional de los colaboradores de menor rango. Los mentores los aconsejan y animan.	Las grandes corporaciones ofrecen a sus empleados apoyos de colegiatura para ayudarles a continuar sus carreras si toman cursos relacionados con los negocios de la empresa.

Nota: Vera (2024)

##### – Balance de vida:

Para Vera (2024) es el punto de equilibrio entre la vida laboral y personal, donde se priorizan por igual sus demandas. Las ventajas de alcanzar este equilibrio reducen los niveles de estrés y generan empleados más leales y productivos. Esta dimensión hace referencia al bienestar del individuo consigo mismo y con su entorno de trabajo, generando un valor y afecto en el futuro del colaborador.

Los indicadores para contribuir a un balance de vida trabajo, se debe regir bajo políticas organizacionales como la flexibilidad en la contratación del personal, flexibilidad en los horarios, la otorgación de los permisos, el trabajo virtual, licencias por maternidad o salud familiar directa, entre otros. Además, de organizar programas de recreación que integren las familias de cada trabajador. Por eso, cada empresa debe establecer políticas de licencia personal, con o sin goce de haber, para que cada empleado se sienta respaldado, según cada caso (Vera, 2024).

##### – Bienestar psicológico

Ramos et al., (2020) es el funcionamiento equilibrado entre lo personal y psicosocial. Su capacidad para relacionarse y su crecimiento personal según sus experiencias y motivaciones. Por lo tanto, implica un equilibrio entre lo emocional, satisfacción y plenitud en el entorno laboral. Se considera una necesidad estratégica dentro de las organizaciones para el cuidado de sus trabajadores y estos puedan obtener una mejora en sus capacidades, aumento en la productividad, reducción del absentismo, entre otros.

Las estrategias utilizadas para garantizar un bienestar social, enfatiza el reconocimiento y autonomía laboral, desafíos profesionales y trascendencia en la comunidad laboral. La autonomía laboral hace referencia a la libertad que tiene el trabajador para tener un control en sus actividades, así como la toma de decisiones en sus tareas y flexibilidad de horarios.

– Entorno laboral

Para Hernández (2020) son aquellos elementos materiales y humanos que inciden en las actividades cotidianas de un trabajo, así como aspectos sociales y organizacionales como la comunicación entre trabajadores, compañerismo, apoyo y reconocimiento que ofrece la empresa.

– Cultura laboral

Hace referencia a la responsabilidad social, valores éticos en las funciones realizadas, y la relación con los líderes de la empresa. Esto es fundamental para que exista un buen entorno laboral y que los empleados puedan estar satisfechos con el ambiente. Principalmente, la organización debe establecer valores que reflejen el compromiso, integridad y transparencia para las funciones de su trabajo. Los líderes, deben ser los primeros modelos de ejemplo en su comportamiento y toma de decisiones alineados a los valores de la empresa.

En las organizaciones esta dimensión se está incluyendo en los procesos de selección y contratación, en donde se evalúa las habilidades técnicas alineadas con los valores de la entidad. Como requisito para la selección identifican un historial de integridad y ética en su trayectoria laboral que fomenten una cultura desde el principio de sus labores (Aviles, 2024).

Mayta y Paucar (2022) mencionan que el salario emocional en un contexto más amplio permite mejorar la calidad de vida de los trabajadores haciendo uno de estrategias como programas de desarrollo profesional, bienestar laboral, flexibilidad de horarios o programas de reconocimiento. Estos componentes no económicos resultan ser beneficios para la organización, debido a que existirá mayor compromiso de los empleados en donde la motivación y productividad se verán reflejados en el desarrollo de sus labores.

### **Bases normativas**

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, evalúa políticas relacionadas al cumplimiento de la normativa laboral, prevención y solución de conflictos, para mejorar las condiciones de trabajo y el respeto a los derechos laborales que tiene todo trabajador. En el año 2022 se aprobó la Ley N°31572 – Ley de Teletrabajo, donde los trabajadores pueden prestar servicios bajo dicha modalidad, generando una flexibilidad en los horarios (El Peruano , 2022).

### **Variable dependiente: Calidad de atención**

Condori (2022) define como el grado de nivel de excelencia profesional mediante el uso eficiente de recursos para cumplir un nivel de satisfacción al usuario que recibe el servicio, generando un efecto positivo en la atención de la entidad.

Por otro lado, Amaya y Alban (2024) mencionan que es el proceso de mejora, en donde las diversas áreas de la organización buscan satisfacer las necesidades del usuario o cliente, mediante el desarrollo eficiente de un producto o la adecuada prestación de un servicio.

La importancia radica en mostrar la capacidad que tiene la organización para desempeñarse como tal. Que permite cumplir con las expectativas del cliente mediante la satisfacción de sus necesidades, brindando una respuesta inmediata a su solicitud. La calidad de atención debe mostrar iniciativa, formalidad, disposición y colaboración en la atención al cliente.

### **Teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry**

Pazmiño et al., (2021) señalaron que, Parasuraman, Zeithaml y Berry fundamentaron que el cliente es el único juez de la calidad del servicio, en donde la calidad de atención es el tipo de actitud que describe el grado y dirección entre las percepciones y las expectativas del cliente acerca de la atención. Argumentan que existen cinco dimensiones, la primera calidad técnica considerada como tangible y los cuatro restantes: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, lo consideran intangible, es decir la forma de interactuar entre el trabajador y el usuario.

### **Teoría de Claus Moller**

Cajal (2021) menciona que Moller en su teoría argumentó que la calidad de un producto y servicios se basa en la importancia de la calidad de las personas que brindan dichos servicios, que depende los esfuerzos de cada uno de los individuos u organización. Moller fundamente que primero debe existir una calidad entre el personal, que cumpla con las expectativas del cliente. Por ello es fundamental, que los trabajadores satisfagan sus necesidades para cumplir con sus funciones y exista un buen clima laboral, obteniendo una calidad personal en las áreas de la organización.

### **Teoría de Armand V. Feigenbaum**

Cubar (2021) permite al este autor enfoca que la calidad de atención está basada en el trabajo en equipo y en la responsabilidad de cada área, en donde cada trabajador desempeñe su función de la manera correcta y puedan interrelacionarse entre sí en todas las áreas de la

organización, para que la calidad pueda verse reflejada en conjunto. Se consideran ciertos pilares de calidad como el liderazgo, compromiso laboral, orientación al usuario y la medición de costes de calidad. En donde el compromiso, capacitación y motivación debe estar involucrada en el proceso de desarrollo de la organización.

### **Teoría de Riccardo Riccardi**

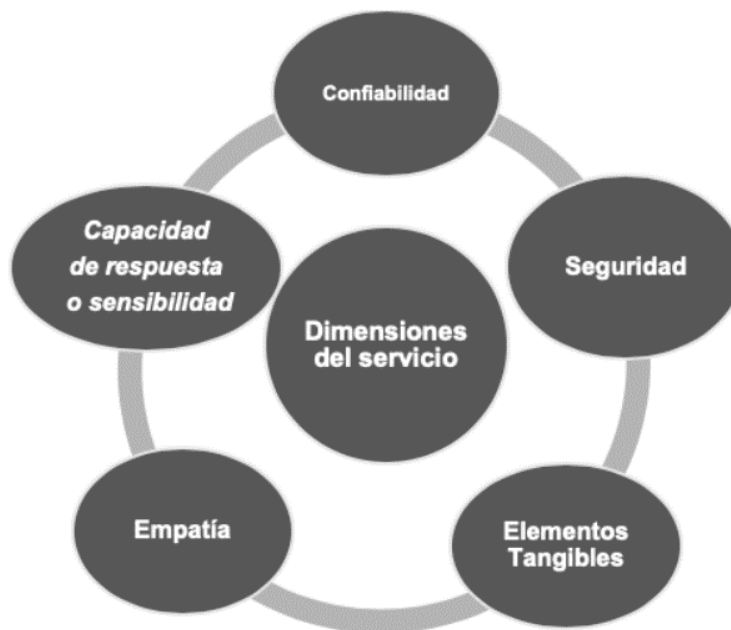
El sistema de garantía de calidad para este autor se genera mediante la capacitación del personal para una formación estratégica de calidad entre el usuario y el trabajador. Además de reconocer al cliente como “rey” identificando su necesidad y satisfacción de la misma. En donde exista también el trabajo en equipo de todos los miembros de las diferentes áreas para brindar en conjunto las necesidades de los usuarios. Y, por último, en la capacitación constante donde se muestra la habilidad de relacionarse con los usuarios y la formación de estrategias de calidad (Nuñez, 2023).

### **Dimensiones de la calidad de atención**

Barragán et al., (2021) explicaron mediante un gráfico las cinco dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, que son entendidos desde diferentes formas según el servicio brindado.

### **Figura 5**

*Dimensiones de la calidad de atención*



**Nota:** Barragán et al., (2021)

– Capacidad de respuesta

Se define como la sensibilidad de los trabajadores de una organización con respecto al trato a los usuarios o clientes. Además de tener la disposición de brindar la ayuda que necesita. Esta atención al usuario debe prestar un tiempo determinado donde se pueda escuchar sus preguntas, reclamos o problemas por la cual está incurriendo el servicio (Barragán et al., 2021).

Por otro lado, esta dimensión está relacionada con la disponibilidad de atender al usuario con prontitud, en donde exista la capacidad de respuesta con experiencia y responsabilidad. En donde la atención y prontitud permita enfrentar las solicitudes y reclamos del usuario en lapso de tiempo de espera. Comprende también los indicadores de flexibilidad y capacidad personalizada (Barragán et al., 2021).

– Seguridad

En donde el usuario otorga la responsabilidad a la organización para la solución de sus problemas con la certeza de ser resueltos de la manera más eficiente posible. Esta seguridad está determinada por la credibilidad, integridad y honestidad. Además de brindar confianza y lealtad a los servicios brindados. Para esta dimensión es posible que el usuario necesita de evidencias tangibles para valorar la seguridad del servicio, en ese caso sería la experiencia profesional del trabajador, en donde se incluye las habilidades, conocimientos y capacidades en relación a la prestación del servicio (Barragán et al., 2021).

– Fiabilidad

La fiabilidad se define como la capacidad para desempeñar las funciones de atención con criterios de formalidad y exactitud. Es decir, brindar desde un principio una atención correcta. Hace referencia también a las habilidades del trabajador para atender de forma cuidadosa y fiable, en donde el usuario perciba el cumplimiento de las promesas de la entidad (Barragán et al., 2021).

– Empatía

En la calidad de atención, es la forma de atender a los usuarios, de manera personalizada y cuidadosa, demostrando la importancia de su problema. Es la capacidad que tiene la organización para comprender las necesidades o reclamos que tiene el usuario. En esta dimensión se muestra la amabilidad, trato, cortesía, el respeto y consideración con el usuario para resolver sus problemas (Barragán et al., 2021).

- Elementos tangibles

Tangible definido como la apariencia de las instalaciones, así como del personal y materiales de servicio. La organización debe proporcionar a cada miembro trabajador, herramientas modernas y atractivas para el desempeño de sus funciones. Asimismo, con la apariencia física de cada personal demostrando la ética y responsabilidad. Y, por último, las instalaciones físicas de la organización deben encontrarse visualmente en buen estado iluminación, ventilación, entre otros (Barragán et al., 2021).

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre el salario emocional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.

### **Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre el desarrollo profesional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.
- Determinar la relación entre la flexibilidad laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.
- Analizar la relación entre el entorno laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.

## **Hipótesis de la investigación**

### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el salario emocional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.

### **Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre el desarrollo profesional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.
- Existe relación significativa entre la flexibilidad laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.
- Existe relación significativa entre el entorno laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.

## **II. Estrategia metodológica**

### **Tipo de investigación**

Se ha considerado una investigación de tipo aplicada, para Gonzales (2021) es un tipo de investigación orientada a abordar dificultades concretas del entorno real, utilizando saberes científicos ya establecidos para crear respuestas prácticas y efectivas a esos desafíos. Es decir, este tipo de metodología tiene como objetivo principal la aplicación inmediata de teorías existentes y el conocimiento adquirido en esta investigación para darle la solución oportuna al problema planteada y de tal forma mejorar las prácticas y procesos dentro de una organización.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, adoptando una estrategia sistemática y objetiva, se inicia mediante el método deductivo, es decir comenzando desde una teoría estructurada, en donde los conceptos fueron reducidos a variables, obteniendo información para evaluar y probar si la teoría se confirma. Por lo tanto, este enfoque recolecta y analiza datos estadísticos sobre las variables para probar hipótesis planteadas (Jiménez, 2020).

### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación utilizado ha sido el descriptivo – correlacional, porque Condori P. (2020) define como la identificación y descripción de las características de los fenómenos sociales, enfocado en brindar información detallada de los hechos observados. Es también correlacional, porque la investigación medirá la relación de dos variables, en donde se utiliza información estadística para evidenciar si las dos variables interactúan o se afectan entre sí.

### **Diseño de investigación**

El presente estudio fue de diseño no experimental, Vázquez (2024) menciona que este tipo de diseño no se permite la manipulación de las variables, en donde los investigadores solo cumplen la función de observar los fenómenos de manera natural, sin la intervención directa.

### **Población y muestra**

La población de este estudio estuvo integrada por los 142 colaboradores de la Coopac "Virgen de las Nieves, las cuales están conformados desde el más alto nivel jerárquico hasta el más bajo nivel jerárquico.

Por lo tanto, para la muestra se ha considerado la siguiente fórmula probabilística:

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

- El número Z es la distribución normal, a un nivel de confianza del 95% tendrá el valor igual a 1.96
- La proporción de éxito será del 50%, en consecuencia, el valor de P = 0.5
- Se entiende que el indicador de fracaso será igual a la probabilidad de éxito, por lo que, el valor de Q = 0.5
- Con respecto al nivel de confianza, se estableció un margen de error del 5%, significando que el valor de E = 0.05
- Así mismo, se mencionó que el tamaño de la población es de 140, el mismo como valor de N.

Por lo tanto, para determinar el tamaño de la muestra (n) se ha reemplazado en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 140}{[0.05^2(140 - 1)] + [1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)]}$$

$$n = 102 \text{ colaboradores}$$

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento aplicado ha sido el cuestionario, en donde Vega et al., (2023) definen como una herramienta cuantificable donde se recolectan datos para poder probar las hipótesis planteadas.

Estos instrumentos son utilizados para validar hipótesis previamente generadas. Por lo tanto, la investigación realizó un cuestionario para la variable salario emocional y otro cuestionario para la variable calidad de atención.

Asimismo, se utilizó la escala de Likert y estará conformada por 20 ítems de acuerdo a las dimensiones e indicadores de estudio.

### **Procedimiento de tratamiento de datos**

Obtenida la información, se ha organizado mediante el software Microsoft Excel, para traspararlo al programa SPSS V25, en donde se ha elaborado la tabulación, gráfica, y el contraste de hipótesis de estudio.

Para la contrastación de hipótesis se ha utilizado el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

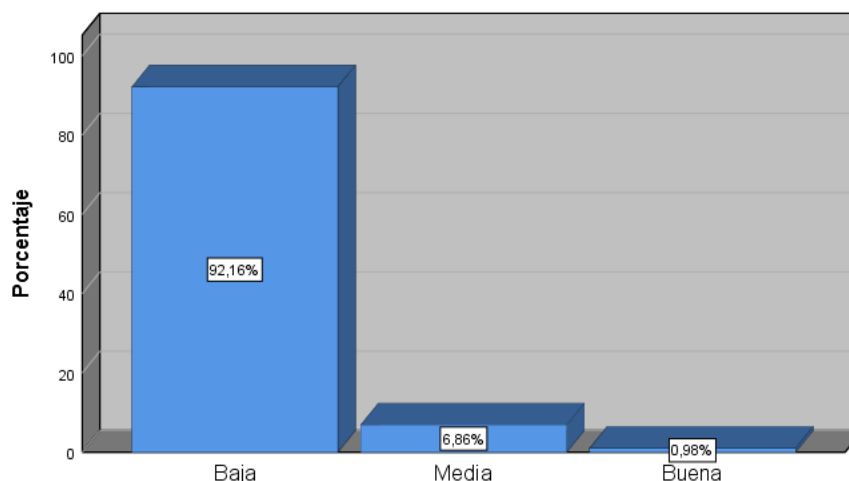
Posteriormente obtenido el cálculo de la prueba óptima de correlación entre las variables, se ha efectuado la prueba de las hipótesis planteadas, en donde se negará la vinculación estadística o se afirmará la asociación entre variables de estudio, a nivel estadístico.

### III. Resultados

#### Resultados descriptivos

**Figura 6**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Variable Salario Emocional*



**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

**Tabla 1**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Variable Salario Emocional*

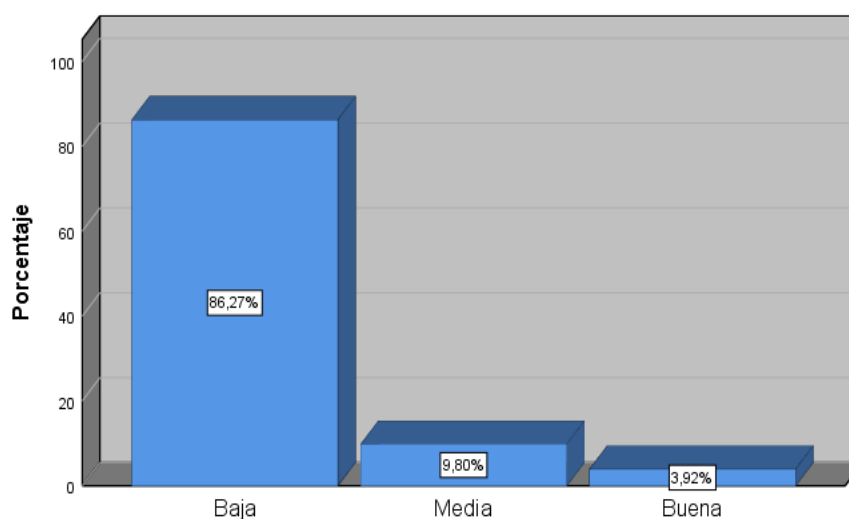
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	94	92,2	92,2	92,2
Media	7	6,9	6,9	99,0
Buena	1	1,0	1,0	100,0
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

En la figura 6 y la Tabla 1 que describe la variable "Salario Emocional," se observa que una gran mayoría de los encuestados (92,2%) perciben el salario emocional como bajo, reflejando una insatisfacción generalizada con los beneficios no monetarios ofrecidos. Solo un 6,9% de los participantes tiene una percepción media, y apenas un 1,0% considera que es buena, lo cual evidencia una percepción positiva limitada. Estos resultados sugieren que la empresa no está logrando cubrir adecuadamente las necesidades emocionales y motivacionales de sus colaboradores, lo que podría repercutir negativamente en su compromiso, satisfacción y productividad laboral.

**Figura 7**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Desarrollo Profesional*



**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

**Tabla 2**

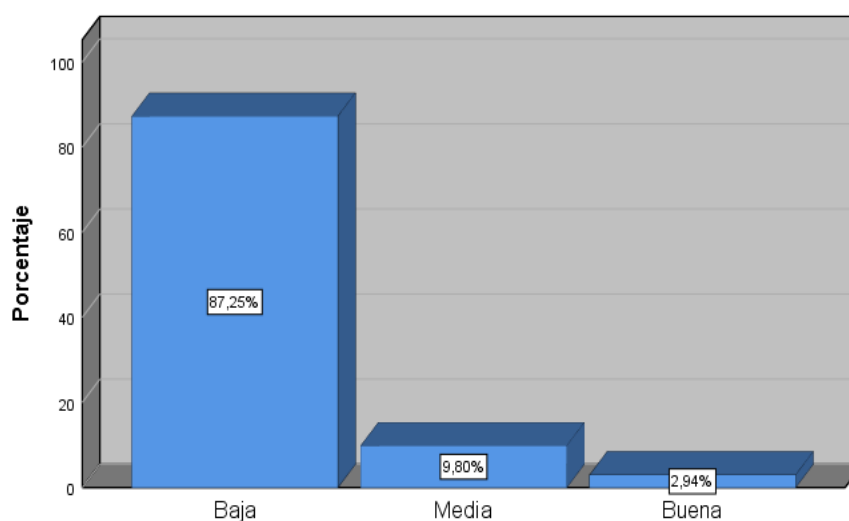
*Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Desarrollo Profesional*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Baja	88	86,3	86,3	86,3
Media	10	9,8	9,8	96,1
Buena	4	3,9	3,9	100,0
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

En la Figura 7 y la Tabla 2, que describen la dimensión "Desarrollo Profesional," se observa que la mayoría de los encuestados (86,3%) perciben un bajo nivel de oportunidades para su desarrollo profesional, lo que indica una significativa insatisfacción con el crecimiento y avance en sus carreras dentro de la organización. Un 9,8% de los participantes considera que el nivel es medio, mientras que solo un 3,9% valora positivamente el desarrollo profesional ofrecido. Estos resultados reflejan una percepción limitada de las oportunidades de formación y promoción, lo cual podría afectar la motivación y la retención del talento en la empresa.

**Figura 8** Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Flexibilidad Laboral



**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

**Tabla 3** Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Flexibilidad Laboral

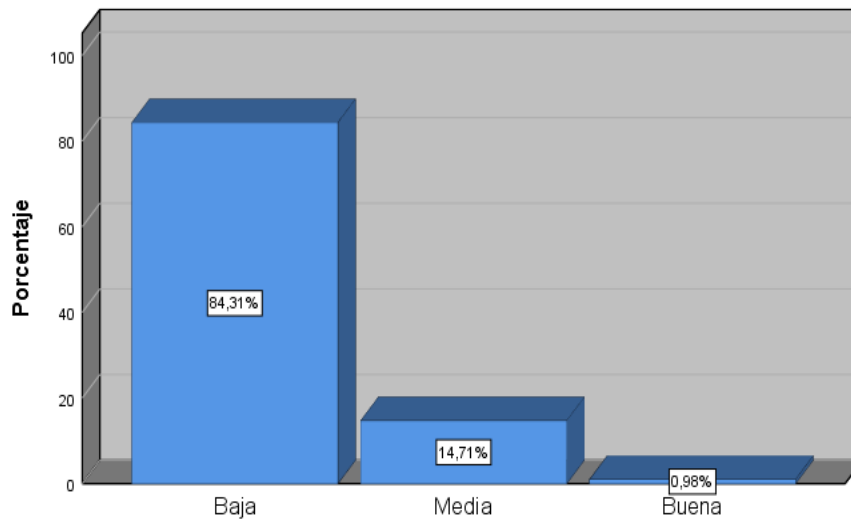
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Baja	89	87,3	87,3	87,3
Media	10	9,8	9,8	97,1
Buena	3	2,9	2,9	100,0
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

En la Figura 8 y la Tabla 3, que describen la dimensión "Flexibilidad Laboral," se evidencia que una gran mayoría de los encuestados (87,3%) perciben la flexibilidad laboral como baja, lo que refleja un alto nivel de insatisfacción respecto a la capacidad de ajustar sus horarios o modalidades de trabajo. Un 9,8% de los participantes valora la flexibilidad laboral de manera media, mientras que solo un 2,9% la considera buena. Estos resultados indican que la falta de flexibilidad puede estar afectando negativamente el equilibrio entre la vida laboral y personal, influyendo en la motivación y bienestar de los empleados.

**Figura 9**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Entorno Laboral*



**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

**Tabla 4**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Entorno Laboral*

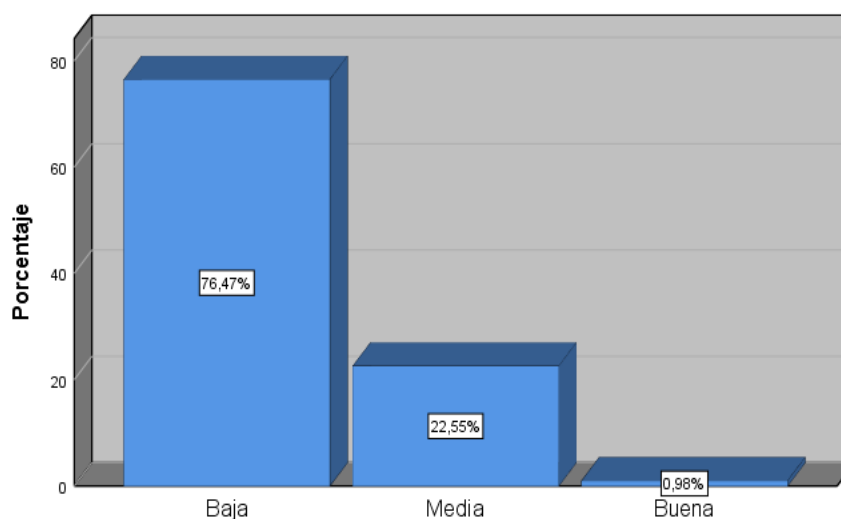
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Baja	86	84,3	84,3	84,3
Media	15	14,7	14,7	99,0
Buena	1	1,0	1,0	100,0
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

En la Figura 9 y la Tabla 4, que describen la dimensión "Entorno Laboral," se observa que la mayoría de los encuestados (84,3%) perciben el entorno laboral como desfavorable, lo que sugiere un alto nivel de insatisfacción con el ambiente de trabajo en la organización. Un 14,7% de los participantes considera que el entorno es de nivel medio, y solo un 1,0% lo valora positivamente. Estos datos indican que existen problemas significativos en el clima laboral, los cuales podrían estar afectando la cohesión del equipo, la productividad y el bienestar general de los empleados.

**Figura 10**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Variable Calidad de Atención*



**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

**Tabla 5**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Variable Calidad de Atención*

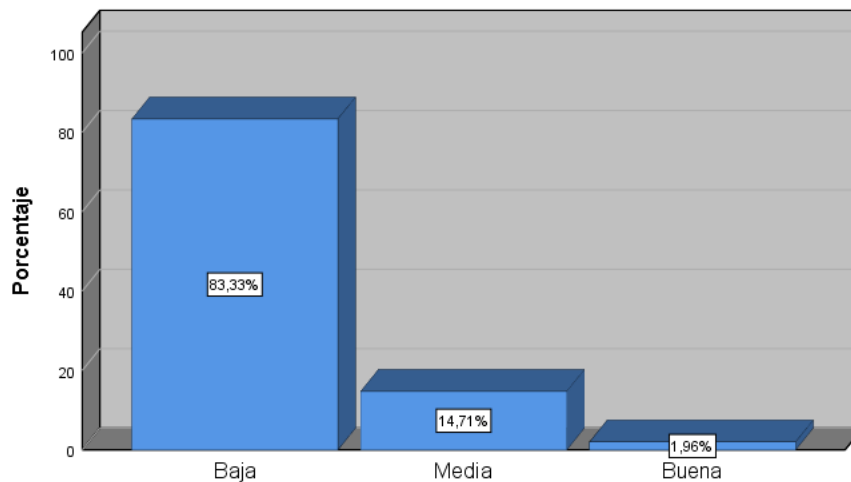
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Baja	78	76,5	76,5	76,5
Media	23	22,5	22,5	99,0
Buena	1	1,0	1,0	100,0
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

En la Figura 10 y la Tabla 5, que describen la variable "Calidad de Atención," se observa que la mayoría de los encuestados (76,5%) perciben la calidad de atención como baja, lo cual refleja un alto grado de insatisfacción con el servicio recibido. Un 22,5% de los participantes considera la calidad de atención como media, y solo un 1,0% la valora como buena. Estos resultados indican que existen importantes áreas de mejora en la atención al cliente, lo cual podría estar afectando negativamente la percepción y satisfacción de los usuarios con el servicio ofrecido.

**Figura 11**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Capacidad de Respuesta*



**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

**Tabla 6**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Capacidad de Respuesta*

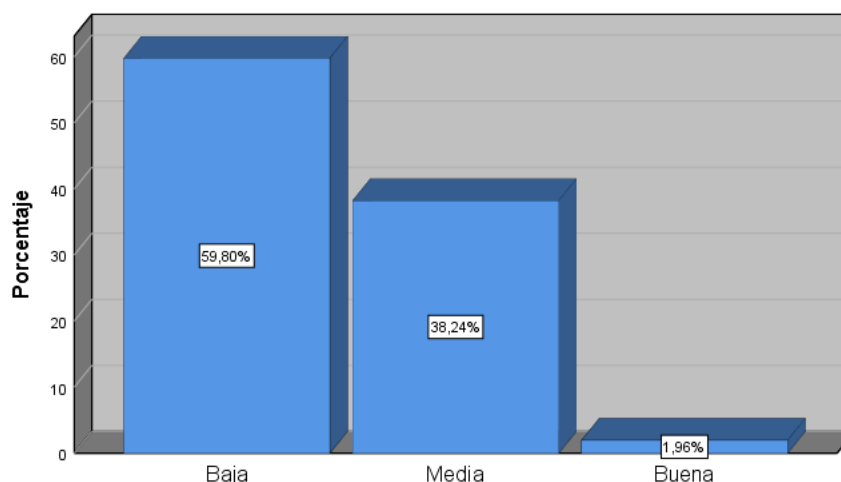
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Baja	85	83,3	83,3	83,3
Media	15	14,7	14,7	98,0
Buena	2	2,0	2,0	100,0
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

En la Figura 11 y la Tabla 6, que describen la dimensión "Capacidad de Respuesta," se evidencia que una gran mayoría de los encuestados (83,3%) perciben la capacidad de respuesta como baja, lo que indica una significativa insatisfacción con la rapidez y efectividad con la que se atienden sus necesidades o consultas. Un 14,7% considera la capacidad de respuesta como media, y solo un 2,0% la valora de manera positiva. Estos resultados sugieren que la organización debe mejorar su agilidad y eficiencia en la atención, ya que la percepción actual puede impactar negativamente en la confianza y satisfacción de los usuarios.

**Figura 12**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Seguridad*



**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

**Tabla 7**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Seguridad*

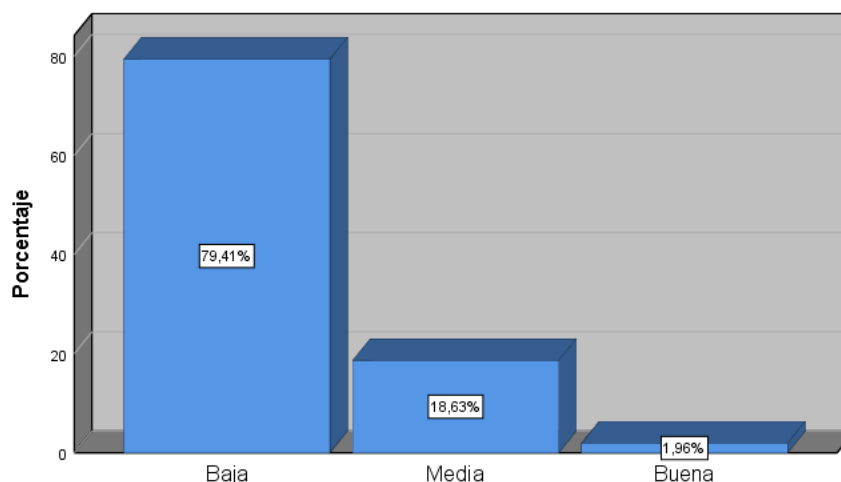
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Baja	61	59,8	59,8	59,8
Media	39	38,2	38,2	98,0
Buena	2	2,0	2,0	100,0
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

En la Figura 12 y la Tabla 7, que describen la dimensión "Seguridad," se observa que el 59,8% de los encuestados perciben la seguridad como baja, lo que refleja una considerable insatisfacción con las condiciones de seguridad proporcionadas. Un 38,2% valora la seguridad como media, mientras que solo un 2,0% la considera buena. Estos resultados indican que la percepción de la seguridad es predominantemente negativa, lo cual podría afectar la confianza y tranquilidad de los usuarios, subrayando la necesidad de fortalecer las medidas de seguridad dentro de la organización.

**Figura 13**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Fiabilidad*



**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

**Tabla 8**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Fiabilidad*

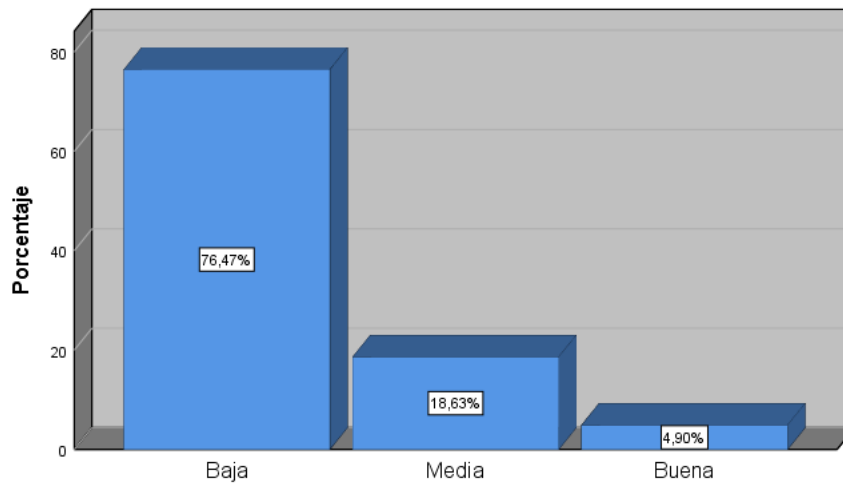
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Baja	81	79,4	79,4	79,4
Media	19	18,6	18,6	98,0
Buena	2	2,0	2,0	100,0
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

En la Figura 13 y la Tabla 8, que describen la dimensión "Fiabilidad," se evidencia que la mayoría de los encuestados (79,4%) perciben la fiabilidad como baja, indicando una notable insatisfacción con la consistencia y confianza en los servicios prestados. Un 18,6% de los participantes considera la fiabilidad como media, y solo un 2,0% la valora positivamente. Estos resultados reflejan que la percepción de la fiabilidad es mayormente negativa, lo cual podría afectar la credibilidad y satisfacción del cliente, subrayando la importancia de mejorar la calidad y consistencia en la prestación de servicios.

**Figura 14**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Empatía*



**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

**Tabla 9**

*Niveles de Apreciación Valorativa de la Dimensión Empatía*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Baja	78	76,5	76,5	76,5
Media	19	18,6	18,6	95,1
Buena	5	4,9	4,9	100,0
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Datos del cuestionario procesados en el SPSS.

En la Figura 14 y la Tabla 9, que describen la dimensión "Empatía," se observa que la mayoría de los encuestados (76,5%) perciben la empatía como baja, reflejando una significativa insatisfacción con la capacidad de la organización para comprender y atender las necesidades individuales de sus usuarios. Un 18,6% de los participantes califica la empatía como media, mientras que solo un 4,9% la valora como buena. Estos resultados sugieren que hay una percepción limitada de empatía en el servicio, lo cual podría impactar negativamente en la relación con los clientes y en la calidad del servicio percibido.

## Resultados inferenciales

**Tabla 10**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desarrollo profesional	,220	102	,000	,718	102	,000
Flexibilidad laboral	,208	102	,000	,805	102	,000
Entorno Laboral	,245	102	,000	,828	102	,000
<b>Salario emocional</b>	,280	102	,000	,702	102	,000
Capacidad de respuesta	,148	102	,000	,866	102	,000
Seguridad	,181	102	,000	,885	102	,000
Fiabilidad	,326	102	,000	,768	102	,000
Empatía	,255	102	,000	,797	102	,000
<b>Calidad de atención</b>	,162	102	,000	,818	102	,000

**Nota:** Datos procesados en el SPSS.

En la Tabla 10 se presentan los resultados de las pruebas de normalidad Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, que han sido utilizadas para evaluar si la distribución de los datos se ajusta a una distribución normal. Así mismo, al aplicar ambas pruebas, se busca corroborar la normalidad de los datos desde distintas perspectivas y justificar de manera robusta la selección del análisis estadístico más apropiado. En consecuencia, para el análisis de esta investigación se ha empleado la prueba Kolmogórov-Smirnov para garantizar un análisis más adecuado a la naturaleza de los datos.

En la tabla expuesta se observan los resultados de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov aplicada a una muestra de 102 sujetos, Los valores de significancia obtenidos (Sig.) son 0,000, indicando que los datos no siguen una distribución normal. En efecto, se concluye que los datos no cumplen con los supuestos necesarios para utilizar pruebas paramétricas que requieren normalidad, lo que justifica el uso de pruebas estadísticas no paramétricas.

Para analizar la relación entre las dimensiones en este contexto, se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman. Este coeficiente es adecuado para datos que no siguen una distribución normal, ya que es una prueba no paramétrica que mide la correlación entre variables ordinales o continuas sin asumir una distribución específica. El coeficiente de correlación de Spearman evalúa la relación monótonica entre dos variables, lo cual es útil para entender cómo se relacionan las diferentes dimensiones en presencia de datos no normales.

## Hipótesis General

Ho: No existe relación significativa entre el salario emocional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.

Ha: Existe relación significativa entre el salario emocional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.

**Tabla 11**

*Relación entre el Salario emocional y la Calidad de atención*

			Salario emocional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Salario emocional	Coef. de correl.	1,000	,967**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Calidad de atención	Coef. de correl.	,967**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

**Nota:** Datos procesados en el SPSS.

La Tabla 11 muestra que el coeficiente de correlación de Spearman entre "Salario Emocional" y "Calidad de Atención" es de 0,967, con una significancia bilateral de 0,000, indicando una fuerte y significativa correlación positiva entre ambas variables.

Esto sugiere que a medida que el salario emocional mejora, también tiende a aumentar la percepción de la calidad de atención, y viceversa.

La alta significancia refuerza que esta relación es estadísticamente robusta, indicando que la percepción del salario emocional tiene una influencia significativa en la calidad de atención que los empleados experimentan.

### Hipótesis Específica 01

Ho: Existe relación significativa entre el desarrollo profesional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024

Ha: Existe relación significativa entre el desarrollo profesional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024

**Tabla 12**

*Relación entre Desarrollo profesional y Calidad de atención*

			Desarrollo profesional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Desarrollo profesional	Coef. de correl.	1,000	,981**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Calidad de atención	Coef. de correl.	,981**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

**Nota:** Datos procesados en el SPSS.

La Tabla 12 revela que el coeficiente de correlación de Spearman entre "Desarrollo Profesional" y "Calidad de Atención" es de 0,981, con una significancia bilateral de 0,000. Este alto coeficiente positivo indica una fuerte y significativa correlación entre ambas variables, sugiriendo que una mejora en el desarrollo profesional está estrechamente relacionada con una mejora en la calidad de atención.

La alta significancia confirma que esta relación es estadísticamente significativa y no se debe al azar, indicando que el desarrollo profesional tiene una influencia considerable en la percepción de la calidad de atención.

## Hipótesis Específica 02

Ho: No existe relación significativa entre la flexibilidad laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024

Ha: Existe relación significativa entre la flexibilidad laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024

**Tabla 13**

*Relación entre la Flexibilidad laboral y la Calidad de atención*

			Flexibilidad laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Flexibilidad laboral	Coef. de correl.	1,000	,980**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de atención	N	102	102
		Coef. de correl.	,980**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

**Nota:** Datos procesados en el SPSS.

La Tabla 13 muestra que el coeficiente de correlación de Spearman entre "Flexibilidad Laboral" y "Calidad de Atención" es de 0,980, con una significancia bilateral de 0,000. Este alto coeficiente positivo indica una fuerte y significativa correlación entre la flexibilidad laboral y la calidad de atención.

Esto sugiere que una mayor flexibilidad laboral está estrechamente asociada con una mejora en la percepción de la calidad de atención, y viceversa. La alta significancia refuerza que esta relación es estadísticamente significativa, subrayando la importancia de la flexibilidad laboral en la mejora de la calidad de atención experimentada por los empleados.

### Hipótesis Específica 03

Ho: Existe relación significativa entre el entorno laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024

Ha: Existe relación significativa entre el entorno laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024

**Tabla 14**

*Relación entre el Entorno laboral y la Calidad de atención*

			Entorno laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Entorno laboral	Coef. de correl.	1,000	,954**
		Sig. (bilateral) N	. 102	,000 102
	Calidad de atención	Coef. de correl.	,954**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 102	. 102

**Nota:** Datos procesados en el SPSS.

La Tabla 14 presenta el coeficiente de correlación de Spearman entre "Entorno Laboral" y "Calidad de Atención," que es de 0,954 con una significancia bilateral de 0,000. Este elevado coeficiente positivo indica una fuerte y significativa correlación entre el entorno laboral y la calidad de atención, sugiriendo que un entorno laboral favorable está estrechamente vinculado con una mayor percepción de la calidad de atención.

La alta significancia confirma que esta relación es estadísticamente robusta, señalando que la mejora en el entorno laboral puede tener un impacto notable en la calidad de atención que reciben los empleados.

#### IV. Discusiones

Con respecto al objetivo general se determinó que el salario emocional se asocia con la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024, según la correlación de 0.967, demostrando que a medida que el salario emocional mejora, también tiende a aumentar la percepción de la calidad de atención, y viceversa.

Dichos resultados presentaron similitudes con el estudio de Rodriguez et al., (2022) quien demostró que existe una asociación entre el salario emocional y la satisfacción laboral del área del servicio al cliente, según el coeficiente de 0.7171. En base al aporte teórico, según Padovan (2020) la teoría de la motivación argumenta un vínculo entre el comportamiento y el desempeño de los trabajadores, el cual implica los procesos que influyen en la dedicación, dirección y persistencia del esfuerzo realizado a causa de un objetivo organizacional. Debido a ello, es relevante identificar qué necesidades requiere el empleado para que pueda desempeñar sus funciones adecuadamente.

Para el primer objetivo específico se evidenció que el desarrollo profesional se vincula con la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024, según la rho Spearman de 0.981, es decir que una mejora en el desarrollo profesional está estrechamente relacionada con una mejora en la calidad de atención. Estos resultados guardan similitudes con la investigación de Castillo (2022) quien demostró que el desempeño laboral incide en la calidad del servicio al cliente, mediante el coeficiente de Spearman de 0.528. Bajo un sustento teórico, Borda (2021) fundamenta que el desarrollo personal como una etapa en donde una persona muestra su experiencia y crecimiento de su vida profesional dentro de una empresa, a causa de sus objetivos propuestos, además de la formación y reconocimiento de sus colaboradores.

Para el segundo objetivo específico se determinó que la flexibilidad laboral guarda relación con la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024, según el coeficiente de 0.980, demostrando que una mayor flexibilidad laboral está estrechamente asociada con una mejora en la percepción de la calidad de atención, y viceversa. Los resultados se comparan con el estudio de Rodriguez et al., (2022) quien demostró que los factores del salario emocional muestran un impacto positivo en la satisfacción laboral, en relación

a la flexibilidad laboral y posteriormente en el clima laboral. Bajo el sustento teórico Ramos et al., (2020) la autonomía laboral hace referencia a la libertad que tiene el trabajador para tener un control en sus actividades, así como la toma de decisiones en sus tareas y flexibilidad de horarios.

Y, por último, para el tercer objetivo específico se estableció que el entorno laboral se asocia con la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024, según el coeficiente de 0,954, es decir que ante un entorno laboral favorable está estrechamente vinculado con una mayor percepción de la calidad de atención. Estos resultados guardan similitud con el estudio de Mayta y Paucar (2022) quienes demostraron una correlación positiva entre el salario emocional y la satisfacción laboral en la población de estudio. Mediante el sustento teórico, Hernández (2020) menciona que el entorno laboral se fundamenta como aquellos elementos materiales y humanos que inciden en las actividades cotidianas de un trabajo, así como aspectos sociales y organizacionales como la comunicación entre trabajadores, compañerismo, apoyo y reconocimiento que ofrece la empresa.

## V. Conclusiones

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten concluir que el salario emocional se encuentra significativamente asociado con la calidad de atención apreciada por los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024, esta relación se sustenta según el coeficiente de correlación de 0.967, lo cual se interpreta que, a medida se mejore el salario emocional de los colaboradores, también tiende a aumentar la percepción favorable de la calidad de atención que se brinda, y viceversa.

Así mismo, se concluye que el desarrollo profesional se vincula con la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024, este vínculo se evidencia según el coeficiente de correlación de 0.981, lo que se interpreta que la promoción y el ascenso dentro de la cooperativa está estrechamente relacionada con una mejora en la calidad del servicio apreciado por los socios.

Por otro lado, se concluye que la flexibilidad laboral se asocia con la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024, según el coeficiente de correlación de 0.980 obtenido mediante la prueba de rho Spearman, lo que se interpreta que una mayor flexibilidad laboral está estrechamente asociada con una mejora en la percepción de la calidad de atención, y viceversa. Es decir, los colaboradores pueden desempeñar sus funciones con condiciones más adaptables a sus necesidades, y esto genera un impacto positivo en su desempeño y con ello también la satisfacción de los socios.

Finalmente, se concluye que el entorno laboral se relaciona con la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024, según el coeficiente de correlación de 0.954, se evidencia una relación significativa entre ambas variables. Es decir, que un entorno laboral favorable, en el que se tenga las condiciones óptimas de trabajo, un clima organizacional apropiado y relaciones laborales armoniosas, está estrechamente vinculado con una mejor percepción de la calidad del servicio que se brinda a los socios.

## **VI. Recomendaciones**

Se recomienda a la entidad evaluar a los colaboradores de manera constante e individualizada con respecto al salario emocional, con el fin de diseñar estrategias que permitan mejorar y fortalecer dicho aspecto muy relevante para la empresa. Se sugiere estrategias tales como la flexibilidad laboral, dentro de la cual se tiene aspectos como establecer horarios de trabajo que se puedan adaptar a las necesidades del colaborador y medidas para promover el equilibrio entre la vida laboral y personal; así mismo, espacios de descanso y recreación dentro de la cooperativa para reducir el estrés laboral; brindar oportunidades de desarrollo profesional, buen ambiente laboral e impulsar el bienestar de los trabajadores impulsando el respeto y el reconocimiento del esfuerzo de los colaboradores.

Se recomienda al directorio de la entidad implementar políticas de promoción y ascenso que motiven a los trabajadores a participar en las convocatorias internas de la empresa, asegurando que cada uno de los colaboradores tengan la misma oportunidad de poder acceder a ello. Para ello se sugiere definir con claridad las competencias y logros que se requiere para acceder a la promoción y ascenso; así como también, diseñar programas de capacitación y/o formación con el fin de fortalecer las habilidades y el desarrollo profesional en las diferentes áreas de la entidad.

Se recomienda a la entidad implementar estrategias de flexibilidad en el trabajo, y que esto se pueda ajustar a la necesidad del colaborador, con el fin de equilibrar su vida laboral y personal, y de esta manera tener al colaborador satisfecho. Algunas estrategias que se sugieren son: la implementación del teletrabajo, lo que permite que algunas tareas específicas puedan ser efectuadas de manera remota; diseñar jornadas de trabajo con la reducción de horas laborales, siempre y cuando este no pueda afectar la productividad y el resultado; finalmente, también se sugiere proponer a los colaboradores la autonomía en la organización de sus tareas, debido que crear dicho equilibrio genera un nivel alto de rendimiento laboral.

Se recomienda a la cooperativa realizar actividades de integración y team building fuera del espacio laboral, a través de la organización de eventos con la finalidad de poder reforzar la colaboración y crear confianza entre los colaboradores; programas de voluntariado donde los colaboradores conozcan a su equipo de trabajo en un ambiente diferente, con el fin de mejorar las relaciones y tener un encuentro interpersonal en un espacio distinto y menos formal, que permita reforzar la cultura organizacional.

## VII. Referencias bibliográficas

- Amaya, M., & Alban, V. (2024). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en una Organización Gubernamental de Quito, Ecuador 2023*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134631/Trejo\\_FHO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134631/Trejo_FHO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asociación Peruana de Recursos Humanos. (2024). *Salario emocional: el tesoro oculto en el lugar de trabajo*. <https://aperhu.pe/salario-emocional-el-tesoro-oculto-en-el-lugar-de-trabajo/>
- Ávila, F. (2021). *El Salario Emocional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los servidores públicos del área administrativa de EMAPAL EP*. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10714/1/16261.pdf>
- Aviles, Y. (2024). Salario Emocional: más allá de la compensación tradicional. *Revista Científica*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.58763/rc2024191>
- Barragán et al. (2021). *Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL*. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 11(30), 1-12. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/>
- Borda, A. (2021). *El desarrollo profesional y la participación en la toma de decisiones en la empresa marcimex en la ciudad de Pisco, 2020*. [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10445/Tesis\\_DesarrolloProfesional\\_Participaci%c3%b3n\\_Toma.Decisiones\\_Empresa\\_MARCIMEX\\_Pisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10445/Tesis_DesarrolloProfesional_Participaci%c3%b3n_Toma.Decisiones_Empresa_MARCIMEX_Pisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Buendía, P. (2022). *El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/199789-jorge-toyama-al-2023-las-empresas-deben-impulsar-sentido-de-lealtad-del-personal>
- Cajal, A. (2021). Claus Möller: *Biografía y Aportaciones a la Calidad*. <https://www.lifeder.com/clus-moller/>
- Carpio, K. (2022). *Salario emocional y satisfacción laboral en trabajadores del sector privado de Lima Metropolitana*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89675/Del%20Carpio\\_AKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89675/Del%20Carpio_AKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, M. (2022). *Desempeño laboral del personal y su influencia en la calidad de atención al cliente en las mypes del sector hotelero del distrito de puquio- ayacucho, 2021*. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10568/castillo\\_smc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10568/castillo_smc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Céspedes, N. (2024). *Informalidad, productividad y flexibilidad laboral*. *Revista de análisis económico y financiero*. <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/raef/article/view/1869>

- Chávez, C. (2023). *La calidad de atención y nivel de satisfacción en los administrativos de obra de las entidades ejecutoras - Ayacucho 2022*.  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8510/T061\\_75950076\\_76204101\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8510/T061_75950076_76204101_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Condori, M. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental*.  
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/757/7573774009/html/>
- Condori, P. (2020). *Niveles de investigación*. <https://www.academica.org/cporfirio/17.pdf>
- Cordero, D., Beltrán, N., & Bermeo, V. (2022). *Cultura organizacional y salario emocional. Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 139-149.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.10>
- Cubas, C. (2021). *Calidad de atención a los usuarios del comité de gestión cruz de motupe del programa nacional cuna más, 2021*. Cajamarca.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30547/Cubas%20Lopez%2c%20Cesar.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cubas, E. (2023). *“salario emocional y retención del talento humano en una empresa productora de prendas de vestir (lima-perú), 2021*.  
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/3045/TL-Cubas%20E-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, A. (2023). *Teoría de la motivación de las expectativas y productividad laboral aplicada a una distribuidora de productos de consumo masivo*. Ecuador.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38830/1/759%20O.E..pdf>
- Díaz, W., & Silvestre, S. (2021). *El salario emocional en los colaboradores de la empresa “consorcio salud y belleza” s.r.l. – 2020*.  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/7622/REP\\_WALDIR.D%2c%20SAIRA.SILVESTRE\\_EL.SALARIO.EMOCIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/7622/REP_WALDIR.D%2c%20SAIRA.SILVESTRE_EL.SALARIO.EMOCIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- El Peruano. (2022). *El Peruano*. <https://www.elperuano.pe/noticia/200118-normas-laborales-del-2022-listado-para-tener-en-cuenta>
- Hernández, N. (2020). *Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental*. *Revista Salud y Conducta Humana*. [https://www.researchgate.net/profile/Nicole-Hernandez-Santiago/publication/351194779\\_Ambiente\\_laboral\\_Implicaciones\\_para\\_la\\_salud\\_mental\\_Work\\_environment\\_Implications\\_for\\_mental\\_health/links/608b20eea6fdccaebdf8c348/Ambiente-laboral-Implicaciones-para-la-s](https://www.researchgate.net/profile/Nicole-Hernandez-Santiago/publication/351194779_Ambiente_laboral_Implicaciones_para_la_salud_mental_Work_environment_Implications_for_mental_health/links/608b20eea6fdccaebdf8c348/Ambiente-laboral-Implicaciones-para-la-s)
- Hinostroza, L., & Cisneros, Y. (2022). *Competencias Laborales Transversales y Salario Emocional en el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses del Distrito Fiscal Ayacucho, 201*.  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4695/T037\\_41724596\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4695/T037_41724596_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Intriago, J., & Zambrano, M. (2023). Análisis del salario emocional y su impacto en el rendimiento del talento humano de las instituciones públicas de Portoviejo, Ecuador. *Revista Espacios*, 44(03), 59-75. <https://doi.org/10.48082/espacios-a23v44n03p05>
- Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Revista científica Convergence*, 4(1) 59-68. <https://doi.org/https://doi.org/10.53592/convtech.v4iIV.35>
- Mayta, R., & Paucar, C. (2022). *Salario emocional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora*. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16011/Mayta\\_Paucar-Salario-emocional-satisfacci%C3%B3n-laboral.pdf?sequence=1](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16011/Mayta_Paucar-Salario-emocional-satisfacci%C3%B3n-laboral.pdf?sequence=1)
- Melendez, A. (2021). *El salario emocional como impulsor del desempeño laboral en una entidad privada sin fines de lucro en el año 2020*. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16582/Melendez\\_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16582/Melendez_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Montalvo, J., Segura, X., García, F., & Carrasco, N. (2023). El impacto del salario emocional, la productividad y permanencia en mujeres de 20-29 años en Saltillo, Coahuila, México. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(3), 200. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1072>
- Nicodemes, E. (2024). *Tipos de investigación*. *Repositorio institucional - USDG*. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Núñez, M. (2023). *Análisis de la comercialización de automotores de origen chino en Ecuador durante el periodo 2018-2021*. Ecuador. <http://204.199.82.243:8080/bitstream/handle/123456789/2025/An%20de%20la%20comercializaci%20de%20automotores%20de%20origen%20chino%20en%20Ecuador%20durante%20el%20periodo%202018-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la motivación. Aplicación práctica. Mendoza*. [https://siip2019-2021.bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf](https://siip2019-2021.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf)
- Pazmiño, V., Navas, M., & Romero, M. (2021). Reflexiones sobre los modelos de evaluación y análisis de calidad del servicio en el Sector Turístico. *Revista de investigación Sigma*, 8(2), 85 - 96. <http://dx.doi.org/10.24133/sigma.v8i02.2562>
- Ramos, A., Coral, J., Villota, K., Cabrera, C., Herrera, J., & Porras, D. (2020). Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica*, 39(2), 237-245. <https://www.redalyc.org/journal/559/55969799016/html/>
- Rodríguez, K., García, L., Orduz, M., & Rodríguez, O. (2022). *Impacto del salario emocional en la satisfacción laboral de los empleados del área de servicio al cliente de la empresa alfagres s.a. en la ciudad de bogotá*. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6680/B.%20TG%20IMPACTO%20DEL%20SALARIO%20EMOCIONAL%20DE%20LA%20EMPRESA%20ALFAGRES%20S.A..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rubio, S., Aranda, C., González, R., & Gómez, R. (2020). El concepto de salario emocional. *Revista científica retos de la ciencia*, 4(8), 15-24. <https://doi.org/https://doi.org/10.53877/rc.4.8.20200101.02>
- Salas, A. (2022). *La motivación laboral y productividad de los trabajadores administrativos de la universidad nacional san luis gonzaga, año 2020*. <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/664f94ed-e420-45e4-b87b-22b462aa65fd/content>
- Smit, I. (2023). La Teoría de la Equidad de Adams: Equilibrando Esfuerzo y Recompensa en el Trabajo. <https://es.linkedin.com/pulse/la-teor%C3%ADa-de-equidad-adams-equilibrando-esfuerzo-y-recompensa-smit#:~:text=La%20Teor%C3%ADa%20de%20la%20Equidad%20de%20Adams%20resalta%20la%20importancia,mayor%20compromiso%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral>.
- Torrealba, D., Jiménez, J., & Sánchez, D. (2022). Permanencia Laboral de Millenials y Generación Z: Retos e Importancia del Salario Emocional. 2(41), 65-76. <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/64-Texto%20del%20art%C3%ADculo-387-1-10-20221006.pdf>
- Torres, D., & Gutiérrez, S. (2022). *Las compensaciones y el salario emocional en el sector comercio de villavicencio – colombia*. *Revista de la Facultad de Ciencias Universidad de Nariño*, 14(1), 110-129. <https://doi.org/https://doi.org/10.22267/rtend.222302.217>
- Vázquez, J. (2024). *Diseño de Investigación*. México. <https://www.anahuac.mx/mexico/biblioteca/sites/default/files/inline-files/disenodeinvestigaagos19.pdf>
- Vega, V., Leyva, M., & Batista, N. (2023). *Desarrollo y validación de un cuestionario para evaluar el conocimiento en metodología de la investigación*. *Revista Conrado*, 19(S2), 51-60. [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/3232-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6397-1-10-20230822%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/3232-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6397-1-10-20230822%20(1).pdf)
- Vera, I. (2024). Balance Vida-Trabajo. *PUCP*. [https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/111951/Balance\\_Vida\\_Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/111951/Balance_Vida_Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## VIII. Anexos

### Instrumentos de recolección de información.

#### Cuestionario

##### Variable 1: Salario emocional

Estimado colaborador, el siguiente cuestionario tiene por objetivo recolectar información para conocer la “El salario emocional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024”. Para ello la información será confidencial y con fines académicos.

Instrucciones: Marque con una (X) las siguientes características que se ajusten a su opinión. Las alternativas para cada pregunta son las siguientes: siempre (5), casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2) y nunca (1).

N°	DIMENSIONES / ITEMS	ESCALA				
	D1: DESARROLLO PROFESIONAL	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	¿La cooperativa brinda beneficios como mentoring, trabajos en equipo multifuncionales u otro tipo de mecanismos que busquen tu desarrollo profesional?					
2	¿Considera que los cursos, capacitaciones o talleres proporcionados por la cooperativa brindan una cantidad adecuada de aprendizaje práctico y teórico para la realización de las labores?					
3	¿Considera que la cooperativa reconoce el esfuerzo de su trabajo mediante algún incentivo?					
4	¿La cooperativa brinda certificados por el logro de sus labores?					
5	¿La cooperativa realiza sesiones individuales o grupales de retroalimentación?					
6	¿Considera que el proceso de retroalimentación influye en el desempeño de sus labores?					

7	¿Considera que la cooperativa brinda los requisitos para ocupar o postular a un puesto superior?					
8	¿Existe la posibilidad de ascender por méritos propios?					
	<b>D1: FLEXIBILIDAD LABORAL</b>					
9	¿Considera que los permisos laborales contribuyen a un equilibrio entre lo personal y laboral?					
10	¿Considera que los permisos por motivos personales son otorgados sin inconvenientes?					
11	¿La cooperativa muestra interés por la compensación de horas extras laboradas?					
12	¿La cooperativa cumple con los días de descanso, feriados o días libres?					
13	¿La cooperativa brinda la modalidad de trabajar remoto en caso de algún inconveniente?					
	<b>D1: ENTORNO LABORAL</b>					
14	¿La cooperativa realiza programas de recreación para promover una estabilidad emocional en cada uno de los trabajadores?					
15	¿Considera que los programas de bienestar protegen la salud física y mental de los empleados en los puestos de trabajo?					
16	¿Considera que existe un clima de compañerismo, en donde se ha logrado tener un ambiente de trabajo positivo en la cooperativa?					
17	¿Considera que la cooperativa gestiona la importancia de un buen clima laboral?					
18	¿Considera que la comunicación que existe te hace sentir integrado en la cooperativa?					
19	¿En la cooperativa se presentan comportamientos o actitudes no éticos que irrumpen la función de las labores?					
20	¿Considera que la cultura organizacional de la cooperativa incide en el cumplimiento de sus labores?					

## Variable 2: Calidad de Atención

Estimado colaborador, el siguiente cuestionario tiene por objetivo recolectar información para conocer la “El salario emocional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024”. Para ello la información será confidencial y con fines académicos.

Instrucciones: Marque con una (X) las siguientes características que se ajusten a su opinión. Las alternativas para cada pregunta son las siguientes: siempre (5), casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2) y nunca (1).

N°	DIMENSIONES / ITEMS	ESCALA				
	D1: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	¿Considera que el tiempo de respuesta ante el servicio brindado es la adecuada?					
2	¿Considera que los trabajadores muestran rapidez para atender el servicio que solicitan?					
3	¿Considera que los trabajadores se encuentran dispuestos activamente ante algún problema o solicitud?					
4	¿El personal administrativo siempre se encuentra ocupado para responder a sus consultas?					
5	¿Considera que los trabajadores brindan un lenguaje fácilmente entendible?					
	<b>D1: SEGURIDAD</b>					
6	¿Considera que existe un personal capacitado para atender sus solicitudes?					
7	¿Considera que los trabajadores brindan una solución coherente ante la solicitud presentada?					
8	¿Considera que los trabajadores muestran confianza en las funciones que realizan?					
9	¿Considera que los trabajadores se involucran en sus funciones para atender y dar solución a los problemas presentados?					

10	¿Observa que los trabajadores cumplen honestamente en la prestación de sus servicios?					
	<b>D1: FIABILIDAD</b>					
11	¿Observa que las funciones desempeñadas por los trabajadores son realizadas con responsabilidad?					
12	¿Considera que los trabajadores cumplen siempre con sus funciones laborales?					
13	¿Considera que los trabajadores muestran un compromiso para la solución a sus problemas o necesidades?					
14	¿Considera que los trabajadores brindan cumpliendo a tiempo los compromisos asumidos?					
15	¿Resulta satisfecho por la atención de los trabajadores ante la solicitud presentada?					
	<b>D1: EMPATÍA</b>					
16	¿Observan que los trabajadores ofrecen una atención personalizada?					
17	¿Los trabajadores muestran amabilidad, respeto y consideración en la atención brindada?					
18	¿Considera que los trabajadores comprenden los problemas que se presentan?					
19	¿Considera que los trabajadores se preocupan por la solución o atención a sus problemas presentados?					
20	¿Considera que los trabajadores se empeñan en buscar soluciones para atender a lo solicitado?					

**Consentimiento informado.**

## Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Metodología
¿Cuál es la relación entre el salario emocional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves" - Coracora, para el año 2024?	Determinar la relación entre el salario emocional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.	Existe relación significativa entre el salario emocional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.		
	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específica</b>		
¿Cuál es la relación entre el desarrollo profesional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024?	Identificar la relación entre el desarrollo profesional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.	Existe relación significativa entre el desarrollo profesional y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.	Dependiente: Calidad de atención	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Tipo: Básica Nivel: Descriptiva - correlacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la relación entre la flexibilidad laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024?	Determinar la relación entre la flexibilidad laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.	Existe relación significativa entre la flexibilidad laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.	Independiente: Salario emocional	
¿Cuál es la relación entre el entorno laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024?	Analizar la relación entre el entorno laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.	Existe relación significativa entre el entorno laboral y la calidad de atención a los socios de la Coopac "Virgen de las Nieves"- Coracora, 2024.		

## Matriz de operacionalización

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variables	Escala
<b>Salario emocional</b>	Según, Rubio et al., (2020) son todas aquellas actividades no monetarias que retribuye la empresa a sus trabajadores para que estos se sientan satisfechos, comprometidos y permanentes en las funciones de la entidad.	Desarrollo profesional	Formación	Cualitativa	Likert
			Reconocimiento		
			Retroalimentación		
			Oportunidades de crecimiento		
			Permisos laborales		
		Flexibilidad laboral	Compensación de horas		
			Condiciones de trabajo		
			Programas de bienestar		
		Entorno laboral	Integridad social		
			Conciliación vida - trabajo		
<b>Calidad de atención</b>	Condori (2022) define como el grado de nivel de excelencia profesional mediante el uso eficiente de recursos para cumplir un nivel de satisfacción al usuario que recibe el servicio, generando un efecto positivo en la atención de la entidad.	Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	Cualitativa	Likert
			Disposición		
		Seguridad	Conocimientos		
			Credibilidad		
		Fiabilidad	Responsabilidad		
			Compromiso		
		Empatía	Atención personalizada		
			Consideraciones		

## Prueba de Confiabilidad

### Variable 01

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	102	93,6
	Excluido	7	6,4
	Total	109	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de		N de elementos	
Cronbach			
,878		20	

### Variable 02

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	102	93,6
	Excluido <sup>a</sup>	7	6,4
	Total	109	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de		N de elementos	
Cronbach			
,863		20	

Datos recolectados a través del cuestionario

N°	CUESTIONARIO																																								SUMATORIA								
	Salario emocional																				Calidad de atención																				SALARIO EMOCIONAL				CALIDAD DE ATENCIÓN				
	DESARROLLO PROFESIONAL					FLEXIBILIDAD LABORAL					ENTORNO LABORAL					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					FIABILIDAD					EMPATÍA					D1	D2	D3	SE	D1	D2	D3	D4	CA					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40									
1	3	2	2	5	2	4	1	1	2	2	2	4	4	2	1	2	3	1	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	5	2	4	1	1	1	1	5	1	2	1	2	20	14	14	48	12	14	8	11	45
2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	5	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	11	7	12	30	7	7	9	8	31
3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	4	1	1	2	2	4	2	1	1	2	1	2	1	4	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	4	3	5	3	4	11	9	14	34	10	6	9	19	44
4	1	5	4	5	5	1	2	5	4	5	4	1	5	3	5	5	1	1	5	1	5	3	2	3	2	3	3	2	1	5	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	28	19	21	68	15	14	10	9	48
5	1	5	5	5	5	4	2	5	2	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	1	5	4	3	5	2	5	5	2	3	5	5	2	3	5	5	3	2	1	2	1	32	19	28	79	19	20	20	9	68
6	3	2	2	5	2	4	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	3	4	2	1	1	20	7	10	37	7	6	10	11	34
7	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	2	1	2	4	4	2	1	2	1	12	7	9	28	7	8	11	10	36
8	3	2	2	5	2	2	1	1	2	2	2	4	3	2	1	2	3	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	5	2	4	4	2	3	2	2	1	3	1	2	18	13	15	46	12	13	15	9	49	
9	1	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	4	3	5	3	4	14	9	14	37	7	8	12	19	46	
10	3	2	2	5	2	4	1	1	2	5	4	3	5	5	5	4	3	4	2	1	5	5	3	5	2	5	5	2	3	5	5	5	3	2	3	3	4	2	5	5	20	19	24	63	20	20	18	19	77
11	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	4	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	4	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	13	8	17	38	11	11	10	10	42
12	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	2	4	14	10	11	35	7	10	10	15	42
13	3	2	2	5	2	2	1	1	2	2	2	4	3	2	1	2	3	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	4	4	2	1	2	2	1	3	1	2	18	13	15	46	12	13	13	9	47
14	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	14	11	14	39	11	9	12	9	41
15	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1	3	2	3	3	4	2	3	2	15	9	12	36	10	11	10	14	45
16	3	2	2	5	2	4	1	1	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	20	8	14	42	9	13	10	10	42
17	1	2	4	2	2	1	2	1	2	4	2	1	1	2	1	4	1	1	4	1	2	1	2	1	2	4	2	2	1	2	1	2	2	1	2	4	3	5	3	4	15	10	14	39	8	11	8	19	46
18	2	1	4	1	4	1	2	1	2	4	1	3	1	1	2	4	2	1	4	1	2	1	2	4	2	4	4	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	16	11	15	42	11	13	11	9	44
19	1	5	5	5	5	1	2	5	2	5	2	1	5	2	5	5	1	1	5	1	5	1	2	5	2	5	5	2	1	5	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	29	15	20	64	15	18	9	8	50
20	2	1	5	1	5	1	2	1	2	5	1	2	1	1	2	5	2	1	5	1	2	1	2	5	2	5	5	2	1	2	1	2	2	2	2	2	5	2	4	18	11	17	46	12	15	9	15	51	
21	3	2	2	5	2	4	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	2	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	20	8	15	43	11	9	10	9	39
22	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	4	4	2	3	2	3	2	1	2	1	14	10	11	35	7	10	15	9	41
23	3	2	2	5	2	2	1	1	2	2	2	4	3	2	1	2	3	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	3	5	5	3	4	2	1	1	18	13	15	46	12	13	20	11	56
24	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	4	4	2	1	2	1	14	11	14	39	11	9	11	10	41
25	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	4	4	3	5	3	4	15	9	12	36	10	11	9	19	49
26	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	5	2	4	17	8	14	39	9	13	9	15	46
27	3	2	2	5	2	4	1	1	2	4	2	1	1	2	1	4	1	1	4	1	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	20	10	14	44	8	13	10	9	40
28	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	5	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	4	5	2	3	5	5	3	2	1	2	1	13	8	18	39	11	11	20	9	51

29	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	14	10	11	35	7	10	11	11	39			
30	3	2	2	5	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	4	2	1	2	4	4	2	1	2	1	18	11	13	42	12	13	13	10	48	
31	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	1	2	2	1	3	1	5	2	3	5	5	2	1	3	1	2	14	11	14	39	11	9	20	9	49	
32	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	15	9	12	36	10	11	11	9	41	
33	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	4	4	2	3	2	3	4	2	1	1	17	8	14	39	9	13	15	11	48	
34	1	2	4	2	4	1	2	1	2	4	2	1	1	2	1	4	1	1	4	1	2	1	2	1	2	4	2	2	1	2	1	2	1	2	4	2	2	1	2	1	17	10	14	41	8	11	10	8	37	
35	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	5	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	4	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	13	8	18	39	11	11	11	9	42	
36	3	2	2	5	2	4	1	1	1	2	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	20	10	11	41	7	10	11	11	39		
37	3	2	2	5	2	2	1	1	2	2	2	4	3	2	1	2	3	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	4	2	1	2	4	4	3	5	3	4	18	13	15	46	12	13	13	19	57	
38	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	3	1	5	2	3	5	5	2	1	3	1	2	14	11	14	39	9	9	20	9	47	
39	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	15	9	12	36	10	11	11	9	41	
40	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	1	3	2	3	3	4	2	1	1	17	8	14	39	9	13	10	11	43	
41	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	4	4	2	1	2	1	14	11	12	37	11	9	11	10	41	
42	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	15	9	12	36	10	11	9	8	38	
43	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	4	4	2	3	2	2	2	5	2	4	17	8	14	39	9	13	15	15	52	
44	1	2	4	2	4	1	2	1	2	4	2	1	1	2	1	4	1	1	4	1	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	17	10	14	41	8	13	10	9	40	
45	3	2	2	5	2	4	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	5	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	4	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	20	8	18	46	11	11	11	9	42	
46	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	14	10	11	35	7	10	11	11	39		
47	3	2	2	5	2	2	1	1	2	2	2	4	3	2	1	2	3	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	5	2	4	2	1	2	4	4	2	1	2	1	18	13	15	46	12	13	13	10	48		
48	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	2	1	2	2	1	3	1	2	4	2	1	2	2	1	3	1	2	14	11	14	39	11	9	11	9	40
49	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	15	9	12	36	10	11	11	9	41	
50	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	4	4	2	3	2	3	4	2	1	1	17	8	14	39	9	13	15	11	48	
51	1	2	4	2	4	1	2	1	2	4	2	1	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	17	10	12	39	8	13	10	10	41	
52	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	5	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	4	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	13	8	18	39	11	11	11	9	42	
53	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	14	10	11	35	7	10	11	11	39	
54	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	4	4	2	1	2	1	14	11	14	39	11	9	11	10	41	
55	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	15	9	12	36	10	11	9	8	38	
56	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	4	4	2	3	2	2	2	5	2	4	17	8	14	39	9	13	15	15	52	
57	1	2	4	2	4	1	2	1	2	4	2	1	1	2	1	4	1	1	4	1	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	17	10	14	41	8	13	10	9	40	
58	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	5	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	4	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	13	8	18	39	11	11	11	9	42	
59	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	3	2	14	10	11	35	7	10	11	14	42		
60	1	5	5	5	5	4	2	5	2	2	2	4	3	2	1	2	3	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	5	2	4	2	1	2	4	4	2	1	2	1	32	13	15	60	12	13	13	10	48		
61	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	2	1	2	2	1	3	1	2	4	2	1	2	2	1	3	1	2	14	11	14	39	11	9	11	9	40
62	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	4	2	1	2	15	9	12	36	10	11	11	14	46	
63	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	1	3	2	3	3	4	2	3	2	17	8	14	39	9	13	10	14	46	
64	1	2	4	2	4	1	2	1	2	4	2	1	1	2	1	4	1	1	4	1	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	17	10	14	41	8	13	10	10	41	
65	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	5	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	4	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	13	8	18	39	11	11	11	9	42	
66	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	4	4	2	3	2	3	4	2	1	1	14	10	11	35	7	10	15	11	43	

67	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	4	3	4	2	3	2	14	11	14	39	11	9	11	14	45
68	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	15	9	12	36	10	11	9	8	38						
69	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	4	17	8	14	39	9	13	9	15	46										
70	1	5	5	5	5	4	2	5	2	4	2	1	1	2	1	4	1	1	4	1	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	32	10	14	56	8	13	10	9	40										
71	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	5	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	4	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	13	8	18	39	11	11	11	9	42										
72	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	4	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	14	10	11	35	7	10	11	11	39											
73	3	2	2	5	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	1	2	4	4	2	1	2	1	18	11	13	42	12	13	11	10	46										
74	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	4	2	1	2	3	4	2	3	2	14	11	14	39	11	9	11	14	45										
75	1	5	5	5	5	4	2	5	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	4	4	2	3	2	3	2	1	2	1	32	9	12	53	10	11	15	9	45										
76	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	1	3	2	3	3	4	2	1	1	17	8	14	39	9	13	10	11	43										
77	1	2	4	2	4	1	2	1	2	4	2	1	1	2	1	4	1	1	4	1	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	17	10	14	41	8	13	10	10	41										
78	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	4	4	2	1	2	1	14	11	14	39	11	9	11	10	41										
79	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	2	15	9	12	36	10	11	9	8	38								
80	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	5	2	4	17	8	14	39	9	13	9	15	46										
81	1	2	4	2	4	1	2	1	2	4	2	1	1	2	1	4	1	1	4	1	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	17	10	14	41	8	13	10	9	40										
82	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	5	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	4	1	2	3	2	3	3	4	2	3	2	13	8	18	39	11	11	11	14	47										
83	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	14	10	11	35	7	10	11	11	39										
84	3	2	2	5	2	2	1	1	2	2	2	4	3	2	1	2	3	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	4	4	2	3	2	4	2	1	2	1	18	13	15	46	12	13	15	10	50										
85	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	4	2	1	2	3	4	2	3	2	14	11	14	39	11	9	11	14	45										
86	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	4	3	4	2	3	2	14	11	14	39	11	9	11	14	45										
87	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	15	9	12	36	10	11	9	8	38										
88	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	5	2	4	17	8	14	39	9	13	9	15	46											
89	1	2	4	2	4	1	2	1	2	4	2	1	1	2	1	1	1	1	4	1	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	17	10	11	38	8	13	10	9	40										
90	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	5	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	13	8	18	39	11	8	11	9	39										
91	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	14	10	11	35	7	10	11	11	39										
92	3	2	2	5	2	2	1	1	2	2	2	4	3	2	1	2	3	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	5	2	4	2	1	2	4	4	2	1	2	1	18	13	15	46	12	13	13	10	48										
93	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	4	2	1	2	2	1	3	1	2	14	11	14	39	11	9	11	9	40										
94	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	15	9	12	36	10	11	11	9	41										
95	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	1	1	1	3	2	3	3	4	2	1	1	17	8	14	39	9	13	10	11	43										
96	1	2	4	2	1	1	2	1	2	4	2	1	1	2	1	4	1	1	4	1	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	14	10	14	38	8	13	10	10	41										
97	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	5	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	1	4	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	13	8	18	39	11	11	11	9	42										
98	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	3	2	14	10	11	35	7	10	11	14	42										
99	3	2	2	5	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	2	3	1	2	4	2	4	2	2	2	2	2	5	2	4	2	1	2	4	4	2	1	2	1	18	10	15	43	12	13	13	10	48											
100	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	2	14	11	14	39	11	9	8	9	37										
101	1	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	1	15	9	12	36	10	11	11	9	41										
102	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	2	3	2	14	10	11	35	7	10	11	14	42										

### Construcción de escala de valoración BAREMOS

Variable 01: Salario Emocional:

Likert	Mínimo	1	Niveles
	Máximo	5	

		Var. 1	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3
Puntaje	N° Preguntas	20	8	5	7
	Puntaje Mínimo	20	8	5	7
	Puntaje Máximo	100	40	25	35
	Rango	81	33	21	29
	Intervalo	27.00	11.00	7.00	9.67
BAREMO	Bajo (1)	20	8	5	7
		46	18	11	16
	Medio (2)	47	19	12	17
		73	29	18	26
	Alto (3)	74	30	19	27
		100	40	25	35

Variable 02: Calidad de Atención

Likert	Mínimo	1	Niveles
	Máximo	5	

		Var. 1	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Dim. 4
Puntaje	N° Preguntas	20	5	5	5	5
	Puntaje Mínimo	20	5	5	5	5
	Puntaje Máximo	100	25	25	25	25
	Rango	81	21	21	21	21
	Intervalo	27.00	7.00	7.00	7.00	7.00
BAREMO	Bajo (1)	20	5	5	5	5
		46	11	11	11	11
	Medio (2)	47	12	12	12	12
		73	18	18	18	18
	Alto (3)	74	19	19	19	19
		100	25	25	25	25