

**Carrera:** Administración de Empresas

**Diplomado:**

El Salario Emocional Como Estrategia Generadora De Bienestar  
Laboral

**Proyecto:**

Plan de Acción de Salario Emocional para el Departamento Servicio  
y Caja de La Cooperativa de Ahorros y Crédito Momón Bueno  
(COOPBUENO)

**Autores:**

Melina Del Carmen Espinal Gil  
José Manuel González Castillo  
Mary Leidy Gómez Mejía

**Facilitadora Acompañante:**

Sagrario Medina

21 de abril del 2022  
Santiago De Los Caballeros  
República Dominicana.

**PROGRAMA DE SALARIO EMOCIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO Y CAJA, DE LA COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO MOMON BUENO (COOPBUENO), EN EL PERÍODO ENERO - ABRIL, 2022.**

## Índice

|   |           |
|---|-----------|
| Portada.....  | 1         |
| Presentación.....   | 2         |
| <b>Tema: PROGRAMA DE SALARIO EMOCIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO Y CAJA, DE LA COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO MOMON BUENO (COOPBUENO), EN EL PERÍODO ENERO - ABRIL, 2022..</b> | <b>3</b>  |
| Índice.....   | 4-5       |
| Objetivos generales y específicos.....  | 6         |
| Introducción.....   | 7-8       |
| <b>MODULO 1: IDENTIFICACIÓN DE UN DEPARTAMENTO PARA LA APLICACION EN UESTUIDO DE SALARIO EMOCIONAL.....</b>   | <b>9</b>  |
| 1. Breve historia de la empresa.....  | 10        |
| 2 Describe brevemente la industria.....   | 10        |
| 3. Organigrama.....   | 11        |
| 4. Departamento objeto de estudio.....  | 11        |
| 5. Explicar por qué ha seleccionado a este departamento.....  | 12        |
| 6. Personas serán analizadas en este proyecto.....  | 12        |
| 7. Tareas que estas personas realizan como parte de sus labores....   | 13-14     |
| 8. Indicador ha seleccionado y explicar el por qué la elección de este...14   |           |
| 9. Cuáles son los cambios que esperas ver como resultado de este proyecto.....  | 14        |
| <b>MODULO 2: APLICACIÓN Y DIAGNOSTICO DE UNA ENCUESTA DE SALARIO EMOCIONAL.....</b>   | <b>15</b> |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>1. Aplicar la herramienta de Salario Emocional al grupo de estudio (colaboradores y al líder).....</b>  | <b>16</b>    |
| <b>2. Evidencia de los resultados de la encuesta individuales.....</b>   | <b>16-20</b> |
| <b>3. Realizar un resumen con los hallazgos del grupo.....</b>   | <b>20-21</b> |
| <b>4. Entrevistas con encuestados para análisis de los resultados de la encuesta.....</b>  | <b>22</b>    |
| <b>5. Interpretación de los resultados.....</b>  | <b>22-23</b> |
| <b>6. De acuerdo con el indicador elegido para tu trabajo ¿Qué objetivos buscas lograr?.....</b>   | <b>23-24</b> |
| <b>7. Expresar en términos económicos el indicador seleccionado el ahorro que se obtendrá con la aplicación de este proyecto de salario emocional.....</b> | <b>24</b>    |
| <b>MODULO 3: PROGRAMA DE SALARIO EMOCIONAL.....</b>  | <b>25</b>    |
| <b>1. Seleccionar la herramienta de Psicología Positiva que utilizaras para tu proyecto.....</b>   | <b>26-28</b> |
| <b>2. Explicación del impacto de las actividades en el indicador seleccionado de acuerdo con resultados arrojados en la herramienta aplicada.....</b>      | <b>29</b>    |
| <b>3. Identificar costo económico de las actividades.....</b>  | <b>30-33</b> |
| <b>4. Análisis de las motivaciones.....</b>  | <b>34-39</b> |
| <b>5. Comunicación.....</b>  | <b>40-43</b> |
| <b>6. “Road Map” de tus actividades para incrementar el salario emocional. (DESDE EL INICIO DEL PROYECTO HASTA EL FINAL 5 A 6 PASOS)..</b>                 | <b>44-46</b> |
| <b>7. Confirmar el impacto financiero que se busca obtener con este proyecto (ROI).....</b>  | <b>47-49</b> |
| <b>Conclusión.....</b>   | <b>50-51</b> |

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| <b>Bibliografía.....</b> | <b>52-53</b> |
|--------------------------|--------------|

|                    |              |
|--------------------|--------------|
| <b>Anexos.....</b> | <b>54-67</b> |
|--------------------|--------------|

### **Objetivos generales**

Diseñar e implementar un programa de salario emocional mediante herramientas como la encuesta y la psicología positiva como estrategia generadora de bienestar en el departamento de servicio/caja de Coopbueno en Santiago, Rep. Dominicana en el periodo enero-abril del 2022.

### **Objetivos específicos**

- Diseñar una encuesta como herramienta para la creación del salario emocional en el departamento de servicio y caja.
- Aplicación y posteriormente analizar los datos obtenidos de la encuesta sobre salario emocional.
- Graficar e interpretar los resultados de la herramienta aplicada (encuesta).
- Entrevistar e interpretar de forma analítica cada participante haciendo énfasis en los elementos de salario emocional a trabajar con urgencia.
- Seleccionar y aplicar herramientas de psicología positiva en el programa de salario emocional de CoopBueno.

## Introducción

Los cambios que la sociedad ha vivido en sentido general ha cambiado profundamente el comportamiento de las personas desde el punto de vista socioeconómico, lo cual ha de notarse también en las organizaciones, debido a que estas se componen de personas.

Las organizaciones de diferentes índoles son quienes dan forma al mundo que hoy conocemos desde los ámbitos gubernamentales, políticos, sociales, entretenimiento o empresarial, todo se dirige a través de grupos u organizaciones, pero para que las mismas funcionen de manera óptima necesitan de recursos humanos, es decir, colaboradores motivados y enfocados y la administración moderna ha descubierto que no solo el salario económico es un factor importante para el desarrollo de las organizaciones, sino que existen otros tipos de salarios como el salario emocional que han motivar más a los colaboradores para lograr alcanzar las metas propuestas por las institución.

Es partiendo de lo anterior que se ha de desarrollar este diplomado con la finalidad de conocer más a fondo las incidencias del salario emocional en el bienestar organizacional en la Cooperativa Momón Bueno (COOPBUENO) y los factores que componen al mismo, esto se llevara a cabo debido a el departamento de servicio/caja se necesitan mejoras desde el punto de vista de los elementos que motiven a los colaboradores de dicho departamento.

Este proyecto se ideo con la finalidad de implementar un plan sobre salario emocional que surgió primero con el diseño e implementación de una encuesta como herramienta de salario emocional para su posterior aplicación e interpretación de datos.

Una vez aplicada la encuesta y analizados sus resultados, se entrevista a cada colaborador buscando obtener más informaciones que nos aporte ideas para el diseño de un plan efectivo de salario emocional basado herramientas de psicología positiva como son la percepción subjetiva de bienestar, el PERMA entre otros.

En las fases finales se implementan las herramientas de psicología positiva y se evalúan el impacto de estas, además de darle un valor económico a dichas actividades y observar la tasa de retorno de la inversión.

**MODULO 1: IDENTIFICACIÓN DE UN DEPARTAMENTO PARA  
LA APLICACION EN UESTUIDO DE SALARIO EMOCIONAL.**

## **1. Breve historia de la empresa**

Según la página web de Coopbueno, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Momón Bueno, Inc. con sede principal en el municipio de Partido, Dajabón fue fundada el 26 de junio de 1968.

Motivados por el deseo de crecer, de comercializar sus productos agrícolas y de ofrecer otros servicios al municipio de Partido, doce hombres de esta progresista comunidad se reúnen con el ideal de formar una organización para dichos fines. Bajo la asesoría de la iglesia católica y del Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) la entidad al final varía sus objetivos y da origen a lo que hoy conocemos como Cooperativa de Ahorro y Crédito Momón Bueno, Inc, una institución con solidez, proyección y visión de desarrollo individual y colectivo.

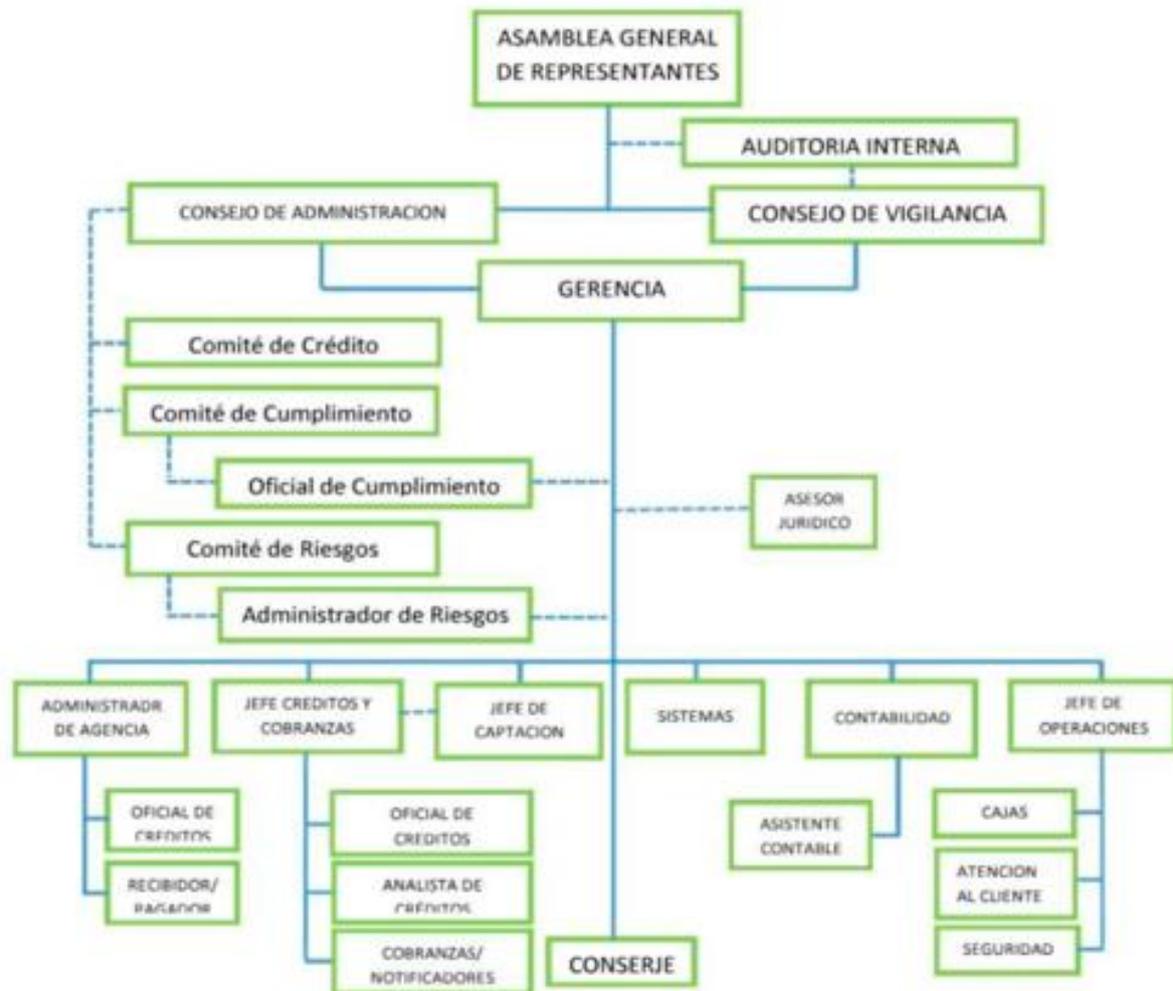
## **2. Describe brevemente la industria**

La Cooperativa De Ahorros y Crédito Momon Bueno (Coopbueno) es una institución creada con en el fin de comercializar sus productos agrícolas, pero a lo largo del tiempo se ha convertido en una institución económica importante para muchos tanto en su sede principal de Partido Dajabón, como en los pueblos y ciudades donde se localiza.

También se puede decir que es una Cooperativas de Ahorro y Crédito, la cual fue conformada por un grupo de personas que pertenecía a una misma comunidad, empresa, y que se organizaron para ahorrar periódicamente, creándose así un crédito mutuo, al cual tienen la posibilidad de acceder para solicitar préstamos sobre sus ahorros, en ella se cobran intereses bajos y se eliminan los altos costos de la usura en los créditos otorgados por los bancos comerciales.

### 3. Organigrama

#### Estructura Organizacional de la Cooperativa



### 4. Departamento objeto de estudio

El departamento que se ha tomado como objeto de estudio de esta investigación es el área de Servicio al cliente y Caja.

**5. Explicar por qué ha seleccionado a este departamento.**

Se ha seleccionado este departamento porque entendemos que hay aspectos importantes que se deben analizar y mejorar dentro de las variables del salario emocional que puedan influir en una mejor productividad de los empleados de este departamento. Además, que en el mismo trabaja una integrante de este grupo y es más fácil obtener informaciones.

**6. Personas serán analizadas en este proyecto (el número de participantes de que serán objeto de estudio debe estar entre 5 y 10 personas, incluyendo el líder)**

| <b>Nombre de la empresa: CoopBueno (Departamento. Servicio al cliente con servicio a caja).</b> |                 |                             |                           |
|---|-----------------|-----------------------------|---------------------------|
| <b>Nombres</b>  | <b>teléfono</b> | <b>Correo electrónico</b>   | <b>Posición que ocupa</b> |
| <b>1.Rafaelina Méndez</b>   | 829-780-1239    | rmendez@coopbueno.com.do    | Servicio y Caja           |
| <b>2.Sleiter Rodríguez</b>  | 829-922-4036    | srodriguez@coopbueno.com.do | Servicio                  |
| <b>3. Melina Espinal</b>  | 829- 369-8977   | 170715@p.uapa.edu.do        | Servicio y Caja           |
| <b>4. Lorayne Bordas</b>  | 829-517-3849    | lbordas@coopbueno.com.do    | Caja                      |
| <b>5. Julio Alonzo</b>  | 829-546-7236    | jalonzo@coopbueno.com.do    | Caja                      |
| <b>6.Diosmeri Monción</b>   | 829-760-4974    | dmoncion@coopbueno.com.do   | ENCARGADA DE OFICINA      |

## **7. Tareas que estas personas realizan como parte de sus labores.**

- **Oficial de Servicios al Cliente:**

Propósito General Del Puesto

Brindar servicios en el área de PLATAFORMA, donde se ejecutará todas las operaciones relacionadas con servicio al cliente, operaciones con cuentas de ahorro, depósitos a plazo, cuentas corrientes, tarjetas débito/crédito y cualquier otro instrumento de captación de ahorro e inversiones.

Atribuciones y Responsabilidades

1. Apertura y cancelación de cuentas de ahorros, depósitos a plazo fijo, renovación de depósitos,
2. Recibir y hacer llamadas a los clientes con relación a las cuentas que posee en la Cooperativa,
3. Completar datos de los socios en el formulario de la Ley 50-88,
4. Mantener la comunicación con las oficinas para acreditar y debitar las operaciones inter-oficina de los socios,

- **Cajero**

Contribuir en la calidad de servicio al público e imagen institucional mediante la atención eficiente y eficaz a los socios y clientes de la institución en las operaciones de caja, receiptando, entregando y custodiando los valores a su cargo durante la atención al público, de acuerdo con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de OOPERATIVA.

Atribuciones y Responsabilidades

1. Es responsable por la integridad de los recursos monetarios y documentarios que recibe a través de caja, respondiendo por los faltantes y sobrantes que se presentaren,

2. Responsable por la atención que se brinde al socio o cliente de la cooperativa en ventanilla,
3. Recibir el fondo de operaciones verificando la exactitud del efectivo,
4. Recibir y entregar los valores del público por concepto de operaciones de caja vinculadas a los servicios financieros y complementarios, verificando su conformidad con las papeletas de respaldo,
5. Controlar las disponibilidades de su caja, entregando los valores excedentes o requiriendo recursos de mantener los niveles establecidos.

**8. Indicador ha seleccionado y explicar el por qué la elección de este.**

Los indicadores seleccionados son:

Que impactan al cliente:

- Quejas de los clientes.

Que impactan el índice de satisfacción del empleado:

- Promedio de permanencia de los empleados en la institución.

**9. Cuáles son los cambios que esperas ver como resultado de este proyecto.**

Analizar los diversos beneficios que complementan el salario económico como punto de partida para crear un salario emocional que incremente la productividad en ese departamento.

Una vez creado y definido el salario emocional se busca mejorar los servicios al cliente y el área de caja para de este modo disminuir al mínimo las quejas de los clientes.

De igual modo ese salario emocional puede tener un impacto positivo en la permanencia de los empleados en dicha institución y de ese modo seguir manteniendo estable y bajo los niveles de rotación del personal.

**MODULO 2: APLICACIÓN Y DIAGNOSTICO DE UNA ENCUESTA  
DE SALARIO EMOCIONAL.**

## 1. Aplicar la herramienta de Salario Emocional al grupo de estudio (colaboradores y al líder).

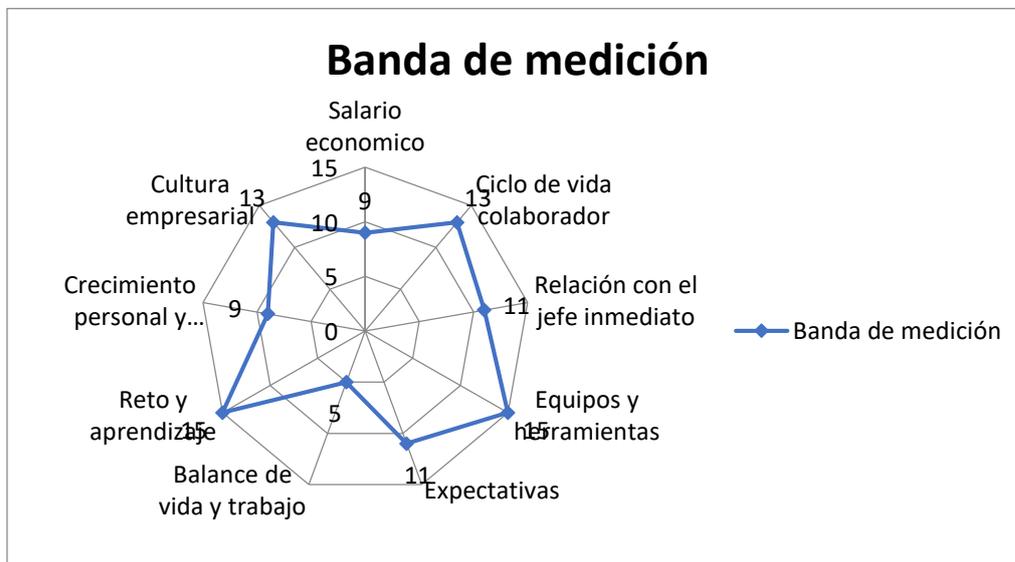
### 2. Evidencia de los resultados de la encuesta individuales.

Tomar en cuenta estas preguntas:

El grupo encuestado fueron los colaboradores del departamento de caja y servicio de CoopBueno, el cual está compuesto de 6 personas incluido el líder del departamento.

Evidenciaremos a través de un gráfico radial para mejor comprensión, por cada colaborador los 9 elementos del salario emocional.

#### 1. Melina Espinal:



#### • ¿Cuál es el elemento mejor evaluado?

Los mejores evaluados son equipos y herramientas, además de reto y aprendizaje, debido a que ambos elementos alcanzaron la mayor puntuación.

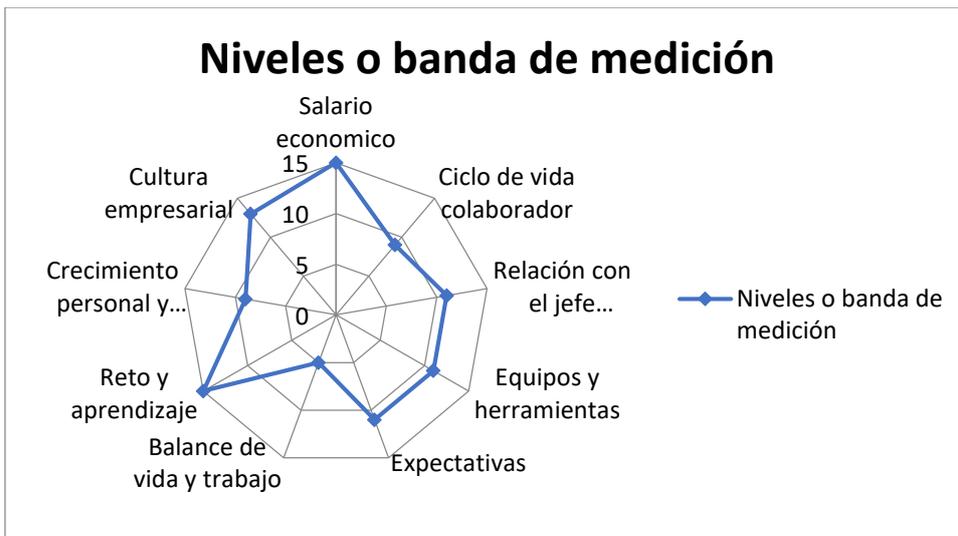
#### • ¿Cuál es el elemento peor evaluado o más crítico?

El elemento con peor puntaje es el balance de vida y trabajo.

#### • ¿Cuáles son los otros elementos a trabajar con urgencia?

Los demás elementos para trabajar con urgencia son: salario económico y crecimiento personal y profesional.

## 2. Lorayne Antonio Bordas Guzmán



### ¿Cuál es el elemento mejor evaluado?

Los elementos mejor evaluados son reto y aprendizaje, además de salario económico, obteniendo ambos el mayor puntaje.

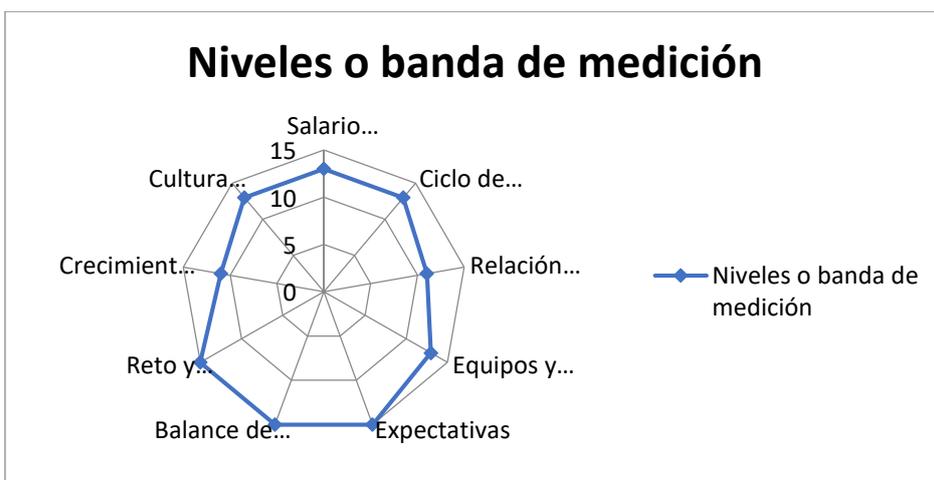
### ¿Cuál es el elemento peor evaluado o más crítico?

El elemento peor evaluado o con menor puntaje es balance de vida y trabajo

### ¿Cuáles son los otros elementos para trabajar con urgencia?

Los otros elementos para priorizar son ciclo de vida del colaborador y crecimiento personal y profesional.

## 3. Sleiter Rodríguez



### ¿Cuál es el elemento mejor evaluado?

El o los elementos con mejor puntaje en este colaborador son: expectativas, balance de vida y trabajo, además de reto y aprendizaje.

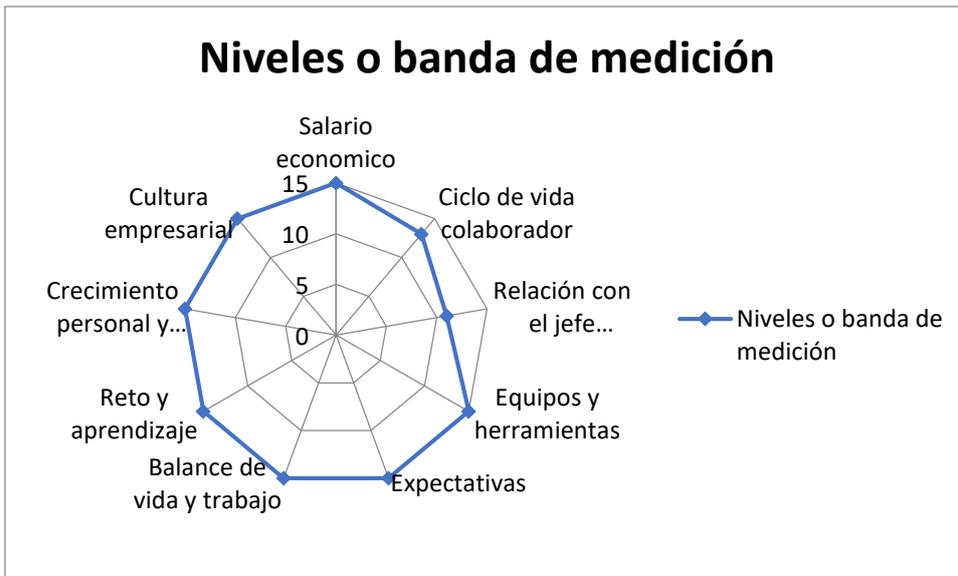
### ¿Cuál es el elemento peor evaluado o más crítico?

El elemento peor evaluado es relación con el jefe inmediato.

### ¿Cuáles son los otros elementos para trabajar con urgencia?

El otro elemento con baja puntuación es crecimiento personal y profesional.

#### 4. Julio de Jesus Alonzo



### ¿Cuál es el elemento mejor evaluado?

En este colaborador hubo varios elementos con el máximo puntaje, los cuales fueron: Salario económico, Equipos y herramientas, Expectativas, Balance de vida y trabajo, Reto y aprendizaje, Crecimiento personal y profesional, Cultura empresarial.

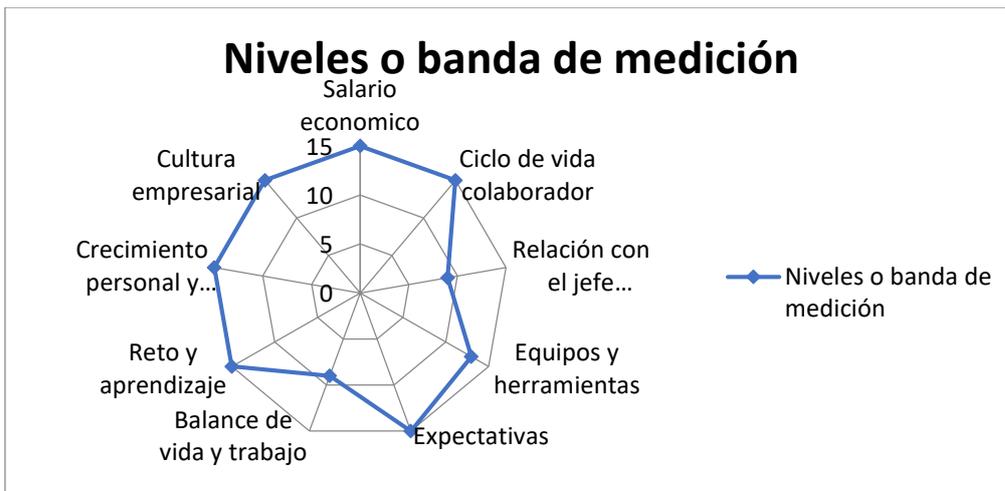
### ¿Cuál es el elemento peor evaluado o más crítico?

El elemento con menos puntaje, aunque no urgente es la relación con el jefe inmediato.

### ¿Cuáles son los otros elementos para trabajar con urgencia?

En este caso de este colaborador desde nuestra opinión no hay elementos a trabajar con urgencia, sin embargo, el ciclo de vida del colaborador podría mejorarse.

## 5. Rafaelina Méndez



### ¿Cuál es el elemento mejor evaluado?

Al igual que el colaborador anterior esta persona tiene varios elementos con el máximo puntaje, los cuales son; salario económico, ciclo de vida del colaborador, expectativas, reto y aprendizaje, crecimiento profesional y personal y por último cultura empresarial

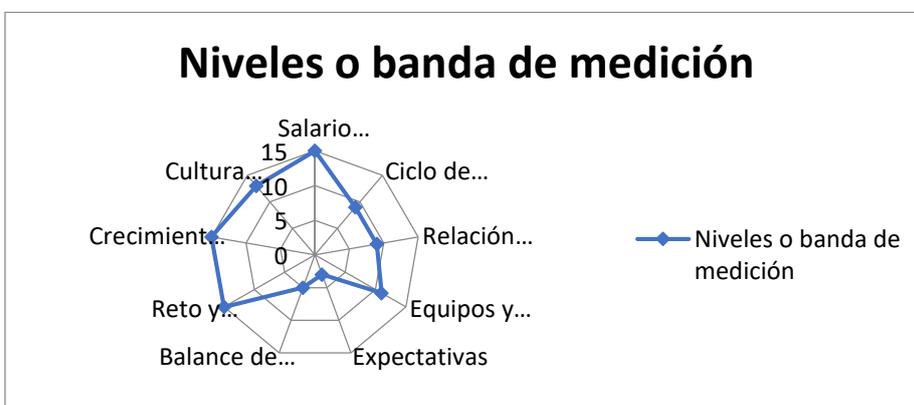
### ¿Cuál es el elemento peor evaluado o más crítico?

Los elementos con menor puntaje, aunque no del todo urgente son: relación con el jefe inmediato y balance de vida y trabajo.

### ¿Cuáles son los otros elementos para trabajar con urgencia?

En esta colaboradora no hay elementos a trabajar con urgencia como mencionamos en la respuesta de la pregunta anterior, sin embargo, los elementos con puntaje de 13, pero por encima de 9 son; equipos y herramientas

## 6. Diosmeri Monción



### ¿Cuál es el elemento mejor evaluado?

Esta colaboradora tiene varios elementos con el mayor puntaje que es 15, estos son: salario económico, reto y aprendizaje, además de crecimiento personal y profesional

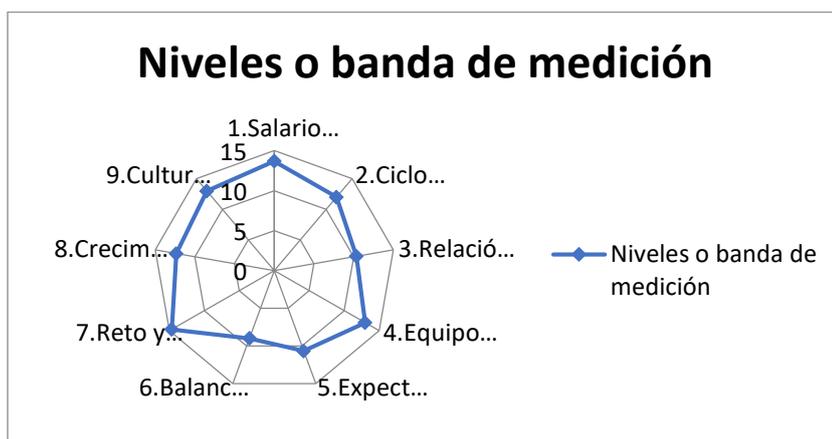
### ¿Cuál es el elemento peor evaluado o más crítico?

El elemento con menor puntaje y más crítico es; expectativas

### ¿Cuáles son los otros elementos para trabajar con urgencia?

Los demás elementos urgentes son: balance de vida y trabajo, ciclo de vida del colaborador y relación con el jefe inmediato

### 3. Realizar un resumen con los hallazgos del grupo.



| Elementos del salario emocional       | Totales x elemento del grupo encuestado |
|---------------------------------------|---|
| 1. Salario económico                  | 13.67                                   |
| 2. Ciclo de vida colaborador          | 12                                      |
| 3. Relación con el jefe inmediato     | 10.33                                   |
| 4. Equipos y herramientas             | 13                                      |
| 5. Expectativas                       | 10.67                                   |
| 6. Balance de vida y trabajo          | 9                                       |
| 7. Reto y aprendizaje                 | 14.67                                   |
| 8. Crecimiento personal y profesional | 12.33                                   |
| 9. Cultura empresarial                | 13                                      |

Para el análisis del grupo completo del departamento de servicio/caja de CoopBueno, donde se aplicó una encuesta a cada colaborador y la líder del

grupo, posteriormente se realizaron entrevistas con la finalidad de analizarlos desde las herramientas de Percepción Subjetiva de Bienestar (P.S.B.).

Se pudo evidenciar que este equipo está liderado por la generación Y o millennials y conformado a su vez por miembros de la misma generación, que es una generación multitareas y a su vez exigentes y que siempre anda en búsqueda de un trabajo que los defina como personas, lo cual presenta un gran reto para esta pequeña institución lograr brindarles a estos colaboradores un salario económico competitivo que les garantice un buen clima laboral y estabilidad a los mismos.

De acuerdo con los hallazgos encontrados aún hay elementos del salario emocional que se pueden trabajar y mejorar. El elemento con mayor puntaje (**14.67**) es **reto y aprendizaje**, con lo cual podríamos deducir en base a las preguntas de la encuesta que este equipo se siente a gusto con las tareas que realiza, que tienen además el interés de aprender más para seguir siendo productivos en lo que hacen.

El elemento de reto y aprendizaje es un concepto que abarca la pasión que se siente al ser retado con tareas o funciones que sean lo suficientemente difícil que te reten a lograrla y lo suficientemente sencillo a la vez que te mantenga en actitud positiva que, si es loggable, es decir, actividades que llevan al colaborador un poquito más allá de su zona de confort, pero que son logrables.

El elemento con menor puntaje (**9**) fue; **balance de vida y trabajo**, con lo cual podríamos inferir en base a las preguntas de la encuesta que este equipo en sentido general no llega un equilibrio adecuado en cuanto a lo a la vida laboral y la vida personal se refiere, este elemento debe trabajarse con urgencia debido a que este elemento como concepto nos indica una sana armonía entre las actividades personales y laborales, este balance adecuado no solo beneficia a los colaboradores, sino que a los propios empleadores, debido a que una empresa que garantice un equilibrio entre lo personal y profesional, obtendrá a cambio empleados más leales, más productivos y menor índice de ausentismo.

El grupo ha calificado como prioridad media los elementos siguientes: expectativas, ciclo de vida del colaborador y relación con el jefe inmediato al entrevistar a los participantes el elemento a trabajar con más urgencia de estos tres sería el jefe inmediato ya que el mismo influye sobre los demás elementos.

Según lo evidenciado en las entrevistas son un equipo de profesionales jóvenes con deseo de crecimiento tanto personal como profesional y expectativas de cara al futuro que no están siendo manejados de la forma adecuada por su líder.

Finalmente, para obtener los puntajes por elemento sumamos los totales por elemento de cada colaborador y luego dividimos entre 6 para así obtener un

promedio por elemento, que luego expresamos en un gráfico y una pequeña tabla.

#### **4. Entrevistas con encuestados para análisis de los resultados de la encuesta.**

La entrevista se programó en los días 3 y 4 del presente mes, contando con la participación de los colaboradores de la Cooperativa de ahorros y créditos Momón Bueno (Coopbueno), en la que se realizaron algunas preguntas para saber las mejoras que podemos realizar a los departamentos de caja y servicio, el cual está compuesto de 6 personas incluido el líder del departamento.

#### **Nombres**

1. Rafaelina Méndez
2. Sleiter Rodríguez
3. Melina Espinal
4. Lorayne Bordas
5. Julio Alonzo
6. Diosmeri Monción

#### **5. Interpretación de los resultados**

En este análisis hemos podido interpretar que los empleados se sienten a gusto realizando su trabajo, según lo que pudimos captar ellos desarrollan contantemente capacitación de las diferentes áreas ya que esto le ayuda más profesionalmente para lograr los objetivos de la empresa.

En si ellos se sienten capaces para ocupar cualquier puesto dentro de la organización, además nos indican que si la empresa crece ellos también porque hay más oportunidades de crecer dentro de la misma. Por lo que se entiende que algunos empleados se sienten satisfechos con el desarrollo tanto en lo personal como laborara,

También se puede decir que el 75% de los empleados en el ámbito económico están insatisfecho con la remuneración que se les realiza, esto porque algunos se siente incomodos ya que si entra un cajero nuevo a la empresa desde que

tiene dos años gana igual que el que tiene 6 o 8 años siendo cajero y ellos se sienten incómodos por la situación.

En relación con el jefe inmediato podemos afirmar que algunos colaboradores desean no abordar temas de conversación ya que no se sienten a gusto o con temor por ser el jefe inmediato, por otra parte, el líder para mejorar su experiencia los colaboradores le sugieren unas ideas que les pueden ayudar a obtener un mejor manejo dentro de la misma.

1. Tener mejor manejo en cuanto a los procesos de cada área, para con los colaboradores.
2. Dedicar más tiempo en la oficina
3. Compartir más con los colaboradores
4. Ser más feliz, para que nos podamos sentir más agradable en la oficina
5. Implementar un mejor manejo de la creatividad

Por otro lado, ellos se sienten un poco insatisfecho ya que encuentran que no comparte lo suficiente con sus familias, además que ese tiempo libre deben ocuparlo a otras cosas, como estudios, hacer diligencias entre otra, en fin, al no poder compartir lo suficiente con la familia algunas veces les da deseo de retirarse de la empresa de manera definitiva. Por últimos podemos decir que del 100% el 25% se sienten algunas veces inconforme y excluidos de algunos trabajos dentro de la organización.

## **6. De acuerdo con el indicador elegido para tu trabajo ¿Qué objetivos buscas lograr?**

### **Objetivos Smart**

#### **Determinar lo que impactan al cliente:**

- Reducir las quejas de los clientes en un 90% en el primer cuatrimestre del periodo 2022 por medio de evaluaciones diarias.

#### **Fórmula**

$\% \text{ de quejas} = \text{No. de quejas} / \text{total de reclamos.}$

#### **Determinar lo que impacta al índice de satisfacción del empleado:**

- Incrementar el promedio de permanencia de los empleados en un 90% en el primer cuatrimestre del periodo 2022 mediante de evaluaciones mensuales.

#### **Fórmula**

$\text{Índice rotación anual \%} = \text{cantidad de empleados que se fueron} / (\text{cantidad inicial de empleados} + \text{cantidad final de empleados} / 2) \times 100$

## **7. Expresar en términos económicos el indicador seleccionado el ahorro que se obtendrá con la aplicación de este proyecto de salario emocional.**

Se determinó que el departamento de servicio/caja genera quejas de parte de algunos clientes, se busca con la aplicación de este proyecto de salario emocional disminuir ese promedio de quejas en un 90%, estas quejas representan pérdidas para CoopBueno de alrededor de RD\$100,000.00 trimestral a la institución en programas de capacitación de servicio al cliente.

## **MODULO 3: PROGRAMA DE SALARIO EMOCIONAL**

**1. Seleccionar la herramienta de Psicología Positiva que utilizaras para tu proyecto.**

- **Categorías de la Percepción Subjetiva del Bienestar (P.S.B.).**
- **PERMA.**
- **Ejercicios de Psicología Positiva.**
- **Razonamiento para elegir esas actividades (Respaldo psicológico).**

**La herramienta para elegir es el ejercicio de psicología positiva**

Elegimos esta herramienta porque realmente estudia las condiciones óptimas del bienestar de las personas y los grupos en la organización. Además, de tratar de garantizar una adecuada gestión del bienestar psicosocial en el trabajo y el desarrollo de la empresa para que sean más saludables.

Una buena implementación de los ejercicios de Psicología positiva nos ayuda a ser personas con más valor y mejores oportunidades de llevar una vida plena tanto laboral como personal.

Estos ejercicios podemos ponerlos en práctica tanto en las áreas de servicio como en caja de la Cooperativa de Ahorros y Crédito Momon Bueno (Coopbueno), para así tener un mejor desenvolvimiento laboral y apreciar los detalles que podemos utilizar para garantizar una buena gestión dentro de la misma.

|  | <b>Gratitud</b>   |
|--|---|
| <b>Objetivo del ejercicio</b>              | Es equilibrar la gratitud excesiva en el área de caja y servicio de la Cooperativa Coopbueno  |
| <b>Cómo se va a realizar (descripción)</b> | Durante una semana realiza un experimento de observación en el que cada día prestarás mucha atención tanto al número de veces que dices gracias como a la información no verbal de las personas a quienes hayas mostrado ese agradecimiento. Al finalizar la semana fíjate en si te han transmitido en varias ocasiones que no es necesario que des las |

|                         |   |
|-------------------------|---|
|                         | gracias tan a menudo y si cuando lo has hecho el otro ha correspondido, aunque sea con un pequeño gesto, o dada la frecuencia con que lo haces, casi ni ha reaccionado.                                     |
| <b>Conclusión</b>       | Cuando utilizamos en exceso la gratitud puede que demos la impresión de falta de sinceridad. Por esos motivos debemos manejar un poco más la gratitud en los colaboradores de servicio y caja de Coopbueno. |
| <b>Tiempo invertido</b> | Para este ejercicio debemos de invertir 1 semana  |
| <b>Quien la creo</b>    | Dafne Cataluña  |

|  |  |
|--|--|
|  | <b>Agendarte</b>   |
| <b>Objetivo del ejercicio</b>              | Aprender a organizarse en las distintas áreas  |
| <b>Cómo se va a realizar (descripción)</b> | Es muy importante que cada colaborador aprenda como agendar las actividades diarias, ya que estas les ayudan a manejar el tiempo que ocupan en cada caso que se presente, además dejar por escrito la lista de tareas pendientes y concretar una fecha para realizarlas nos ayuda a organizarnos y a tener la impresión de que el control de nuestra vida se encuentra en nuestras manos. Con el refuerzo conseguimos desarrollar el orgullo por el hito cumplido y mantener la motivación de cumplir con nuestras tareas. |
| <b>Conclusión</b>                          | Dejar por escrito la lista de tareas pendientes y concretar una fecha para realizarlas nos ayuda a organizarnos y a tener la impresión de que el control de nuestra vida se encuentra en nuestras manos.   |
| <b>Tiempo invertido</b>                    | Se pueden dedicar 15 minutos diario  |
| <b>Quien la creo</b>                       | Marta Madrigal   |

|  | <b>Flexibilidad</b>   |
|--|---|
| <b>Objetivo del ejercicio</b>              | Estrenar la flexibilidad  |
| <b>Cómo se va a realizar (descripción)</b> | Plantear en sesión situaciones en las que la persona tenga que indicar el mayor número de: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alternativas de actuación.</li> <li>2.</li> <li>2. Decisiones diferentes que se pueden tomar.</li> <li>3. Diferentes puntos de vista de una misma situación.</li> </ol> Se puede combinar con la visualización de las situaciones y sus consecuencias. |
| <b>Conclusión</b>                          | Ser más flexibles reduce la ansiedad y nos prepara para ser más adaptativos en nuestra vida cotidiana.  |
| <b>Tiempo invertido</b>                    | Una hora diaria   |
| <b>Quien la creo</b>                       | M <sup>a</sup> Teresa Sánchez   |

|  | <b>Apreciar al compañero</b>   |
|--|--|
| <b>Objetivo del ejercicio</b>              | Escribir tres cosas positivas a compañero de labores   |
| <b>Cómo se va a realizar (descripción)</b> | Es importante apreciar al compañero/la ya que esto nos ayuda a sé más alegres  |
| <b>Conclusión</b>                          | Debemos apreciar lo que la otra persona hace o expresa de uno y más si es un compañero de labores do de pasamos más tiempo |
| <b>Tiempo invertido</b>                    | Una hora diaria  |
| <b>Quien la creo</b>                       | M. Selimang  |

## **2.Explicación del impacto de las actividades en el indicador seleccionado de acuerdo con resultados arrojados en la herramienta aplicada.**

El indicado que se está trabajando en este análisis es el índice de quejas de los clientes, y el tiempo de permanencia de los empleados en la empresa en el cual de acuerdo con la relación entre las personas que incorporan el departamento y las que en este caso se puede observar es una alta y baja, es decir, que es el porcentaje de una alta y baja relación con los mismos al número de colaboradores en un determinado periodo.

De acuerdo con los resultados, fueron seleccionados actividades que impactaran en los ejercicios de psicología positiva como herramienta positiva que beneficien a los colaboradores de los departamentos de servicio / caja de la empresa de la Cooperativa de Ahorros y Créditos Moon Bueno (Coopbueno) el impacto esperado es reducir en un 90% las quejas de los clientes en lo que resta del 2022 y la reducción a un 75% el tiempo de permanencia del colaborador del departamento de Servicio/Caja en el periodo 2022.

### 3. Identificar costo económico de las actividades.

| Categoría                   | Cero Presupuesto   | Bajo Presupuesto  | Medio/Alto presupuesto |
|-----------------------------|--|---|------------------------|
| <b>Bienestar Financiero</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación en el ámbito financiero.</li> <li>• Programas de inversión.</li> <li>• Programas de ahorro para empleados.</li> </ul> <p>Aquí podemos hacer énfasis al ahorro SAN que maneja la cooperativa. También existe un san interno.</p> |   |                        |
| <b>Bienestar Social</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de voluntariado en la oficina.</li> <li>• Horarios flexibles.</li> <li>• Programa de tutoría mentoría interno.</li> <li>• Certificados y Títulos específicos.</li> <li>• Código de vestimenta casual.</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almuerzos.</li> <li>• Día libre de cumpleaños más un bono para compartir con los compañeros.</li> <li>• Picaderas.</li> <li>• Un chocolate para compartir con el equipo de trabajo.</li> </ul> |                        |

|                         |   |  |  |
|-------------------------|---|--|--|
|                         |   |  |  |
| <b>Bienestar Físico</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Estacionamiento designado para mujeres embarazadas.</li><li>• Vacunas contra la gripe gratuitas.</li><li>• Clases y actividades de recreación variadas.</li></ul> |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Seguro de salud.</li></ul> |

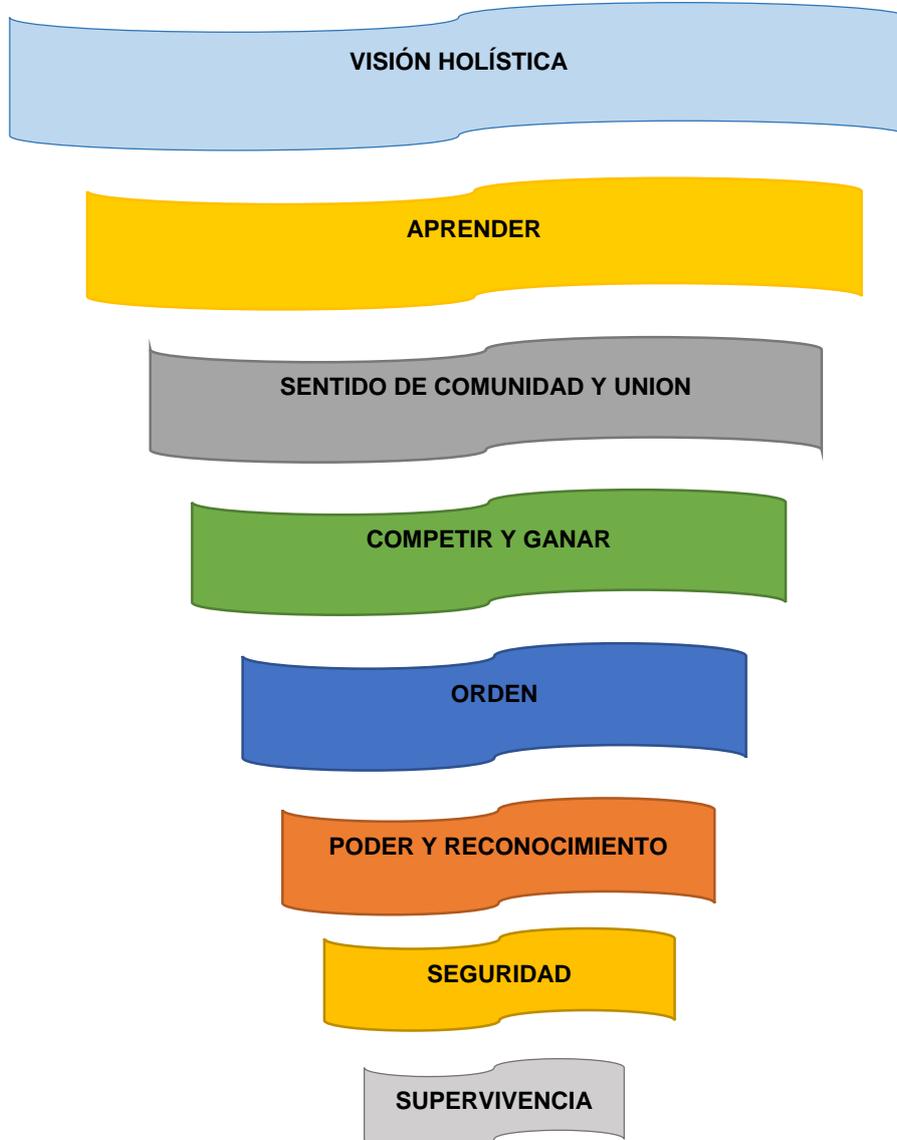
|                                     |  |   |  |
|-------------------------------------|--|---|--|
| <p><b>Bienestar de Carrera</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones sobre las competencias que debe potencializar para alcanzar mejores oportunidades.</li> <li>• Comunicación con su jefe directo acerca de su desarrollo en la empresa.</li> <li>• Evaluación del desempeño.</li> <li>• Talleres de formación diversos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subsidio de capacitación.</li> </ul> |  |
| <p><b>Bienestar Comunitario</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad Social Corporativa.</li> <li>• Reconocimiento del empleado.</li> <li>• Prevención de accidentes.</li> <li>• Salud y seguridad.</li> </ul>   |   |  |

| <b>Categoría</b>  | <b>Mensual</b>     | <b>Anual</b>        |
|---|--------------------|---------------------|
| <b>Seguro de Salud</b>                                      | \$2,500.00         | \$30,000.00         |
| <b>Almuerzo mensual cierre de cada mes</b>                  | \$6,000.00         | \$72,000.00         |
| <b>Bono de cumpleaños</b>                                   | \$1,500.00         | \$18,000.00         |
| <b>Picaderas cada tres meses</b>                            | \$1,500.00         | \$21,000.00         |
| <b>Un chocolate para compartir con el equipo de trabajo</b> | \$480.00           | \$5,760.00          |
| <b>Subsidio de Capacitación.</b>                            | \$4,000.00         | \$48,000.00         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>\$15,980.00</b> | <b>\$194,760.00</b> |

El programa de actividades de Salario Emocional para la Cooperativa de Ahorros y Crédito Momon Bueno (Coopbueno) tiene un costo anual RD\$194,760.00, el cual presenta menos del costo de rotación anual del 2021.

#### 4. Análisis de las motivaciones.

- Motivaciones de graves.



**De acuerdo con los datos obtenidos en la entrevista realizada a los empleados pertenecientes al departamento servicio/caja de la cooperativa CoopBueno, logramos determinar los siguientes niveles en que esta cada uno de ellos:**

#### PODER Y RECONOCIMIENTO

**Julio Alonzo.** Es una persona en la cual predomina el “Yo”, dejando claro siempre que es de los más preparados, da a demostrar que para que algún plan o estrategia de negocios salga bien, ejemplo dice; “Yo” tengo que ser el organizador principal, siempre poniendo énfasis en que gracias a él salió todo bien, siempre está pendiente de que cuando realiza o coordina una actividad se le agradezca y se le reconozca de la mejor manera posible, situación que en la empresa a un no se lleva a cabo a un 100%.

#### **Motivaciones:**

- Reconocer y premiar avances en cualquier cosa buena que él haga, con el fin de ayudarlo a crecer.
- Tomarlo en cuenta para la coordinación principal de los eventos y actividades más importantes de la empresa.
- Desarrollar su motivación de logro, dejándole saber lo importante que es para la empresa, lo cual contribuye a un mejor ambiente laboral, pues conocemos la importancia de lo bueno que es reconocer.
- Dar participación en la toma de decisiones.

**Melina Espinal.** Se diferencia de los demás porque es una persona en la cual predomina el orden y la organización, le gusta trabajar cumpliendo al pie de la letra las normas y reglas de la empresa, con el hecho de seguir y cumplir con ciertas normativas para alcanzar su objetivo. Es de las personas que dice "donde hay orden hay carácter". En ella predomina la coordinación de actitudes con las cuales busca conseguir orden para desarrollar sus actividades específicas y/o conseguir resultados positivos lo más pronto posible. Estudia cada caso a fondo y desde primera hora, se ocupan de realizar una tarea concreta para obtener los mejores resultados.

**Motivaciones:**

- Brindarle un espacio de trabajo donde prime el orden ayudará a que la producción mejore y a que el ritmo de trabajo sea el idóneo.
- Establecer un seguimiento continuo a los acuerdos, reglas y procedimientos establecidos en la empresa.
- Estructuración y el diseño de la actividad laboral la cual contenga una variedad temática y la especialización que la propia actividad ofrece, lo cual influye en el valor subjetivo que los empleados asignen a dicha actividad.
- Comunicar el proceso y los procedimientos que utilizan para crecer y desarrollar a los miembros del equipo.

## COMPETIR Y GANAR

**Sleiter Rodríguez.** Es un empleado caracterizado por aceptar retos, no se rinden y le gusta superarse constantemente. Es considerado un profesional proactivo, ávido de aprendizaje, seguro de sí mismo y con tendencias al liderazgo, lo que lo hace sumamente atractivo en su puesto de trabajo pues implica un enorme nivel de exigencia para cumplir con objetivos. Siempre tiende a superarse a sí mismos para alcanzar el dominio o la cima de su desempeño. Es de los que dice “la diferencia entre ganar y perder es no renunciar”, entre sus objetivos siempre esta ser bien reconocido y recompensado por su esfuerzo pues posee un espíritu tenaz y con hambre de superación.

### Motivaciones:

- Propuesta de metas realistas.
- Proponer retos.
- Motivación con incentivos tales como bonos.
- Premiar el empleado del mes.
- Actividades donde se valore el desempeño que dedican en cada tarea.

## SENTIDO DE COMUNIDAD Y UNIÓN

**Rafaelina Méndez.** Es una persona que le gusta la colaboración en equipo pues considera que eso los ayuda a todos a comunicarse de manera más efectiva y al trabajar juntos logran cumplir con más iniciativas excelentes. Es de los que afirma que “en la unión esta la fuerza”. Tiende a ejercer su liderazgo de manera natural sobre el equipo de trabajo, crea en éste sentimientos de motivación y energía, es una persona que tiene dotes comunicativas destacables, tanto en la expresión verbal como la gestual. Con su actitud logra contagiar su entusiasmo y crear un clima laboral donde impere la unión y el equipo.

### **Motivaciones:**

- Talleres para mejorar la felicidad en el trabajo.
- Actividades en equipo para crear vínculo entre los empleados.
- Trabajo en equipo.
- Permitir el consenso.
- Fomentar el liderazgo.

### **APRENDER**

**Diosmeri Monción.** Es una persona que no se cansa de aprender pues sabe que eso es crucial para su crecimiento tanto profesional como personal. Tiende a desarrollar nuevas habilidades, tomar buenas decisiones lo que le ayuda a desenvolverse mejor. Durante la realización de sus labores siempre se muestra curiosa, siempre opta por investigar bien los procedimientos antes de ejecutar cualquier tarea, entre el francés que la definen se encuentra “nunca dejes de aprender porque la vida nunca deja de enseñar”.

### **Motivaciones:**

- Capacitación continua con talleres y cursos de formación.
- El enriquecimiento laboral.
- Permitirles hacer tareas variadas, con el fin de que aprenda más y permanezca motivado.
- Reconocimiento al empleado donde se destaque lo importante que es para la empresa.
- Proponer metas realistas.
- Oportunidades de crecimiento.

**Lorayne Bordas.** Es una persona que tiene claro la responsabilidad social, una persona que no solo piensa en si misma sino en todos los demás, es muy respetuosa con sus compañeros, solidario. Comprende que su comportamiento y actitud hacia otro ser humano puede, de hecho, representar un cambio e inspirar a otros a trabajar juntos por un mundo mejor y un mejor entendimiento sobre las diferencias de cada uno, mejorando la vida de aquellos necesitados. Es de los que piensa que “no existe responsabilidad empresarial sin conciencia social”.

**Motivaciones:**

- Implantar políticas sociales repercute positivamente sobre la motivación laboral.
- Implementar proyectos de responsabilidad social.
- Creación de departamentos de bienestar de los trabajadores.
- Campañas ambientales.
- Charlas para hacer conciencia.
- Patrocinar eventos que beneficien la comunidad

## **5. Comunicación.**

**En esta sección se comunican los cambios sugeridos, las iniciativas, los nuevos beneficios, etc. Es sumamente importante cuidar esta etapa ya que la forma en que comunicamos los cambios es fundamental para generar el mejor impacto en el proceso.**

Este plan de salario emocional para el departamento de servicio/caja de Coopbueno en la ciudad de Santiago está pensado y diseñado para motivar a los integrantes de dicho departamento hacer mejores en lo que hacen y en los servicios y operaciones que les brindan a los clientes de la institución.

En el ítems # 3 se identificaron y plantearon actividades como parte de los planes de salario emocional que complementarían el esquema de motivación que se busca para este departamento, adicionalmente a la parte antes mencionada se sugiere para el grupo horarios flexibles los sábados de la siguiente forma; dividir los miembros en equipos que laboren un sábado sí y otro equipo no y así ir intercalándolo semanalmente, ya que, los miembros de este departamento entienden que trabajar todo el personal que labora en días regulares es innecesario debido a que solo se trabaja la mitad de la jornada regular.

**Por otra parte, los canales que se sugirieron a la líder del equipo Diosmeri Monción para informarle a los miembros del mismo, sobre cambios o de qué forma abordarlos desde la escala de las motivaciones del Dr. Graves y con los que cuenta Coopbueno son:**

Correo institucional.

WhatsApp corporativo (Grupos donde están todos los miembros).

Comunicación vía llamadas flotas y teléfono local.

Chat interno (Hangout)

Reuniones por zoom y teams.

**De acuerdo al análisis de las entrevistas realizada a cada miembro del equipo y basándonos en las motivaciones del Dr. Graves sobre que motiva a cada individuo, estos son los siguientes cambios sugeridos de acuerdo a la escala donde se encuentre cada miembro:**

**Julio Alonzo.** Es una persona que nos muestra situado dentro de las motivaciones de Dr. Graves en las preferencias de PODER Y RECONOCIMIENTO.

Desde las motivaciones de Julio Alonzo de RECONOCIMIENTO Y PODER es importante para comunicarse con el utilizar frases tales como: “Yo digo que es así”, “Tienen que saber quién manda”, “En mi opinión”, “Yo fui quien dijo”, “Yo fui el que logro”... de igual modo se podrían mejorar las motivaciones de este colaborador haciéndole saber que es importante lo que hace para la empresa y que su trabajo hace la diferencia, reconocerlo de forma individual, permitirle en un futuro liderar proyectos, coordinar algún evento y reconocerlo en público y privado, de igual modo promoverlo de posición y un aumento de sueldo serian cambios que motivarían más a este colaborador.

**Melina Espinal.** Las motivaciones del Dr. Graves nos muestran una persona de preferencia por las motivaciones de ORDEN.

Desde las motivaciones de Melina Espinal es una persona que expresa su deseo de que todo sea de forma organizada tanto en su vida laboral como personal, el orden y el respeto a las reglas y normas es importante para ella.

Para comunicarse con ella desde las motivaciones de ORDEN el utilizar frases como: “la política dice”, “Eso está en el procedimiento”, “Eso no se puede”... y se puede mejorar la comunicación con esta colaboradora haciéndole saber que los acuerdos que la empresa propone no solo a ella sino a todo el equipo se cumplen a través del seguimiento que le dan los lideres, que la institución cada día se automatiza más mediante nuevos procedimientos que se controlan y evalúan y ofreciéndole capacitaciones con entidades reconocidas que le den certidumbre, que el líder del equipo la instruya hacia las tareas a realizar. Además, por su vocación a ayudar a los demás sería una candidata idónea para ocupar alguna posición en el departamento de recursos humanos.

**Sleiter Rodríguez.** Las motivaciones del Dr. Graves nos muestran una persona de preferencia por las motivaciones de COMPETIR Y GANAR.

Desde las motivaciones de Sleiter Rodríguez, expresa el deseo de superarse a sí mismo tanto a nivel personal como profesional, apasionado por los retos y ser el primero en cumplir sus metas laborales y personales es su motor.

Para comunicarse con él desde las motivaciones de COMPETIR y GANAR es importante utilizar frases tales como: “Fuiste quien logro”, “Eres el mejor”, “Ganaste un cliente”, “Dominamos el mercado”, “Se logró ese acuerdo” ... y podemos mejorar esas motivaciones pautándole metas ambiciosas, premiarlo con bonos por cumplimiento de objetivos extraordinarios, esto lo hará sentir a la vez que es muy importante como colaborador para la institución, destacar sus logros con premios como empleado del mes o del año.

**Rafaelina Méndez.** Las motivaciones del Dr. Graves nos muestran una persona de preferencias por las motivaciones de SENTIDO DE COMUNIDAD Y UNIÓN.

Desde las motivaciones de Rafaelina Méndez, expresa el deseo de motivar a sus compañeros hacer mejores en todo lo que hacen, contribuir con el trabajo en equipo y lograr las metas entre todos.

Para comunicarse con ella desde las motivaciones de SENTIDO DE COMU

NIDAD Y UNIÓN es importante utilizar frases como: “Nos llevamos”, “Llevemos la fiesta en paz”, “Hay que integrar al equipo” ... y podemos mejorar las motivaciones haciéndole saber que podría ser tomada en cuenta para liderar algún departamento ya que se comporta como una líder natural. De igual modo al ser ella contadora de profesión le haría bien alguna posición en ese departamento o por sus dotes motivacionales hacia ayudar a los demás alguna posición en el departamento recursos humanos.

**Lorayne Bordas.** Las motivaciones del Dr. Graves nos muestran una persona de preferencias por las motivaciones de VISIÓN HOLISTICA.

Desde las motivaciones de Lorayne Bordas, expresa un deseo por el respeto hacia los demás no solo en el ámbito laboral sino también personal, pensar en el bien común es una de sus mayores virtudes.

Para comunicarse con él desde las motivaciones de VISIÓN HOLÍSTICA es importante utilizar frases como: “Todos somos responsables del impacto en la tierra”, “Tenemos que ayudar a la comunidad”, “El impacto social es nuestra responsabilidad” ... y podemos mejorar las motivaciones asignándole organizar eventos de carácter social con las comunidades o coordinando actividades de integración que impacten a las familias de sus compañeros para así crear una trascendencia positiva en el entorno.

Por otra parte, mantenerlo ocupado es bastante importante para él y sus compañeros porque a veces tiende a distraerse, además muestra afinidad también por el mundo de la tecnología y sus avances tecnológico por lo considerarlo para laguna posición en el departamento de tecnología y tecnología de la información serian de gran motivación para él.

**Diosmeri Monción.** Las motivaciones del Dr. Graves nos muestran una persona de preferencias por las motivaciones de APRENDER.

Desde las motivaciones de Diosmeri Monción, expresa un deseo por lo desconocido, por conocer más y más tanto en lo laboral como en lo personal, es alguien que le motiva obtener nuevo conocimiento de cada situación sea buena o mala que enfrente.

Para comunicarse con ella desde las motivaciones de APRENDER es importante utilizar frases tales como: “Este asunto es interesante”, “Me gustaría investigar más sobre”, “Cómo se hace eso” ... y podríamos mejorar las motivaciones asignándole proyectos nuevos donde la creatividad y el análisis sean los puntos de referencia. De igual modo hacerle saber que la institución seguirá apoyando programas de capacitación en nuevas áreas del saber que ayuden a las mejoras hacia el cumplimiento de los objetivos.

6. “Road Map” de tus actividades para incrementar el salario emocional. (DESDE EL INICIO DEL PROYECTO HASTA EL FINAL 5 A 6 PASOS)

- Diagrama de Gantt para crear un “time-line” de tu proceso.
- Describir las acciones específicas del proyecto.\



**Diagrama de Gantt-CoopBueno**

| Tareas                        |                      |                           |   |                                     |                            |                            |
|-------------------------------|----------------------|---------------------------|---|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Enero-módulo 1                |                      |                           |   |                                     |                            |                            |
| Tarea 1                       | Selección de empresa |                           |   |                                     |                            |                            |
| Subtarea A                    |                      | Selección de departamento |   |                                     |                            |                            |
| Tarea 2                       |                      |                           | Selección de herramienta de SE (encuesta) |                                     |                            |                            |
| Subtarea A                    |                      |                           |   | Obtección de datos de participantes |                            |                            |
| Subtarea B                    |                      |                           |   |                                     | Elaboración de encuesta SE |                            |
| Subtarea C                    |                      |                           |   |                                     |                            | Inicio tarea # 1, módulo 1 |
|                               |                      |                           |   |                                     |                            |                            |
| <b>Descripción de colores</b> |                      |                           |   |                                     |                            |                            |
| Completo                      |                      | Inconcluso                |   |                                     | No realizado               |                            |

| Tareas  |  |            |  |              |  |  |  |
|---|--|------------|--|--------------|--|--|--|
| Febrero-módulo 1 (continuación), inicio modulo #2 |  |            |  |              |  |  |  |
| Tarea 1   | Terminación tarea #1, módulo 1               |            |  |              |  |  |  |
| Subtarea A  | Inicio de tarea # 2, módulo 1                |            |  |              |  |  |  |
| Tarea 2   | Realización presentación tarea # 2, módulo 1 |            |  |              |  |  |  |
| Subtarea A  | Presentación PP, Tarea #2, ,módulo 1         |            |  |              |  |  |  |
| Tarea 3   | Terminación y entrega módulo #1              |            |  |              |  |  |  |
| Subtarea A  | Corrección errores módulo #1                 |            |  |              |  |  |  |
| Tarea 4   | Inicio módulo #2, aplicación herramienta     |            |  |              |  |  |  |
| Subtarea A  | Graficar datos herramienta SE y análisis PSB |            |  |              |  |  |  |
| Subtarea B  | tarea # 1, módulo 2                          |            |  |              |  |  |  |
| <b>Descripción de colores</b>                     |  |            |  |              |  |  |  |
| Completo  |  | Inconcluso |  | No realizado |  |  |  |

| Tareas  |   |            |  |              |  |  |  |
|---|---|------------|--|--------------|--|--|--|
| Marzo-módulo # 2 (Continuación) Inicio modulo 3 |   |            |  |              |  |  |  |
| Tarea 1   | Terminación y envío módulo 2                            |            |  |              |  |  |  |
| Subtarea A                                      | Corrección item #7 módulo 2                             |            |  |              |  |  |  |
| Tarea 2   | Inicio módulo #3  |            |  |              |  |  |  |
| Subtarea A                                      | Selección de herramienta de psicología positiva         |            |  |              |  |  |  |
| Subtarea B                                      | Explicación de impacto de actividades de Psic. positiva |            |  |              |  |  |  |
| Subtarea C                                      | Identificar los costos de las actividades               |            |  |              |  |  |  |
| Subtarea D                                      | Análisis de las motivaciones                            |            |  |              |  |  |  |
| Subtarea E                                      | Comunicación del plan de SE                             |            |  |              |  |  |  |
| Subtarea F                                      | Roap Map y Diagrama de Gantt                            |            |  |              |  |  |  |
| <b>Descripción de colores</b>                   |   |            |  |              |  |  |  |
| Completo  |   | Inconcluso |  | No realizado |  |  |  |

| Tareas                         |   |   |                   |   |  |                     |  |  |
|--------------------------------|---|---|-------------------|---|--|---------------------|--|--|
| Abril-Módulo #3 (Continuación) |   |   |                   |   |  |                     |  |  |
| Tarea 1                        | Confirmar impacto financiero del proyecto (ROI) |   |                   |   |  |                     |  |  |
| Tarea 2                        |   | Realizar tarea # 1 Modulo 3                           |                   |   |  |                     |  |  |
| Subtarea A                     |   | Completar plantillas con actividades del mes de abril |                   |   |  |                     |  |  |
| Tarea 3                        |   |   |                   | Realizar presentación del diplomado de salario emocional para COOPBUENO |  |                     |  |  |
| Tarea 4                        |   |   |                   |   | Realizar objetivos del proyecto, introducción y conclusiones del mismo |                     |  |  |
| <i>Descripción de colores</i>  |   |   |                   |   |  |                     |  |  |
| <b>Completo</b>                |   |   | <b>Inconcluso</b> |   |  | <b>No realizado</b> |  |  |

| Tareas                         |   |   |                   |   |  |                     |  |  |
|--------------------------------|---|---|-------------------|---|--|---------------------|--|--|
| Abril-Módulo #3 (Continuación) |   |   |                   |   |  |                     |  |  |
| Tarea 1                        | Confirmar impacto financiero del proyecto (ROI) |   |                   |   |  |                     |  |  |
| Tarea 2                        |   | Realizar tarea # 1 Modulo 3                           |                   |   |  |                     |  |  |
| Subtarea A                     |   | Completar plantillas con actividades del mes de abril |                   |   |  |                     |  |  |
| Tarea 3                        |   |   |                   | Realizar presentación del diplomado de salario emocional para COOPBUENO |  |                     |  |  |
| Tarea 4                        |   |   |                   |   | Realizar objetivos del proyecto, introducción y conclusiones del mismo |                     |  |  |
| <i>Descripción de colores</i>  |   |   |                   |   |  |                     |  |  |
| <b>Completo</b>                |   |   | <b>Inconcluso</b> |   |  | <b>No realizado</b> |  |  |

**7. Confirmar el impacto financiero que se busca obtener con este proyecto (ROI).**

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>Impacto financiero de la aplicación de salario emocional</b> |                           |
| Ingresos mensuales del departamento (promedio)                  | netos del RD\$ 300,000.00 |

| <b>Inversión en implementación de actividades de salario emocional</b> |                       |
|--|-----------------------|
| Categoría  | inversión mensual     |
| Seguro de Salud  | RD\$ 2,500.00         |
| Almuerzo   | RD\$ 6,000.00         |
| Bono de cumpleaños   | RD\$ 1,500.00         |
| Picaderas  | RD\$ 250.00           |
| Un chocolate para compartir con el equipo de trabajo                   | RD\$ 480.00           |
| Subsidio de Capacitación.  | RD\$ 4,000.00         |
| <b>Total mensual</b>   | <b>RD\$ 14,730.00</b> |

| <b>Calculo del ROI</b>  |                       |   |
|---|-----------------------|---|
| Ingresos netos promedio mensual                                 | RD\$ 300,000.00       | x 10 meses (desde marzo-diciembre 2022) |
| Igual a:  | RD\$ 3,000,000.00     |   |
| Inversion plan SE   | RD\$ 14,730.00        | x 10 meses (desde marzo-diciembre 2022) |
| Igual a:  | RD\$ 147,300.00       |   |
| Ingresos netos promedio mensual- inversión plan SE, es igual a: | RD\$ 2,852,700.00     |   |
| Restante entre inversión plan SE                                | 19.37                 |   |
| <b>ROI es igual a:</b>  | <b>19%</b>            |   |
| <b>Calculo del ROI en valor monetario por el resto del 2022</b> | <b>RD\$581,100.00</b> |   |

| Inversión en implementación de actividades de salario emocional |                       |
|---|-----------------------|
| Categoría   | inversión mensual     |
| Seguro de Salud   | RD\$ 2,500.00         |
| Almuerzo  | RD\$ 6,000.00         |
| Bono de cumpleaños  | RD\$ 1,500.00         |
| Picaderas   | RD\$ 250.00           |
| Un chocolate para compartir con el equipo de trabajo            | RD\$ 480.00           |
| Subsidio de Capacitación.                                       | RD\$ 4,000.00         |
| <b>Total mensual</b>  | <b>RD\$ 14,730.00</b> |

Si el ingreso neto del departamento durante los 10 meses restantes del 2022 es de RD\$3, 000,000.00, este a su vez lo multiplicamos por el ROI del proyecto de salario emocional, diríamos lo siguiente:

RD\$ 3, 000,000.00 X 19.37%= RD\$581,100.00 tenemos el total anterior, si tomamos los **RD\$581,100.00-147,300.00** de la inversión del plan de SE, diríamos el retorno de la inversión en 10 meses restantes del 2022, fue de **RD\$433,800.00** lo cual es bastante rentable para institución, además con este plan de SE los integrantes de este departamento estarán más enfocados en sus labores y serán más productivos para la misma.

Por otra parte, la institución en este departamento tendrá un ahorro en los 10 meses restantes del 2022 de alrededor de **RD\$ 300,000.00** en la eliminación de programas de capacitación de servicio al cliente de sus empleados. Este programa de salario emocional busca además mejorar la productividad del departamento y disminuir el promedio de quejas de los clientes en cuanto a los

servicios/caja que fue el indicador o KPI seleccionado en esta investigación y lo cual representaría un ahorro mensual para CoopBueno de unos **RD\$30,000.00** mensuales en promedio durante lo que resta del 2022.

## Conclusión

Mediante el presente estudio se pretende determinar cómo el salario emocional influye en la satisfacción laboral del personal del departamento de servicio/caja de la Cooperativa de Ahorros y crédito COOPBUENO en la ciudad de Santiago, Rep. Dominicana. En el periodo enero-abril 2022. De igual manera, cuál es el rol del líder en el salario emocional en la institución. Además de determinar cómo se implementa un programa de salario emocional basado en estrategia de bajo costo y alto impacto.

La herramienta de medición del impacto que tiene el salario emocional será una encuesta aplicada a un número determinado de personas. Las preguntas de esta encuesta serán de tipo cerrada.

Se evidencio con los resultados de la encuesta como en sentido general en el departamento analizado el elemento de mayor puntaje fue reto y aprendizaje, lo cual nos lleva a pensar que dicho departamento tiene deseos de crecer y aprender nuevas técnicas y estrategias que los motiven cada día más, mientras el elemento a trabajar con más urgencia es el de vida y trabajo, lo cual nos indica que el equilibrio entre la vida personal y profesional de los integrantes del grupo de estudio no está balanceado de forma adecuada.

Una vez analizado cada participante y vistos el grado de urgencia a trabajar con cada elemento del salario emocional por persona y el grupo en conjunto, se realizaron entrevistas individuales con el objetivo de conocer más a fondo mediante preguntas relacionadas con la percepción subjetiva de bienestar por qué la baja puntuación en algunos elementos.

Por otra parte, se estimó que esta organización se ahorraría unos RD\$30,000.00 mensuales y unos RD\$300,000.00 en lo que resta del año 2022 en la eliminación de programas de capacitación al servicio al cliente.

En las partes finales de este estudio se seleccionó una herramienta de psicología positiva para integrarla al programa de salario emocional, la misma se basó en ejercicios de psicología positiva, pero de bajo costo y alto impacto. De igual modo las actividades a realizar se determinaron el costo económico de las mismas.

Mediante el análisis de las motivaciones del Dr. Clare Graves se concluyó que los tipos de motivaciones personales de cada miembro del departamento sometido a estudio y en la cual no predominan los elementos del Yo ni Nosotros, sino que hay un empate entre ambos elementos.

El impacto financiero o retorno sobre la inversión (ROI) de este programa para CoopBueno porcentualmente es de un 19.37%, mientras que en términos monetarios es de unos RD\$ 433,000.00 en promedio en lo resta del 2022, lo cual se observa muy beneficioso para esta institución.

## Bibliografía

González S. (3/3/2022). Cuestionario Diagnóstico para determinar el equilibrio de la carga laboral en los colaboradores. Volumen (112 KB). 1.5 páginas 2

[http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2658971/mod\\_resource/content/2/Material%20-%20CFG%20-%20M%C3%B3dulo%201%20-%20Sem%20.2.pdf](http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2658971/mod_resource/content/2/Material%20-%20CFG%20-%20M%C3%B3dulo%201%20-%20Sem%20.2.pdf)

[http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2659035/mod\\_resource/content/1/Material%20-%20CFG%20-%20M%C3%B3dulo%201%20-%20Sem.%203.pdf](http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2659035/mod_resource/content/1/Material%20-%20CFG%20-%20M%C3%B3dulo%201%20-%20Sem.%203.pdf)

[http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2659036/mod\\_resource/content/1/Indicadores%20-%20KPI%C2%B4s.pdf](http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2659036/mod_resource/content/1/Indicadores%20-%20KPI%C2%B4s.pdf)

[http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2659585/mod\\_resource/content/1/Material%20-%20CFG%20-%20M%C3%B3dulo%201%20-%20Sem.%204.pdf](http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2659585/mod_resource/content/1/Material%20-%20CFG%20-%20M%C3%B3dulo%201%20-%20Sem.%204.pdf)

[http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2682101/mod\\_resource/content/1/Zappos.pdf](http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2682101/mod_resource/content/1/Zappos.pdf)

[http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2682102/mod\\_resource/content/1/PERMA%20Personal.pdf](http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2682102/mod_resource/content/1/PERMA%20Personal.pdf)

[http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2682103/mod\\_resource/content/1/PERMA%20Organizacional.pdf](http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2682103/mod_resource/content/1/PERMA%20Organizacional.pdf)

[http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2682104/mod\\_resource/content/1/Material%20-%20CFG%20-%20M%C3%B3dulo%203%20-%20Sem.%202.pdf](http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2682104/mod_resource/content/1/Material%20-%20CFG%20-%20M%C3%B3dulo%203%20-%20Sem.%202.pdf)

[http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2682608/mod\\_resource/content/1/Material%20-%20CFG%20-%20M%C3%B3dulo%203%20-%20Sem.%204.pdf](http://cuatrimestral.uapa.edu.do/pluginfile.php/2682608/mod_resource/content/1/Material%20-%20CFG%20-%20M%C3%B3dulo%203%20-%20Sem.%204.pdf)

[https://drive.google.com/file/d/11psleUc6tMYngQ5o6L\\_iCGt\\_QIV7Y22z/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/11psleUc6tMYngQ5o6L_iCGt_QIV7Y22z/view?usp=sharing)

[https://drive.google.com/file/d/1CIYRPq\\_8OUbCADBM7PMBI3HQPD-zRQip/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1CIYRPq_8OUbCADBM7PMBI3HQPD-zRQip/view?usp=sharing)

<https://drive.google.com/file/d/1OqdZbELSKsAmtZqvnEm5JUh1nA2sA0F3/view?usp=sharing>

Medina, S. (03/02/2022). Presentación de PowerPoint. Material - CFG - Módulo 1 - Sem. 4.pdf. Volumen 907 KB. (1.5). páginas 12

Medina, S. (17/03/2022). Zappos.pdf. Volumen 284 KB. (1.7). páginas 6

Medina, S. (17/3/2022). Presentación de PowerPoint. Material - CFG - Módulo 3 - Sem. 2.pdf. Volumen (2,003 KB). 1.5 páginas 23

Medina, S. (18/03/2022). ideas repentinas. PERMA Personal.pdf. Volumen 455 KB. (1.4). páginas 2

Medina, S. (18/03/2022). PERMA Organizacional. PERMA Organizacional.pdf. Volumen 450 KB. (1.4). páginas 2

Medina, S. (22/01/2022). Presentación de PowerPoint. Material - CFG - Módulo 1 - Sem. 2.pdf. Volumen 1,235 KB. (1.5). páginas 19

Medina, S. (26/01/2022). Indicadores - KPI's.pdf. Volumen 283 KB. (1.5). páginas 3

Medina, S. (26/01/2022). Presentación de PowerPoint. Material - CFG - Módulo 1 - Sem. 3.pdf. Volumen 1,621 KB. (1.5). páginas 56

Medina, S. (3/3/2022). Presentación de PowerPoint. Material - CFG - Módulo 2 - Sem. 3.pdf. Volumen 802 KB. (1.5). páginas 14

Medina, S. (3/3/2022). Presentación de PowerPoint. Material - CFG - Módulo 2 - Sem. 3.pdf. Volumen 802 KB. (1.5). páginas 10

Medina, S. (31/3/2022). Presentación de PowerPoint. Material - CFG - Módulo 3 - Sem. 4.pdf. Volumen (882 KB). 1.7 páginas 21

## Anexos

Imágenes como evidencia de la investigación realizada



Primeras oficinas en Dajabón



Actual oficina en Partido, Dajabón



Evolución de los logos de CoopBueno.



Logo actual



**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS  
UAPA**

**DEPARTAMENTO DE CURSO FINAL DE GRADO  
TRABAJO DE INVESTIGACION**



**CUESTIONARIO**

**Aplicado a los empleados del departamento Caja y Servicio al cliente de la empresa CoopBueno**

**¡Hola! Somos los estudiantes Melina Del Carmen Espinal Gil, José Manuel González Castillo y Mary Leidy Gómez Mejía, participantes del Curso Final de Grado, de la Universidad Abierta para Adultos UAPA., En estos momentos nos encontramos realizando un estudio sobre El Salario Emocional Como Estrategia Generadora Del Bienestar Laboral. Sé que su tiempo es valioso, pero me gustaría que me cediera unos minutos. Las respuestas son totalmente anónimas y estrictamente confidenciales.**

**Demográficas**

**Nombre:**

**Marque con una X, la (s) alternativa(s) que considere convenientes:**

**1. Sexo:**

- a) Femenino
- b) Masculino

**2. Edad:**

- a) Menos de 18 años
- b) 18-24
- c) 25-34
- d) 35-44
- e) 45-54
- f) 55 o mayor

**3. Nivel académico:**

- a) Bachiller
- b) Licenciado
- c) Magister
- d) Otro (especifique) \_\_\_\_\_.

**4. Posición que ocupa:**

- a) Operativa
- b) Administrativa
- c) Gerencial

**5. Tiempo laborando en la empresa:**

- a) Menos de 1 año
- b) 1-5 años
- c) 6-10 años
- d) 10 o más.

## 1. Salario económico

1. ¿Sientes que las tareas que realizas están acordes con el salario que recibes?

- a) Si
- b) No
- c) Nunca he pensado en eso

2. ¿Tus necesidades básicas son cubiertas con el salario que recibes?

- a) Si
- b) No

3. ¿Cuándo fue tu último reajuste o incremento salarial?

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 2 años
- c) Más de 2 años

## 2. Ciclo de vida del colaborador

**1. ¿Cómo calificarías el proceso de inducción recibido por parte de la empresa que fue contratado?**

- a) Buenos
- b) Muy bueno
- c) Malo
- d) Regular

**2. ¿Los nuevos colaboradores se sienten acogidos desde el primer momento en la empresa?**

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) Ocasionalmente
- d) Siempre

**3. ¿Considera usted que la empresa tiene programas o incentivos que lo motivan a seguir siendo parte de la misma?**

- a) Si
- b) No
- c) Indeciso

3. Relación con el jefe inmediato

**1. ¿Considera usted que su jefe(a) le da libertad para expresarse?**

- a) Nunca
- b) Muy pocas veces
- c) Casi siempre
- d) Siempre

**2. ¿Cuál crees que es la ventaja de mantener una buena relación con tu jefe?**

- a) Reduce el estrés
- b) Facilita la comunicación
- c) Permite un mejor desarrollo profesional

**3. ¿Cuál estrategia debes implementar para tener una buena relación con tu jefe?**

- a. Prestar atención al detalle
- b. Comunicarse adecuadamente
- c. Llegar temprano

4. Equipos y herramientas

**1. ¿Le provee la institución los equipos y herramientas necesarias para realizar sus funciones de manera adecuada?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Ocasionalmente

**2. ¿Considera usted que la institución va al compás con el uso de tecnología en sus operaciones que mejoran los procesos y por ende facilitan realizar sus funciones?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
- d) Ocasionalmente

**3. ¿Cómo calificarías las instalaciones de la institución dígame edificios, oficinas y otros espacios como baños, cocina y áreas de descanso?**

- a) Adecuadas
- b) Inadecuadas
- c) Necesitan mejoras
- d) Indeciso

#### 5. Expectativas

**1. ¿Te sientes a gusto con los beneficios que recibes, además del pago monetario que recibes por tus tareas en el trabajo?**

- a. Nunca
- b. Muy pocas veces
- c. En ocasiones
- d. Casi siempre
- e. Siempre

**2. ¿Estas emocionado por los planes futuros que puedan existir en la empresa contigo?**

- a. Nunca
- b. Muy pocas veces
- c. En ocasiones
- d. Casi siempre
- e. Siempre

**3. ¿En general que tan satisfecho se siente usted en la empresa?**

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho

- c. Insatisfecho
- d. Ni satisfecho ni insatisfecho

## 6. Balance de vida y trabajo

### 1. ¿Consideras que tu trabajo es un complemento de tu vida personal?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) Ocasionalmente
- d) Casi siempre
- e) Siempre

### 2. ¿Sientes que dedicas tiempo de calidad a la familia?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) Ocasionalmente
- d) Casi siempre
- e) Siempre

### 3. ¿Tienes tiempo suficiente para lograr las metas que te exigen en la empresa?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) Ocasionalmente
- d) Casi siempre
- e) Siempre

## 7. Reto y aprendizaje

### 1. ¿Te sientes a gusto con las funciones que realizas en tu puesto de trabajo?

- a) Si
- b) Casi nunca
- c) Ocasionalmente
- d) No

### 2. ¿Te gusta obtener nuevos conocimientos en la empresa?

- a) Si
- b) No
- c) Solo hago mi trabajo.

**3. ¿Sientes que tienes el compromiso de aprender distintas funciones que te permitan crecer en tu puesto de trabajo?**

- a) Si
- b) No
- c) No me interesa aprender más.
- d) No recibo la oportunidad

## 8. Crecimiento personal y profesional

**1. ¿Te motiva en el futuro seguir perteneciendo a la organización?**

- a) Si
- b) No
- c) No lo sé realmente

**2. ¿Sientes que creces en la organización?**

- a) Si
- b) No
- c) Nunca lo he pensado

**3. ¿Las funciones que realizas en la organización sientes que retan como profesional?**

- a) Si
- b) No
- c) No lo he pensado aún.

## 9. Cultura empresarial

**1. ¿Te sientes orgulloso (a) de pertenecer a esta institución debido a su trayectoria y prestigio?**

- a) Si
- b) No
- c) Indeciso

**2. ¿Celebra la organización el éxito de sus colaboradores cuando hacen un trabajo excepcional que sobrepasa los objetivos?**

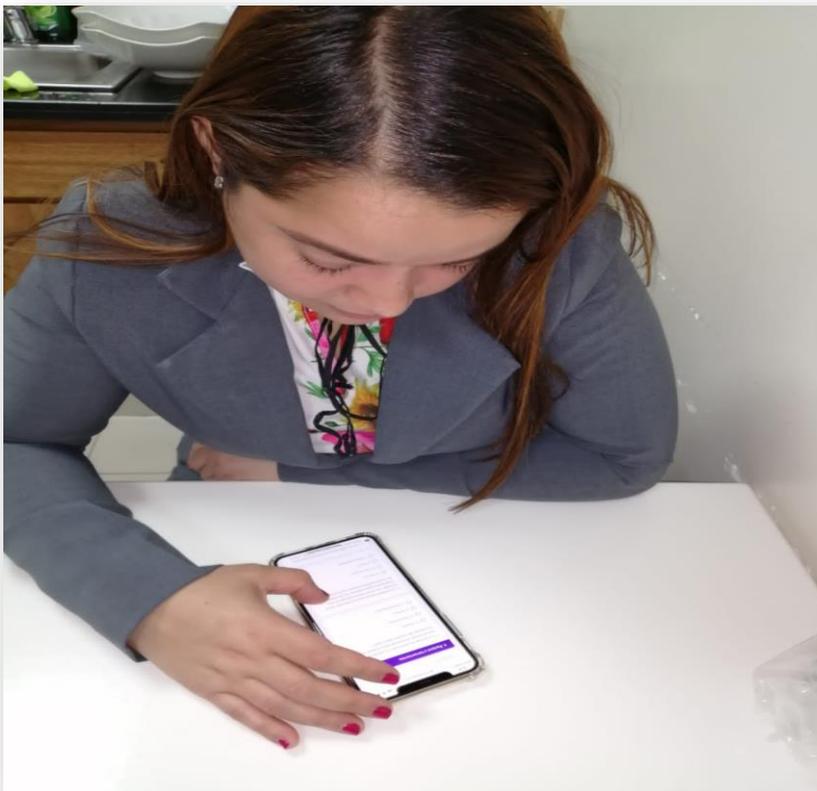
- a) Si
- b) No

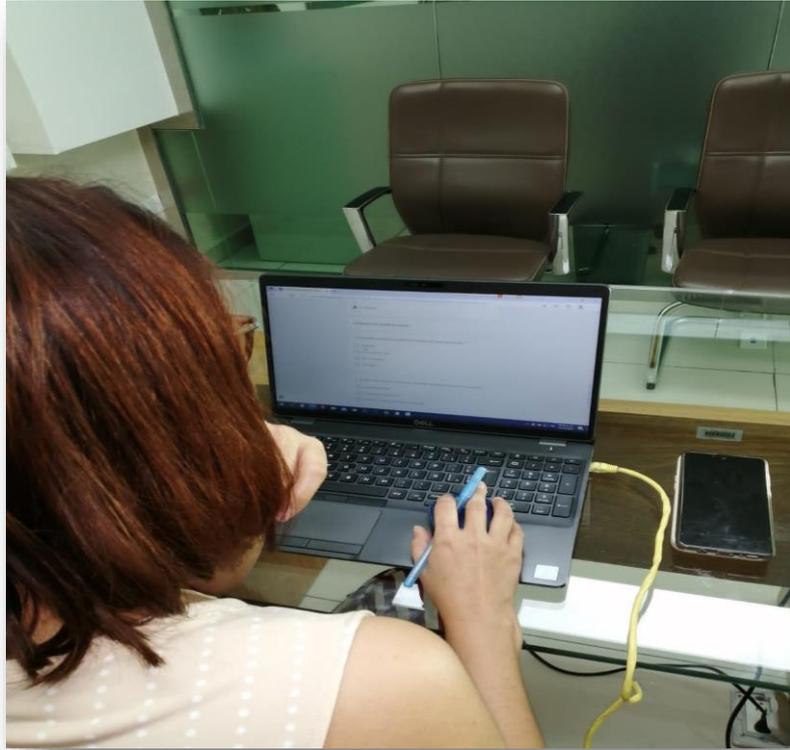
- c) Casi siempre
- d) Casi nunca

**3. ¿Recomendarías a un amigo, colega o conocido aplicar en el futuro si se presentara alguna vacante debido a su cultura organizacional?**

- a) Si
- b) No
- c) Indeciso

**¡Muchas Gracias!**





**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS**

**UAPA**



**DEPARTAMENTO DE CURSO FINAL DE GRADO**

**TRABAJO DE INVESTIGACION**

**ENTREVISTA**

**Aplicado a los empleados del departamento Caja y Servicio al cliente de la empresa CoopBueno**

**¡Hola! Somos los estudiantes Melina Del Carmen Espinal Gil, José Manuel González Castillo y Mary Leidy Gómez Mejía, participantes del Curso Final de Grado, de la Universidad Abierta para Adultos UAPA., En estos momentos nos encontramos realizando un estudio sobre El Rol Del Líder En El Salario Emocional. Sé que su tiempo es valioso, pero me gustaría que me cediera unos minutos. Las respuestas son totalmente anónimas y estrictamente confidenciales.**

1. ¿Cuáles son tus expectativas dentro de la empresa?
2. ¿Cómo es tu relación con el jefe inmediato?
3. ¿Te sientes cómodo y a gusto trabajando en esta empresa?
4. ¿Consideras que dedicas tiempo de calidad a la familia?
5. ¿Cómo sientes que realiza tu trabajo en la empresa?
6. ¿Tu líder se preocupa por ti?
7. ¿Cómo consideras las relaciones con tus compañeros de trabajo?

8. ¿Qué tan motivante es para ti tu futuro en la organización como colaborador?
9. ¿Qué esperas lograr en esta organización?
10. ¿Comparando con otras empresas similares, estás satisfecho/a con los beneficios que te brinda esta empresa?
11. ¿Qué consideras que debo hacer para mejorar tu experiencia como líder?
12. En términos generales, en este momento trabajando en esta empresa estoy...



