



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



#### TESIS

### EL SALARIO EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ EN LA REGIÓN PUNO, 2022

PRESENTADA POR:

JOSÉ AMANCIO ADCO MAMANI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PUNO, PERÚ

2023

## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**EL SALARIO EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CAJA RURAL DE AHORRO**

AUTOR

**JOSE AMANCIO ADCO MAMANI**

RECuento de palabras

**26080 Words**

RECuento de caracteres

**127721 Characters**

RECuento de páginas

**100 Pages**

Tamaño del archivo

**1.8MB**

Fecha de entrega

**Jan 18, 2024 3:18 PM GMT-5**

Fecha del informe

**Jan 18, 2024 3:19 PM GMT-5**

### ● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



  
CPC. ALCIDES PALACIOS SANCHEZ  
Matricula N° 457



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**  
**TESIS**

**EL SALARIO EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA CAJA RURAL DE AHORRO Y  
CRÉDITO RAÍZ EN LA REGIÓN PUNO, 2022**



**PRESENTADA POR:**

**JOSÉ AMANCIO ADCO MAMANI**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:**

**PRESIDENTE**

  
.....  
DR. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

**PRIMER MIEMBRO**

  
.....  
D. Sc. MIRIAM SEREZADE HANCCO GÓMEZ

**SEGUNDO MIEMBRO**

  
.....  
M. Sc. CESAR MILTON GÓMEZ VELÁSQUEZ

**ASESOR DE TESIS**

  
.....  
D. Sc. ALCIDES SALUSTIO PALACIOS SÁNCHEZ

Puno; 26 de octubre de 2023

**ÁREA:** Gestión Pública y Privada

**TEMA:** “El Salario Emocional y el Rendimiento Laboral de los Colaboradores de la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno, 2022”

**LÍNEA:** Gestión y Responsabilidad Social.



## DEDICATORIA

A Dios por estar presente en cada paso que doy, por darme salud, por guiarme por el camino correcto de la vida y por fortalecerme cada día con su santo espíritu.

A mis Abuelos que desde el cielo iluminan mi camino.

A mis padres Bonifacio y Angela quienes fueron pilares fundamentales durante todo este proceso, por enseñarme, por ser mi ejemplo y por lograr que continúe creciendo profesionalmente.

A mis hermanos, por su apoyo moral e incondicional.



## AGRADECIMIENTOS

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano, que con su objetivo orientada al mejoramiento de la calidad educativa ha hecho posible mi valioso logro profesional.

Mi gratitud especial a mi asesor de tesis el Dr. Alcides Salustio Palacios Sánchez, por haberme brindado acertadamente sus conocimientos, motivación y un enfoque crítico, para lograr finalizar con éxito la presente investigación.

Mi sincero agradecimiento a mis jurados de tesis Dr. Rolando Esteban Rodríguez Huamani, Dra. Miriam Serezade Hanco Gómez y al Dr. Cesar Milton Gómez Velásquez, por su tiempo, sugerencias y aportes que me permitieron el desarrollo del presente estudio.

Finalmente, agradezco a los administradores de las agencias y colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, por todas las facilidades prestadas para el desarrollo del presente trabajo de investigación.



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico	3
1.1.1. Salario emocional	3
1.1.1.1. Flexibilidad	8
1.1.1.2. Reconocimiento	10
1.1.1.3. Ambiente laboral	12
1.1.1.4. Motivación	14
1.1.2. Rendimiento laboral	16
1.1.2.1. Competencia	19
1.1.2.2. Productividad	21
1.2. Antecedentes	22
1.2.1. Antecedentes internacionales	22
1.2.2. Antecedentes nacionales	25

### CAPÍTULO II

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema	29
	iii



2.2. Enunciados del problema	31
2.2.1. Problema general	31
2.2.2. Problemas específicos	31
2.3. Justificación	31
2.4. Objetivos	32
2.4.1. Objetivo general	32
2.4.2. Objetivos específicos	32
2.5. Hipótesis	33
2.5.1. Hipótesis general	33
2.5.2. Hipótesis específicas	33
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>	
3.1. Lugar de estudio	34
3.2. Población	35
3.3. Muestra	35
3.4. Método de investigación	36
3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	38
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
4.1. Resultados	42
4.2. Prueba de hipótesis	55
4.3. Discusión	57
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	71



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. La baremación.	39
2. Escala de valoración Rho de Spearman.	40
3. Nivel de influencia.	41
4. Salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, en la Región Puno 2022.	42
5. Salario emocional y la competencia de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.	44
6. El salario emocional y la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.	46
7. Prueba de hipótesis para el objetivo general.	55
8. Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1.	56
9. Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2.	57



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, en la Región Puno 2022.	43
2. Salario emocional y la competencia de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.	45
3. El salario emocional y la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.	47



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Cuestionario de salario emocional y rendimiento laboral	71
2. Matriz de consistencia	74
3. Operacionalización de variable	75
4. Resultados por ítems de salario emocional	76
5. Resultados por ítems de rendimiento laboral	81
6. Matriz de datos	84



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación del salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno, 2022. La metodología de la investigación está dentro del enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional, de tipo descriptivo de corte transversal. Se tomó como población muestral a 82 colaboradores. Como instrumentos de investigación se aplicó para ambas variables un cuestionario. Los resultados muestran que, el rendimiento laboral de los colaboradores es regular en un 70.7%, mientras que el salario emocional es moderado en un 53.7%. Se concluye que, se ha logrado determinar que, existe relación significativa entre el salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno, 2022, puesto que el coeficiente de correlación es 0,768 indica una correlación positiva muy fuerte, lo que es apoyado por el valor de la significancia que es 0,000 y es menor que 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ).

**Palabras clave:** Competencia, flexibilidad, productividad, rendimiento laboral, salario emocional.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the emotional salary and the work performance of the employees of Raíz Rural Savings and Credit Association in Puno Region, 2022. The research methodology is within the quantitative approach of non-experimental correlational design, descriptive cross-sectional type. 82 collaborators were taken as the sample population. As research instruments, a questionnaire was applied to both variables. The results show that the work performance of the collaborators is regular at 70.7%, while the emotional salary is moderate at 53.7%. It is concluded that there is a significant relationship between the emotional salary and the work performance of the employees of Raíz Rural Savings and Credit Association in Puno Region, 2022, since the magnitude coefficient is 0.768, indicating a very strong positive evaluation, which is supported by the significance value which is 0.000 and is less than 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ ).

**Keywords:** Competition, emotional salary, flexibility, productivity, work performance.

## INTRODUCCIÓN

El salario emocional se refiere a una forma de compensación no monetaria que los empleados reciben en el entorno laboral y que se relaciona directamente con aspectos psicológicos, sociales y emocionales. A diferencia del salario económico tradicional, que está relacionado con el sueldo y los beneficios tangibles, el salario emocional busca satisfacer las necesidades y motivaciones intrínsecas de los colaboradores, generando un ambiente laboral más positivo y favoreciendo su bienestar y compromiso con la empresa.

Por otro lado, el rendimiento laboral se refiere al nivel de productividad, eficiencia y calidad del trabajo realizado por los colaboradores de una empresa. Está directamente relacionado con la capacidad de los empleados para alcanzar los objetivos y metas establecidas por la organización y su contribución al logro de los resultados deseados.

El estudio del salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la región Puno, busca analizar cómo la satisfacción emocional y la motivación que los empleados experimentan a través del salario emocional pueden influir en su desempeño laboral y, por ende, en el éxito y desarrollo de la organización. Al comprender estas dinámicas, la empresa puede mejorar su estrategia de gestión de recursos humanos y promover un ambiente laboral más productivo y gratificante para sus colaboradores.

El presente estudio se esquematiza de los siguientes capítulos:

En el capítulo I: “Comprende a la revisión de la literatura, dentro de ellos están los antecedentes de la investigación y marco teórico en el cual se fundamenta teóricamente el sistema de variables”.

En el capítulo II: Constituido por el planteamiento del problema de investigación, en el cual se precisa la descripción del problema, el enunciado del problema que debe de ser respondido mediante la investigación. Además, se considera en este capítulo la justificación, los objetivos y las hipótesis.

En el capítulo III: “Corresponde a materiales y métodos, donde se tocará los puntos más importantes como el lugar de estudio, la población, la muestra, el método de investigación y la descripción detallada de métodos por objetivos específicos”.



En el capítulo IV: “Conformado por los resultados de la investigación obtenidos de la calificación de los instrumentos aplicados en la investigación, las cuales se organizan en forma ordenada en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones. A si mismo está la discusión en el cual se contrasta con otras investigaciones”.

“El informe finaliza con las conclusiones y recomendaciones de la investigación y la bibliografía utilizada, así como los anexos”.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1. Marco teórico

##### 1.1.1. Salario emocional

Para Huillca (2022) el salario emocional “es aquel incentivo no económico que se le otorga al trabajador en base a las diferentes realidades organizacionales, asimismo con ello se podría lograr fidelizar al talento humano, teniendo como resultado un buen desenvolvimiento eficiente y eficaz por parte de los trabajadores, por otro lado, se podría alinear la fuerza laboral al objetivo y estrategias de organizaciones” (p. 23).

Esta variable engloba elementos no financieros destinados a “satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del empleado, con el objetivo último de mejorar su calidad de vida en general y la de su entorno”. Además, estas gratificaciones emocionales se adaptan a las circunstancias únicas de cada organización, teniendo en cuenta las necesidades y preferencias específicas de cada uno (Muñoz, 2007).

Para Moscoso (2019) el concepto de “salario emocional” se refiere a las recompensas no monetarias que los individuos obtienen de su empleo en una organización. Estas recompensas sirven para aumentar el sentido de compromiso de los empleados con sus respectivas organizaciones, y las organizaciones las emplean estratégicamente para “satisfacer eficazmente las necesidades de sus trabajadores” (p. 1).

Gomez (2021) menciona que el “salario emocional” es un componente crucial dentro de los sistemas de compensación salarial contemporáneos, ejerciendo influencia sobre el crecimiento y la productividad de los empleados dentro del plan organizativo.

Para Bravo y Bravo (2022) el establecimiento de una característica distintiva favorece la conexión entre los empleados y la empresa u organización, fomentando una relación positiva y un sentimiento de alineación y aprecio de los trabajadores hacia la organización. “Esto conduce, en última instancia, a una organización con relaciones laborales favorables caracterizadas por fuertes conexiones, aumentando así la eficacia y el compromiso de los empleados” (p. 15).

La presencia de factores no monetarios que contribuyen a la satisfacción laboral de los individuos es un componente crucial para fomentar un sentimiento de comodidad, dedicación y alineación dentro de sus respectivas funciones (Temple, 2007).

El concepto de salario emocional se refiere a un factor que tiene el potencial de crear satisfacción y bienestar entre los empleados, permitiéndoles establecer una conexión entre su crecimiento personal y profesional. Esta conexión tiene la capacidad de mitigar los niveles de estrés, ansiedad o fatiga que con el tiempo, pueden conducir a ineficiencias en los procesos organizativos de la entidad en la que están empleados (Salvador et al., 2021).

Asimismo, el “salario emocional” ha surgido como una estrategia empresarial contemporánea que las organizaciones emplean para atraer y retener talentos diversos. Se reconoce como una herramienta valiosa para la gestión de recursos humanos, ya que aprovecha la motivación intrínseca y extrínseca para mejorar el desempeño laboral y mitigar los efectos negativos del estrés y la ansiedad derivados del ambiente de trabajo (Muñoz y Robles, 2019).

Mayta y Paucar (2022) los empleados que poseen un mayor grado de satisfacción laboral tienden a mostrar elevados niveles de felicidad laboral, que puede conceptualizarse como un profundo sentido de entusiasmo y dedicación hacia sus tareas profesionales. Además, se argumenta que existe una asociación limitada

entre las ventajas económicas y la felicidad. En otras palabras, ofrecer una mejor remuneración económica no garantiza una influencia sustancial en “el nivel de satisfacción de los empleados” (p. 13).

Según Poveda et al. (2017) el “salario emocional” se define como una forma de compensación que suscita la satisfacción del empleado a través de su trabajo. Esta satisfacción se observa en su sentido de responsabilidad hacia el cumplimiento de las tareas asignadas, así como en su demostración de equidad y competitividad en el desempeño de sus funciones. Estos factores sirven de indicadores para el crecimiento de la organización.

El concepto de salario emocional se define como un enfoque estratégico que mejora el entorno de trabajo en general, fomentando la inclusión y la igualdad entre diversos colaboradores. Además, sirve como mecanismo para salvaguardar el bienestar mental de los empleados, mitigando los efectos perjudiciales del estrés laboral excesivo. Además, promueve la armonización de la vida profesional y personal al ofrecer horarios de trabajo flexibles (Guzmán, 2018).

Según Intriago y Zambrano (2023) el concepto de salario emocional se refiere a una forma de compensación que no es puramente monetaria y que proporciona a los empleados ciertos beneficios. Este tipo de remuneración es particularmente valiosa, ya que aborda aspectos que normalmente no están cubiertos por la remuneración económica. Si bien es cierto que la remuneración económica es un medio para generar valor dentro de una empresa, no necesariamente sirve “como incentivo directo para mejorar el desempeño laboral” (p. 61).

Según Castillo (2021) el concepto de salario emocional engloba las recompensas no monetarias que una empresa ofrece a sus empleados con “el objetivo de fomentar la motivación, el compromiso, la conciliación de la vida laboral y familiar y, en última instancia, mejorar la productividad de la organización. Para alcanzar este objetivo, es fundamental tener en cuenta las necesidades individuales, familiares y laborales de los empleados” (p. 24).

Según Camillo (2022) el salario emocional tiene un importante valor estratégico para mejorar el rendimiento laboral dentro de una organización. Este concepto se refiere a la remuneración de los empleados y engloba factores no económicos

destinados a “satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del individuo, mejorando así su calidad de vida en general” (p. 32).

La aplicación de la compensación emocional en las organizaciones se ha consolidado como una herramienta polifacética que ofrece varias ventajas. Entre ellas, el alivio de los niveles de estrés entre los empleados, resultado de un cambio en el entorno laboral hacia uno que prioriza la seguridad y el equilibrio entre compañeros. Además, la compensación emocional contribuye a mejorar la calidad de vida al fomentar un equilibrio armonioso entre los compromisos laborales y familiares. Además, sirve como indicador para mejorar la competitividad de las personas con talento al amplificar sus capacidades (Marin y Placencia, 2017).

Además, de acuerdo con Serna et al. (2016) una ventaja adicional de la compensación no monetaria es el alivio de los niveles de estrés derivados de una carga de trabajo excesiva o de unas condiciones laborales desfavorables. Esto se debe a que la productividad de los empleados aumenta cuando experimentan una sensación de comodidad en su entorno de trabajo, lo que en última instancia conduce a una disminución de las tasas de rotación de personal, lo que es beneficioso para las empresas.

Según Guillem (2015) el concepto de salario emocional postula que el mero crecimiento económico es insuficiente y debe ir más allá de las consideraciones monetarias para potenciar las emociones positivas del trabajador, el compromiso con la organización y el equilibrio entre las esferas personal y profesional. En consecuencia, se insta a las empresas a introducir sistemas y procedimientos innovadores que aporten beneficios adicionales a los empleados. Además, garantiza que esta variable no sea obligatoria ni uniforme en todas las empresas. Estas ventajas se adaptan a las demandas individuales de cada trabajador.

Según Moreno et al. (2016) el salario emocional se define como una compensación no monetaria que no se entrega directamente en forma de dinero al empleado. Se argumenta que para que el salario emocional sea efectivo, debe beneficiar a todos los miembros de la organización, fomentando un sentimiento de compromiso e identificación con la empresa. Esto implica que el empleador reconozca y valore los esfuerzos del empleado.

Según Suarez y Cuya (2019) el concepto de salario emocional se refiere a una forma de compensación no monetaria proporcionada a los empleados dentro de una organización. Este tipo de remuneración sirve como un componente complementario a las recompensas financieras recibidas por los empleados, con el objetivo principal de fomentar la lealtad y el compromiso entre la fuerza de trabajo. En consecuencia, cultiva “un ambiente organizativo favorable y aumenta la satisfacción laboral de los empleados, al tiempo que facilita la retención y la contratación de personas con talento” (p. 17).

Según Rueda et al. (2020) el concepto de salario emocional engloba varios componentes que lo distinguen de otras formas de compensación. Estos componentes incluyen horarios de trabajo flexibles, un entorno de trabajo positivo, la provisión de servicios de guardería para los hijos de los empleados, oportunidades de pausas activas, áreas designadas para el descanso, “oportunidades de desarrollo profesional y formación, compensación por ocasiones especiales y reconocimiento y elogio de los logros de los empleados” (p. 23).

Para Poelmans (2006) los beneficios de utilizar el salario emocional en la organización es aumentar el compromiso con las metas y objetivos de la organización, la lealtad de las personas con talento suele derivarse de su apreciación de las ventajas intangibles, influidas por factores como el origen generacional o la formación, una de las ventajas de este enfoque es que aumenta la dedicación de los empleados; la implementación de esta estrategia mejora el nivel de flexibilidad de la organización, por lo tanto, aumenta su competitividad y fomenta un mayor enfoque en el logro de los objetivos.

Según Giraldo (2018) el compromiso de los empleados con la organización puede estar influenciado por su percepción de una remuneración que satisface sus demandas racionales y lógicas, a saber, proporcionándoles seguridad económica. Sin embargo, es posible que el empleado posea un nivel de dedicación emocional hacia la organización, contingente a la medida en que la empresa ayude en el cumplimiento de sus objetivos a largo plazo y de sus exigencias profesionales.

Según Moreno et al. (2016) las tácticas que utilizan la compensación emocional ofrecen varias ventajas, como la disminución de los gastos de contratación, el

aumento del compromiso y la identificación de los empleados con la organización, además la reducción de la rotación de personal en la organización. Asimismo, se produce un aumento de la reputación de la organización debido a la noción que crea de entorno laboral favorable.

#### **1.1.1.1. Flexibilidad**

Para Mayta y Paucar (2022) la filosofía de la empresa se basa en evaluar la presencia de los empleados en función de objetivos y no de horarios predeterminados. En este contexto, no es obligatorio que los empleados activen sus ordenadores portátiles a las 9 de la mañana; no obstante, la organización ofrece numerosas comodidades para que los empleados puedan estructurar sus horarios según sus preferencias. Cumplir los objetivos implica garantizar la entrega puntual del trabajo solicitado. En este sentido, el colaborador gestionará eficazmente su horario, comenzando sus tareas a las 10 de la mañana o a las 7 de la mañana, en función de la urgencia del encargo o de sus preferencias personales. Cabe señalar que “algunos colaboradores pueden optar por comenzar a trabajar más temprano, mientras que otros pueden no compartir esta inclinación” (p. 17).

De acuerdo con Gómez (2016) los horarios flexibles abarcan la provisión de una opción a los empleados para determinar sus horas diarias de entrada y salida, siempre y cuando cumplan con un número predeterminado de horas por día o semana. Este beneficio ofrece ventajas tanto a los empleados como a los empleadores, ya que permite a las empresas mitigar los factores convencionales que contribuyen a la impuntualidad y el ausentismo. Una de las principales ventajas de este beneficio es su capacidad para aumentar la felicidad en el trabajo, ya que permite a los empleados adaptar su horario de trabajo a su propio estilo de vida.

##### **a) Horario de entrada**

La flexibilidad en el horario de entrada se refiere a la capacidad que tienen los colaboradores para ajustar la hora a la que comienzan su jornada laboral. En un entorno de trabajo con flexibilidad en el horario de entrada,

los empleados pueden tener la libertad de elegir cuándo iniciar su día de trabajo, dentro de ciertos límites o parámetros establecidos por la empresa. Esto puede tener varios beneficios tanto para los empleados como para los empleadores. La implementación de la flexibilidad en el horario de entrada debe ser gestionada adecuadamente para garantizar que no cause problemas de coordinación o que no se abuse de ella. Las políticas de flexibilidad deben ser claras y equitativas para todos los empleados.

b) Horario de salida

La flexibilidad en el horario de salida es una práctica laboral que permite a los colaboradores ajustar la hora en la que finalizan su jornada de trabajo dentro de ciertos parámetros establecidos por la empresa. Al igual que la flexibilidad en el horario de entrada, la flexibilidad en el horario de salida puede tener varios beneficios tanto para los empleados como para los empleadores. Es importante que las políticas de flexibilidad en el horario de salida sean claras y equitativas para todos los empleados. También es fundamental que se establezcan límites razonables y que los empleados cumplan con sus responsabilidades laborales, ya que un abuso de esta flexibilidad podría tener un impacto negativo en la productividad y el cumplimiento de objetivos.

c) Horas extras

La flexibilidad en las horas extras se refiere a la capacidad de los empleados y empleadores para gestionar de manera adaptable la realización de horas de trabajo adicionales más allá de la jornada laboral regular. Las horas extras generalmente se refieren a las horas de trabajo que se realizan después de la jornada laboral estándar, y en muchos lugares, suelen estar sujetas a regulaciones legales y acuerdos laborales específicos.

d) Días libres.

La flexibilidad en los días libres se refiere a la capacidad de los empleados para gestionar sus días de descanso de manera adaptable, permitiéndoles tener cierta autonomía en la elección de cuándo tomar tiempo libre. Esta

flexibilidad puede tomar varias formas y puede variar según las políticas de la empresa.

#### **1.1.1.2. Reconocimiento**

El acto de recibir reconocimiento a través de una política es el resultado de la buena gestión del propio trabajo; está relacionado con el deseo inherente al ser humano de estima y reconocimiento, así como con la necesidad de que se le tenga en alta estima, se le aprecie y se le proporcione aliento y apoyo. Según Gan y Berbel (2007) un enfoque eficaz para aumentar la motivación de los empleados es la aplicación de programas y políticas por parte de la dirección. Un aspecto clave de estas iniciativas consiste en proporcionar una retroalimentación positiva a los empleados, transmitiendo así el reconocimiento de sus valiosos esfuerzos y la importancia de sus contribuciones a los objetivos de la organización.

Según Rueda et al. (2020) el acto de valorar las contribuciones de los trabajadores puede infundir un sentimiento de aprecio y servir como factor de motivación, lo que conduce a una mayor dedicación, pasión y compromiso. En consecuencia, “esto puede resultar en la creación de valor para la organización. Se recomienda incluir el reconocimiento del rendimiento y los logros efectivos” (p. 26).

Según Mayta y Paucar (2022) el concepto de reconocimiento en el contexto de la justicia social se refiere a la aplicación de medidas destinadas a prevenir y rectificar las consecuencias adversas experimentadas por los empleados como resultado de las “malas decisiones tomadas por sus superiores” (p. 45).

Según Camillo (2022) el reconocimiento del propio trabajo es un factor significativo que contribuye a la felicidad personal, ya que los individuos buscan una sensación de satisfacción en su trabajo y por consiguiente en su vida en general. El reconocimiento de una tarea realizada con excelencia y esfuerzo individual sirve de catalizador intangible que aumenta “la satisfacción y el bienestar de los empleados, impulsando a todo el equipo

hacia un objetivo significativo compartido: la prosperidad de la organización” (p. 27).

a) Valoración en la empresa

El reconocimiento y la valoración en una empresa se refieren a la forma en que se aprecia y se premia el desempeño y la contribución de los empleados. Estos aspectos son fundamentales para el bienestar de los trabajadores, la moral del equipo y el éxito general de la empresa. El reconocimiento y la valoración en la empresa no solo ayudan a motivar a los empleados, sino que también pueden mejorar la retención de talento, promover un ambiente de trabajo positivo y aumentar la productividad. Es esencial que estas prácticas sean coherentes y formen parte de la cultura y los valores de la empresa.

b) Metas propuestas

Las metas propuestas, también conocidas como "metas establecidas" o "objetivos definidos", son objetivos específicos y medibles que una persona, equipo o empresa se fija para lograr en un período de tiempo determinado. Estas metas son esenciales para la planificación, la motivación y la evaluación del progreso.

c) Incentivos

Los incentivos como forma de reconocimiento son herramientas efectivas para motivar a los empleados y recompensar su desempeño sobresaliente. Estos incentivos pueden tomar diversas formas y se utilizan para reconocer y valorar el esfuerzo y los logros de los trabajadores. La clave para que los incentivos como forma de reconocimiento sean efectivos es que estén alineados con los objetivos y valores de la empresa, sean equitativos y se ofrezcan de manera consistente. Además, es fundamental que el reconocimiento sea oportuno y se comunique de manera clara y efectiva para que los empleados comprendan por qué se les está reconociendo.

d) Reconocimiento por logro de metas

El reconocimiento por el logro de metas es una poderosa práctica en el entorno laboral que motiva a los empleados a alcanzar sus objetivos y contribuye al éxito de la empresa. Reconocer los logros y metas cumplidas demuestra que la organización valora el desempeño y esfuerzo de sus empleados. El reconocimiento por el logro de metas no solo motiva a los empleados, sino que también fomenta un ambiente de trabajo positivo y contribuye al éxito a largo plazo de la empresa. Es importante que este reconocimiento sea oportuno y sincero, y que esté alineado con la cultura y los valores de la organización.

### **1.1.1.3. Ambiente laboral**

El concepto de ambiente laboral como componente de la compensación total engloba la posibilidad de realizar el trabajo en un entorno físicamente satisfactorio, caracterizado por la seguridad, la ergonomía y el confort. Además, implica la presencia de una atmósfera psicológica positiva, que se manifiesta mediante la aplicación de políticas y prácticas de talento humano que demuestran el compromiso de la organización con el bienestar de sus empleados. Este compromiso se evidencia en la provisión de un trato respetuoso y amigable, facilitado por supervisores competentes y compañeros afables que fomentan la colaboración y permiten compartir los valores y objetivos institucionales (Terán, 2017).

Según Gómez (2011) afirma que los empleados otorgan una importancia significativa a la comunicación y colaboración efectiva con los compañeros, al clima de confianza y al deseo de prestar ayuda.

Por su parte Camillo (2022) menciona que, un equipo caracterizado por un alto nivel de educación, es aquel que promueve la participación activa de todos sus miembros. Como también, es la que se encarga de excluir a un individuo del trabajo por cualquier motivo que este haya cometido. Este equipo debe demostrar una coordinación y una gran dedicación a fomentar una dinámica de equipo positiva y solidaria en el lugar de trabajo.

#### a) Comunicación vertical

La comunicación vertical en un ambiente laboral se refiere a la transferencia de información, instrucciones, comentarios y retroalimentación entre diferentes niveles jerárquicos dentro de una organización. Esta comunicación se produce de arriba hacia abajo (de la alta dirección hacia los empleados de nivel inferior) y de abajo hacia arriba (de los empleados hacia la alta dirección), y también puede fluir horizontalmente entre empleados de un mismo nivel jerárquico.

b) Comunicación horizontal

La comunicación horizontal en un ambiente laboral se refiere a la transferencia de información, mensajes y datos entre empleados que ocupan un nivel jerárquico similar o comparable en una organización. Esta forma de comunicación es esencial para la colaboración, coordinación y el flujo eficiente de información dentro de un equipo de trabajo o entre departamentos o unidades funcionales de una empresa. La comunicación horizontal puede ocurrir en una variedad de formas y contextos, y desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de una organización.

c) Trabajo en equipo

El trabajo en equipo en un ambiente laboral se refiere a la colaboración y coordinación de esfuerzos entre empleados para alcanzar objetivos comunes. Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y eficaz es fundamental para el éxito de una organización. El trabajo en equipo no solo beneficia a la organización al aumentar la productividad y la eficiencia, sino que también puede mejorar la moral de los empleados y fomentar un ambiente laboral positivo. Al promover una cultura de trabajo en equipo, las empresas pueden enfrentar desafíos de manera más efectiva y aprovechar las habilidades y conocimientos colectivos de sus empleados.

d) Compromiso con la institución

El compromiso con la institución, en un contexto laboral o en cualquier organización, se refiere a la dedicación, lealtad y disposición de los empleados para contribuir de manera activa y positiva al logro de los

objetivos y metas de la institución. El compromiso es un factor clave para el éxito de cualquier organización, ya que los empleados comprometidos tienden a ser más productivos, más satisfechos en el trabajo y más propensos a permanecer en la institución a largo plazo. El compromiso con la institución es beneficioso tanto para los empleados como para la organización en su conjunto. Los empleados comprometidos tienden a ser más productivos, tienen una mayor satisfacción laboral y son más propensos a permanecer en la institución a largo plazo. Por otro lado, las organizaciones con empleados comprometidos tienden a ser más exitosas en el logro de sus objetivos y en la retención de talento. Por lo tanto, promover y fomentar el compromiso es una inversión importante para cualquier institución.

#### **1.1.1.4. Motivación**

Según Carhuacusma (2021) la motivación puede entenderse como una fuerza interna que surge de una necesidad humana. Esta fuerza sirve como factor impulsor que impulsa a los individuos a involucrarse en actividades con propósito, las cuales son sostenidas con el fin de alcanzar metas específicas. La motivación desempeña un papel importante en el ámbito laboral, “ya que sirve como medio para alcanzar los objetivos de la organización. Los individuos están motivados por diversos factores, como la promoción profesional o los incentivos económicos, que sirven para reforzar su comportamiento” (p. 25).

Por su parte Linares (2017) la motivación y la emoción desempeñan papeles significativos a la hora de influir en el comportamiento humano. El concepto de motivo se refiere a una necesidad o anhelo distinto y particular que estimula al organismo y guía sus acciones hacia un objetivo determinado. La emoción se refiere a la experiencia subjetiva de diversos estados afectivos, entre ellos el miedo, la felicidad, el asombro y la rabia. Estos estados afectivos tienen la capacidad de estimular e influir en el “comportamiento de un individuo” (p. 27).

La motivación laboral se refiere a una condición psicológica intrínseca que estimula y guía los procesos cognitivos. Abarca diversos factores que

pueden incitar, mantener y dirigir el comportamiento hacia un objetivo específico. Estos factores dan lugar a comportamientos que presentan distintos niveles de activación o intensidad (Marin y Placencia, 2017).

De acuerdo con Chiavenato (2019) la motivación se refiere a variables internas que influyen en el comportamiento humano. Aunque es difícil dar una definición clara de la motivación, puede describirse a grandes rasgos como cualquier motivo que obliga a un individuo a realizar acciones específicas (p. 41).

a) Reconocimiento por los jefes

El reconocimiento por parte de los jefes es una práctica esencial en el entorno laboral que tiene un impacto significativo en la motivación, satisfacción y desempeño de los empleados. Cuando los líderes reconocen y valoran el trabajo de sus subordinados, fortalecen las relaciones laborales, fomentan un ambiente de trabajo positivo y aumentan la moral de los empleados. El reconocimiento por parte de los jefes no solo motiva a los empleados, sino que también refuerza la relación entre los líderes y su equipo. Además, fomenta un ambiente de trabajo positivo y mejora la retención de talento. Los líderes que reconocen y valoran el trabajo de sus empleados contribuyen significativamente al éxito de la organización.

b) Liderazgo

El liderazgo es el proceso de influir, guiar y dirigir a un grupo de personas o una organización hacia el logro de objetivos y metas específicas. Los líderes desempeñan un papel crucial en la toma de decisiones, la motivación, la inspiración y la gestión de recursos para alcanzar el éxito en un entorno laboral, en proyectos, en equipos deportivos, en organizaciones sin fines de lucro y en muchas otras áreas de la vida.

c) Rendimiento exitoso

El rendimiento exitoso se refiere a la capacidad de una persona, equipo u organización para lograr sus objetivos y metas de manera efectiva y eficiente. El éxito en el rendimiento implica la entrega constante de

resultados de alta calidad y la superación de expectativas. El rendimiento exitoso puede aplicarse a nivel individual, de equipo y organizacional. En todos los casos, se trata de alcanzar metas y objetivos de manera eficaz, constante y de alto rendimiento. El éxito en el rendimiento es un objetivo valioso en muchas áreas de la vida, desde el trabajo y la educación hasta el deporte y la vida personal.

d) Incentivo económico

Un incentivo económico es una recompensa o estímulo financiero que se otorga a individuos o grupos con el fin de motivar un comportamiento o un desempeño específico. Los incentivos económicos pueden tomar varias formas y se utilizan en una variedad de contextos, tanto en el ámbito laboral como en otros aspectos de la vida.

### 1.1.2. Rendimiento laboral

Según Camillo (2022) el término "rendimiento" se refiere al grado de productividad que un empleado puede aportar a una organización. En consecuencia, las organizaciones reconocen cada vez más la importancia de gestionar el rendimiento de los empleados. "Este reconocimiento se deriva de la necesidad de evaluar el rendimiento de los empleados e identificar posibles deficiencias en las responsabilidades asignadas" (p. 13).

Por su parte Moscoso (2019) el cumplimiento de los objetivos de una empresa depende de las acciones emprendidas por sus empleados. En este sentido, el rendimiento laboral "se percibe como la fuerza motriz que permite el funcionamiento de la organización. La correlación entre los niveles de motivación de los empleados y la probabilidad de alcanzar los objetivos de la organización es el fundamento de esta afirmación" (p. 14).

Para Huillca (2022) "es un tema de mucha importancia para las organizaciones, existen varios métodos que se utilizan para poder gestionar el rendimiento laboral, todos con el fin de aprovechar al máximo el potencial del talento humano dicho sea de paso es el recurso vivo y dinámico inmerso en las organizaciones" (p. 35).

Perez (2009) destaca la definición del rendimiento laboral como los actos o comportamientos observables exhibidos por los empleados que son pertinentes para la consecución de los objetivos de una organización. “Estos actos pueden evaluarse en relación con las competencias de un individuo y su nivel general de contribución a la empresa” (p. 23). La influencia de las emociones y los procesos cognitivos de un individuo en su comportamiento, en la consecución de sus objetivos y en su dedicación influye significativamente en su rendimiento laboral.

Según Chiavenato (2011) argumenta que puede definirse como las actividades o comportamientos observables exhibidos por los empleados que son pertinentes para el logro de los objetivos de una organización. Por lo tanto, se afirma que la principal fortaleza de una organización reside en su capacidad para alcanzar altos niveles de rendimiento laboral. Además, según Mucci (2004) el rendimiento se ve afectado significativamente por las expectativas laborales del empleado, sus actitudes hacia el logro y su deseo de armonía. Por lo tanto, el rendimiento de un empleado está estrechamente vinculado a las competencias y la experiencia que constituyen la base de sus actividades para promover los objetivos de la organización.

Por su parte Alles (2016) destaca la correlación entre el rendimiento laboral y subsistemas específicos en el ámbito de la gestión del talento humano. Estos subsistemas ayudan a evaluar el desempeño de los empleados mediante la evaluación de su capacidad para cumplir con las funciones y actividades requeridas asociadas a sus respectivos puestos. Este proceso de evaluación permite demostrar la idoneidad de un empleado para su rol, con base en sus habilidades y actitudes para ejecutar las acciones designadas y señaladas en su perfil de puesto.

Según Ortiz (2018) argumenta que el rendimiento en el trabajo, que se refiere a la capacidad de un individuo para producir, crear, desarrollar, completar y generar trabajo de manera eficiente con tiempo y esfuerzo reducidos, manteniendo un alto nivel de calidad. Esta definición enfatiza el aspecto evaluativo que se asocia al desempeño.

De acuerdo con Hernández (2019) el rendimiento laboral puede definirse como el nivel de ejecución alcanzado por un individuo en el cumplimiento de los objetivos

organizacionales en un plazo determinado. En este desempeño influyen multitud de elementos externos e internos.

Por su parte Pastor (2018) manifiesta que el rendimiento puede entenderse como la integración de habilidades y conocimientos que facilitan la ejecución de tareas por parte de los empleados, contribuyendo en última instancia al logro de los objetivos organizacionales.

Citando a Cueva y Díaz (2017) destacan que el rendimiento laboral está influido por las tareas que realizan los empleados, en lugar de depender únicamente de sus conocimientos y habilidades. En consecuencia, entran en juego varios factores cruciales, entre ellos las competencias (eficiencia, calidad y productividad en la ejecución de las tareas asignadas en un plazo determinado), el comportamiento disciplinado (cumplimiento del horario laboral, de las normas de seguridad y salud en el trabajo y de los requisitos específicos del puesto), así como ciertas cualidades personales indispensables para determinadas ocupaciones o puestos de trabajo.

Según Quero et al. (2014) se refiere al grado de realización alcanzado por los empleados en el cumplimiento de los objetivos de la organización en un plazo determinado. Por consiguiente, la interacción de los recursos humanos dentro de una organización es crucial, ya que su comportamiento influye significativamente en los resultados de sus acciones. Cada tarea realizada tiene una finalidad que contribuye a la consecución efectiva de los objetivos y metas de la organización.

Del mismo modo, Ribes et al. (2018) coinciden en que el rendimiento laboral sirve como métrica para evaluar el desempeño de los empleados, valorar la consecución de objetivos y determinar la idoneidad de las personas para sus respectivos puestos. Además, permite identificar las necesidades de formación, los niveles de productividad, el potencial de mejora del rendimiento y ayuda en los procesos de toma de decisiones. Por otra parte, se especifica que el rendimiento laboral depende de ciertas dimensiones, destacando la primera la importancia de un liderazgo eficaz que fomente el trabajo colaborativo. Esto se puede lograr a través de la implementación de herramientas que promuevan el bienestar de los empleados, donde la enseñanza, la colaboración y los incentivos sirvan como mecanismos para lograr la satisfacción laboral (Gabini, 2018).

De acuerdo con Intriago y Zambrano (2023) el rendimiento laboral desempeña un papel crucial para garantizar la ejecución eficaz y eficiente de las tareas, lo que conduce a resultados satisfechos en términos del número y la calidad de los bienes o servicios prestados. Además, es imperativo que los gerentes muestren motivación, comprensión y apoyo hacia los talentos de sus empleados, ya que esto facilitaría una disminución de los niveles de estrés y probablemente resultaría en el cultivo de un trabajo arraigado en conexiones interpersonales positivas. En consecuencia, “esto contribuiría a una calidad armoniosa y mejorada del trabajo” (p. 63).

Según Acuña (2021) el rendimiento laboral sirve como medio de evaluación de las competencias de los empleados, permitiendo determinar si su progreso se alinea con los requisitos de sus respectivos cargos. Este proceso de evaluación tiene como objetivo identificar las áreas de mejora y proporcionar a los individuos las habilidades necesarias para hacer frente a cualquier deficiencia. En última instancia, “el objetivo es cultivar una mano de obra bien formada y capaz de desempeñar eficazmente sus funciones dentro de la organización” (p. 24).

#### **1.1.2.1. Competencia**

Según Chávez (2002) afirma que la competencia laboral se refiere a “la combinación de información, habilidades y actitudes que se utilizan en el desempeño de una función productiva, respetando los estándares de calidad previstos por la industria productora” (p. 23).

De acuerdo con Spencer (1993) la competencia laboral se “refiere a un atributo inherente a un individuo que está causalmente vinculado a un nivel de eficacia y/o rendimiento excepcional en un trabajo o situación específica” (p. 13).

Por su parte Chiavenato (2009) menciona que la competencia laboral está supeditada a la posesión de la información y las habilidades necesarias para desempeñarse eficazmente. La adquisición de información se facilita a través de procesos de aprendizaje, “en los que los individuos construyen nuevas capacidades para mejorar su eficacia en la acción” (p. 202).

a) Iniciativa en nuevos trabajos

La iniciativa en nuevos trabajos es una cualidad y actitud valiosa que demuestra la disposición de un empleado para asumir la responsabilidad y tomar medidas proactivas en su rol laboral. Los empleados que demuestran iniciativa tienden a ser más efectivos, resolutivos y pueden contribuir significativamente al éxito de la empresa. La iniciativa en nuevos trabajos es una característica valorada por los empleadores, ya que contribuye al crecimiento y éxito de la empresa. Los empleados que muestran iniciativa pueden ayudar a identificar oportunidades de mejora, superar obstáculos y generar un ambiente de trabajo más productivo y eficiente. Además, la iniciativa suele ser una cualidad que puede fomentarse y desarrollarse a lo largo del tiempo.

b) Soluciones creativas

La generación de soluciones creativas es un proceso mediante el cual se buscan enfoques novedosos y originales para abordar problemas o desafíos. La creatividad es una habilidad valiosa en una variedad de contextos, desde el ámbito laboral hasta la resolución de problemas cotidianos. La creatividad es esencial para la innovación y puede marcar la diferencia en la resolución de problemas y en la generación de ideas nuevas y emocionantes.

c) Habilidades laborales

Las habilidades laborales, también conocidas como habilidades profesionales o competencias laborales, son conjuntos de aptitudes, conocimientos y capacidades que los individuos desarrollan y utilizan en el entorno laboral para llevar a cabo sus tareas, cumplir sus responsabilidades y lograr sus objetivos. Estas habilidades son esenciales para el desempeño exitoso en una amplia variedad de trabajos y ocupaciones. Desarrollar y mantener un conjunto sólido de habilidades laborales es clave para el éxito en el mundo laboral y para avanzar en una carrera profesional.

d) Conocimiento y responsabilidad

El conocimiento y la responsabilidad están estrechamente relacionados y se refuerzan mutuamente en la vida personal y laboral. El conocimiento

proporciona las bases para la toma de decisiones informadas y la ejecución de tareas con eficacia, mientras que la responsabilidad implica asumir las consecuencias de las acciones basadas en ese conocimiento. Juntos, estos dos aspectos son fundamentales para el crecimiento, el éxito y el bienestar en todas las áreas de la vida.

### **1.1.2.2. Productividad**

De acuerdo con Robbins y Judge (2013) la productividad de la mano de obra se caracteriza por la capacidad de una organización para cumplir eficazmente sus objetivos minimizando los costes asociados a la transferencia de insumos a la producción. Se han empleado diversos métodos para evaluar la productividad de los empleados.

Según Camillo (2022) la productividad se considera el método óptimo para generar recursos, ya que los cuantifica en términos monetarios, mejorando así la rentabilidad y la competitividad tanto de los individuos como de la sociedad respectiva.

#### **a. Cumplimiento de trabajo.**

El cumplimiento en el trabajo se refiere a la capacidad de un empleado para llevar a cabo sus tareas y responsabilidades de manera puntual, efectiva y consistente. Es una cualidad laboral importante que refleja la responsabilidad, la ética de trabajo y la dedicación de un individuo en su entorno laboral. Es una cualidad altamente valorada por los empleadores, ya que contribuye al funcionamiento eficiente y al éxito de la empresa. Los empleados que cumplen son confiables y pueden desempeñar un papel importante en el logro de los objetivos de la organización. Además, el cumplimiento en el trabajo también contribuye a una cultura de trabajo positiva y al bienestar de los empleados.

#### **b. Desempeño laboral**

El desempeño laboral se refiere al rendimiento y a las acciones de un empleado en su entorno de trabajo. Implica cómo un individuo realiza sus

tareas, cumple sus responsabilidades y logra los objetivos en su puesto de trabajo. El desempeño laboral es un aspecto crítico tanto para los empleados como para los empleadores, ya que tiene un impacto directo en el éxito de la empresa y en el avance de la carrera del empleado. Evalúa de diversas maneras, incluyendo revisiones de desempeño, métricas cuantitativas, retroalimentación de colegas y supervisores, y el logro de metas y objetivos. Tener un buen desempeño laboral es esencial para avanzar en una carrera y para contribuir al éxito de la empresa. Los empleados que muestran un alto desempeño son valorados y pueden acceder a oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

#### c. Resultados

En el entorno laboral, los resultados pueden incluir metas alcanzadas, proyectos completados, ventas realizadas, mejoras en la eficiencia, informes entregados a tiempo y logros específicos en un puesto o carrera.

#### d. Capacitaciones

Las capacitaciones laborales son programas de formación y desarrollo diseñados para mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados en un entorno de trabajo específico. Estas capacitaciones son esenciales para garantizar que los empleados estén preparados para realizar sus tareas de manera efectiva, mantenerse al tanto de las últimas tendencias y tecnologías, y contribuir al éxito de la empresa.

## 1.2. Antecedentes

### 1.2.1. Antecedentes internacionales

Intriago y Zambrano (2023) en la investigación muestra que “existe una relación directa muy significativa con un valor  $r$  de Pearson de 0.803 entre las variables de salario emocional y rendimiento laboral. Ya que, fomenta el trabajo en equipo e induce a que la institución muestre mayor preocupación por el bienestar de su personal como el recurso de mayor relevancia para cumplir con el fin de las entidades del sector público, satisfacer a los clientes externos mediante una atención de calidad, mostrando de esta manera que las personas en el ámbito

laboral también requieren de beneficios emocionales que aportan a su calidad de vida y a su entorno familiar”.

Zea (2021) en su trabajo de investigación concluyó que hay factores que proveen un componente emocional a cada colaborador. Además, la implementación de políticas de salario emocional que mitiguen el impacto socio-económico negativo producido por efectos de la pandemia del Covid 19 en el sector hotelero, y que motivó recortes de personal en este giro de negocio, produjo resultados positivos en la productividad generando un elevado compromiso de la fuerza laboral para mantener operativo y competitivo el servicio hotelero pese a las circunstancias mencionadas, considerando a todas estas medidas de compensación salarial como un elemento dinamizador de conductas emocionales orientadas al resultado, destacándose entre otras; la capacitación y entrenamiento asociadas a la nueva realidad en temas de bioseguridad, apoyo económico con mejores facilidades, actividades de integración virtual y presencial, entre otros.

Gómez (2021) en tu tesis indica que existe una relación entre las variables de salario emocional laboral  $r = 0.623$  y el valor  $p$  es 0.000, la fidelización del talento humano y el desempeño laboral. “Por tanto, el salario emocional se convierte en uno de los principales motivadores de los colaboradores, permitiéndoles fidelizar su compromiso con la institución y logrando un incremento de su desempeño laboral”.

Pérez (2021) señala en la investigación el análisis de resultados que le permitió establecer que existe una relación positiva media entre el variable salario emocional y la variable satisfacción laboral, donde el coeficiente de correlación fue 0.575 y la sig. bilateral fue 0.025, “esto nos indica que, a mayores beneficios no monetarios otorgados por la empresa en estudio, mayor va a ser el nivel de satisfacción laboral de los empleados. Todos los factores que derivan de esta variable: Formación ofrecida por la empresa, Calidad de la relación con el supervisor inmediato, Expresión de ideas y sugerencias, Oportunidades de ascenso y promoción, Retos profesionales, Planificación de carrera profesional, Ambiente laboral agradable y Flexibilidad, se ubicaron en el rango ocasionalmente”.

Cepeda (2020) en su tesis concluye que los trabajos no solo tienen que estar ligado a la remuneración, sino también al aspecto psicológico. Además, menciona que, el mejor lugar de trabajo engloba no solo la parte remunerada económicamente; si no que además abarca aspectos de tipo psicológico y social que te hacen sentir parte de un ente; donde también se busca mejorar la calidad de vida. Por lo tanto, el salario emocional busca primordialmente como principio básico que el trabajador se desarrolle con eficacia y eficiencia; desarrollando esos hilos de confianza en sí mismos, con sus superiores y compañeros, compromiso con el trabajo y seguridad o respaldo.

Lara (2020) en su trabajo de investigación indica que el nivel de satisfacción laboral percibido por los colaboradores de la empresa Spots RD es alto. Además, menciona que, de un total de (39) encuestados, (20) contestaron “mucho” ante la pregunta del logro de objetivos mensuales que se esperan de su posición, siendo la opción con la mayor cantidad de respuestas. Un total de (15) colaboradores encuestados escogieron la opción “en cierto modo”, mientras que solamente (2) optaron por “No sé / No aplica. Finalmente, (1) encuestado contestó “No mucho” y “En lo absoluto”, respectivamente. Estos resultados arrojan que la gran mayoría de los encuestados cumplen con sus objetivos laborales, lo cual es señal de alto nivel de compromiso organizacional y responsabilidad”.

Andrade (2017) en su tesis concluye que, dos factores contribuyen a mejorar las ventas: el apoyo de los compañeros de trabajo y los beneficios emocionales resultantes. Una mayoría del 60% está de acuerdo, mientras que el 34% está totalmente de acuerdo en que el apoyo de los compañeros reduce el estrés y fomenta la tranquilidad en su trabajo, lo que en última instancia beneficia a su bienestar emocional. Este apoyo permite al responsable de área sentirse tranquilo, respaldado y capaz de alcanzar nuevos objetivos de ventas. Del mismo modo, el 62% de los encuestados está de acuerdo y el 32% muy de acuerdo en que recibir apoyo de su jefe mientras persigue nuevos objetivos mejora su compensación emocional para superar nuevos retos. Esto indica que cuando la responsable de área recibe el apoyo de su jefe en la consecución de nuevos objetivos, obtiene mejores resultados, lo que se traduce en una mejora del rendimiento y un aumento de la confianza. En consecuencia, este empoderamiento se traduce en mejores rankings de ventas.

### 1.2.2. Antecedentes nacionales

Camillo (2022) en la tesis indica que el salario emocional influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019. Es decir, “a medida que la empresa se preocupe por el desarrollo profesional de su personal administrativo, mejorara el rendimiento laboral y la retención del personal. Existe una correlación positiva alta y muy significativa ( $\rho = 0,897$ ;  $p = 0,00$ ); por lo que se demuestra que el salario emocional influye significativamente en el rendimiento laboral”.

Mayta y Paucar (2022) en su tesis mencionan que “existe una correlación positiva y significativa entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora donde el valor p fue 0.01 con un valor de coeficiente de 0.738. Es decir que, a una percepción favorable del salario emocional, mayor será el nivel de satisfacción laboral. Al analizar individualmente los programas que conforman el salario emocional, se observó que el nivel de percepción es generalmente favorable; siendo el programa de capacitación y desarrollo el mejor valorado”.

Rodríguez (2022) en su trabajo de investigación muestra de que el salario emocional tiene relación alta con el desempeño laboral, debido a que el trabajador se siente identificado y de esta manera asume una responsabilidad y la plasma con el trabajo desempeñado dentro de la Municipalidad distrital de Chicama, según la correlación de Spearman que alcanza un valor de  $Rho = 0,830$  que representa una alta relación de variables con una significancia ( $p < 0,05$ ), rechazándose la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptándose la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Huillca (2022) en su tesis determina que, se ha logrado determinar la existencia relacional entre el salario emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la planta cápsulas blandas de laboratorios Portugal, los resultados obtenidos muestran un grado de significancia de  $p = 0,003$  el mismo es menor a 0.05 lo que nos permite indicar que si existe una relación entre las variables estudiadas, por otro lado en base al resultado de la correlación de Pearson  $r = 0,427$  podemos afirmar que si existe una correlación positiva pero moderada, por tal razón afirmamos que el salario emocional actúa de forma moderada en el desempeño laboral, es decir que si el salario emocional es deficiente en la organización, ello

afectará negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de los laboratorios Portugal.

Castillo (2021) en su investigación los resultados indican que, existe una correlación positiva y alta entre el salario emocional y la motivación laboral  $r = .901$ , con un nivel altamente significativo de  $p < .001$ , determinando que a mayor percepción del salario emocional existe un mayor nivel de motivación laboral en los trabajadores de la organización. “Así mismo, el 41.8% de los trabajadores perciben un nivel aceptable de salario emocional, mientras que el 43% de los mismos presentan un nivel moderado de motivación laboral”.

Rodríguez (2020) en su investigación llegó a la conclusión de que, las condiciones que brinda la municipalidad investigada para que el personal trabaje a gusto, no tienen un impacto importante en la efectividad del trabajo; ésta no evidencia una relación importante con los equipos de trabajo y seguridad con que cuenta la institución, ni con los horarios de trabajo. Los resultados también muestran que la correlación observada entre las condiciones para trabajar a gusto y la efectividad,  $r=0.248$ , si bien es significativa (Sig.  $<0.05$ ), la relación es demasiado baja ( $r<0.3$ )

Julca (2020) en su tesis los resultados permiten sostener que el salario emocional presenta una correlación considerable ( $r=0,666$ ) incidiendo de manera muy relevante ( $p=0,000$ ) en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Neptunia. “Se evidencia al aumentar el grado de acuerdo respecto al salario emocional se corresponde con un incremento en el grado de acuerdo respecto al desempeño laboral. Por ello, el salario emocional influye de manera significativa en un mejor desempeño no solo de tarea, sino también en un mejor desempeño proactivo, adaptativo y contextual”.

Arce y Benavides (2020) en su trabajo de investigación concluyen que existe incidencia entre salario emocional y compromiso organizacional en la IES, es decir mayor salario emocional proporcionado a los colaboradores, mayor será su compromiso con la organización. Esto fomenta un mayor sentimiento de afiliación entre los empleados hacia el IES, sirviendo de catalizador para la motivación, aumentando la productividad, disminuyendo la rotación de personal y cultivando un ambiente de trabajo favorable.

Berrospi (2020) en su investigación ha logrado concluir que el salario emocional está relacionado positivamente con el rendimiento laboral del personal de la UGEL Pasco - 2019; de acuerdo a la prueba de contrastación realizada, el valor obtenido en la prueba  $t=9.8236$  es mayor al valor de confianza dado a la aplicación del instrumento en la muestra seleccionada 95%,  $p=1.96$  siendo que  $t>1.96$ , por lo que se acepta la  $H1$  y se rechaza la  $H0$ . Esto pone de relieve la importancia de la compensación emocional y sus efectos beneficiosos. Al servir de incentivo no financiero, garantiza una motivación constante entre los empleados, lo que se traduce en un mayor rendimiento y dedicación. Además, haría que UGEL Pasco fuera más atractiva para los empleados potenciales, reduciendo así los casos de incumplimiento y absentismo. En última instancia, esta medida evitaría la pérdida de trabajadores de alto rendimiento de UGEL Pasco.

Huatangare (2020) en su tesis como principal conclusión indica la existencia de una correlación positiva media y estadísticamente significativa entre las variables salario emocional y bienestar laboral donde el coeficiente de correlación fue 0.476 con un nivel de significancia bilateral igual a 0.000. Además, un estudio reveló que el 79% de los empleados de RAMFUR S.A.C. perciben su salario emocional a un nivel moderado. Esto indica que la empresa tiene atributos favorables asociados al salario emocional, como la percepción positiva de los trabajadores de la alineación entre su compensación salarial y su formación académica y experiencia profesional. No obstante, la organización encuentra obstáculos en múltiples ámbitos, siendo el más destacado la imagen desfavorable entre los empleados de que no es un lugar de trabajo distinguido.

Corvera (2019) en su trabajo de investigación como resultado más representativo, evidenció que, el salario emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral donde el coeficiente de correlación fue 0,562 y la significancia fue menor a 0.05. Existe una fuerte correlación entre la compensación emocional y el grado de equilibrio entre la vida personal y profesional y el rendimiento laboral. Existe una fuerte correlación entre la compensación emocional, el bienestar psicológico y el éxito laboral. Existe una fuerte correlación entre la compensación emocional, en función del nivel de promoción profesional y el rendimiento laboral.



Suarez y Cuya (2019) en la tesis concluye que a través de la aplicación de los cuestionarios y al análisis por medios estadígrafos (Kolmogórov- Smirnov, Rho Spearman), se comprobó la fuerte correlación existente entre el salario emocional y la eficiencia. Esta conclusión indica que la institución financiera puede fomentar eficazmente la consecución de objetivos ofreciendo gratificaciones o incentivos no monetarios a su personal. Se examinó la hipótesis y la correlación significativa entre las dimensiones. Además, la entidad financiera puede fomentar la consecución de objetivos de forma más eficaz ofreciendo gratificaciones o incentivos no monetarios a su personal.

Cardenas (2018) en su investigación concluyó que, el salario emocional guarda una relación directa con la satisfacción de necesidades y por lo tanto influye en la motivación laboral, que finalmente logrará mejorar la productividad de la entidad que aplique correctamente el concepto.

Flores (2018) en su trabajo de investigación concluye que, existe influencia significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Nasca, donde la significancia bilateral fue de 0.001, siendo menor a 0.05. También, “52,0%, de los encuestados perciben que la influencia entre estas variables de estudio se da a veces debido a que no existe un eficiente sistema de asignación de remuneraciones, además que, los bonos que se perciben por desempeño no son los adecuados”.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1. Identificación del problema

El capital humano presente en las empresas se refiere a la mano de obra que impulsa diversos procesos productivos y administrativos, contribuyendo a la industrialización en curso de nuestro mundo. Sin embargo, este progreso también da lugar a nuevos retos que requieren solución. Mientras más grande son los equipos de trabajo en las organizaciones surgen nuevas necesidades haciendo que estos factores al ser absueltos marquen la diferencia entre dos o más empresas (Huillca, 2022).

Según Gomez (2021) muchas empresas muestran una tendencia a ofrecer niveles salariales bajos, definidos por el salario base estipulado, a pesar de imponer cargas de trabajo más pesadas y jornadas laborales más largas a través de las horas extraordinarias. En consecuencia, lograr un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal se convierte en un reto excesivo. Además, un número significativo de empresas carece de políticas de flexibilidad horaria, lo que repercute negativamente en el bienestar físico y mental de los empleados, provoca desmotivación y en última instancia, compromete la productividad tanto personal como organizativa.

Desde el punto de vista de Bravo y Bravo (2022) existe una notable falta de énfasis en el bienestar de los trabajadores dentro de las organizaciones gubernamentales en nuestro país. Los profesionales suelen contemplar la estabilidad de sus salarios a lo largo del tiempo, con el objetivo de salvaguardar su posición económica, su prestigio social y potencialmente, incluso sus inquietudes culturales. El impacto de este fenómeno en la vida cotidiana de los individuos es significativo; sin embargo, cabe destacar que los profesionales a nivel global también manifiestan descontento por la retribución que

reciben de la organización. A la hora de considerar la remuneración, a menudo se pasa por alto el salario emocional, lo que se traduce en un menor rendimiento en las tareas laborales debido a su escasa consideración.

Aunque el salario emocional no se estipula explícitamente en el acuerdo laboral formal, ciertos aspectos del mismo suelen estar presentes en el entendimiento implícito entre el empleado y la organización. Estos factores son ampliamente reconocidos como esenciales para fomentar la satisfacción y la motivación de los trabajadores, lo que conduce a un mayor compromiso de los empleados con la organización (Berrospi, 2020).

La Organización Internacional del Trabajo (2016) afirma que el 20% de los japoneses descuidan su vida personal para trabajar más de 12 horas al día. Debido al estrés laboral, en el Japón el fenómeno del *karoshi* provoca unas 10.000 muertes al año. En realidad, esta cifra puede ser mucho mayor porque, por miedo o vergüenza, muchas familias deciden no denunciar los delitos y las empresas lo utilizan como excusa para abdicar de sus obligaciones.

En la actualidad, la mayoría de las organizaciones tratan de atraer a los jóvenes recargándolos con diversas actividades al servicio de los propósitos organizacionales, a pesar del sacrificio y esfuerzo que esto genera. Frecuentemente las organizaciones no piensan en las consecuencias que afectan a sus trabajadores en términos de su desarrollo profesional, su salud o su economía; puesto que estos factores pueden incidir directamente en el desempeño que puedan lograr dentro de la organización (Sarango et al., 2012).

Las empresas prolongan erróneamente la jornada laboral de sus trabajadores en un esfuerzo por aumentar la producción, pero esto es falso porque tiene exactamente el efecto contrario. Los colaboradores acabarán padeciendo dolencias relacionadas con el estrés, agotamiento, ansiedad y otros trastornos que son perjudiciales para la empresa y el rendimiento laboral de los trabajadores. Siendo el motivo principal para desarrollar este trabajo de investigación.

## **2.2. Enunciados del problema**

### **2.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno, 2022?

### **2.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el salario emocional y la competencia de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el salario emocional y la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022?

## **2.3. Justificación**

La investigación presenta una justificación teórica porque se basa en la necesidad de profundizar en la comprensión de cómo el salario emocional influye en el rendimiento laboral en un contexto específico, además, se desarrolla el concepto de salario emocional: A medida que las organizaciones reconocen la importancia del bienestar y la satisfacción de los empleados, el salario emocional se ha convertido en un tema relevante en la gestión de recursos humanos. Esta tesis contribuirá a la conceptualización y comprensión de cómo los aspectos emocionales influyen en el entorno laboral.

Así mismo esta investigación, presenta la justificación práctica, porque los instrumentos se aplicaron directamente a los trabajadores, se tuvo contacto directo con ellos, además, al comprender mejor las necesidades emocionales de los colaboradores y cómo el salario emocional puede influir en su satisfacción, la empresa puede implementar cambios que mejoren el clima laboral y reduzcan el estrés, lo que a su vez se traducirá en un aumento del compromiso y la productividad. También, al momento de identificar y satisfacer las necesidades emocionales de los empleados puede fomentar la lealtad y la retención del personal, reduciendo así los costos asociados con la rotación y la contratación.

También esta investigación, presenta justificación metodológica, porque presentamos y aportamos dos instrumentos nuevos que fueron validados a través de juicio de expertos y también presentan una confiabilidad. Estas en un futuro pueden ser tomados en cuenta para seguir investigando en otras entidades. También, se involucró a los trabajadores en el proceso de investigación, generando un sentido de propiedad y compromiso, permitiendo que sus voces sean escuchadas a través de las encuestas aplicadas.

También presenta una justificación social, porque, los resultados de esta tesis pueden influir en la mejora de las condiciones laborales no solo en la empresa en estudio, sino también en otras organizaciones de la región. Esto podría contribuir a un ambiente laboral más saludable y satisfactorio para los trabajadores en general. Asimismo, esta investigación se llevó a cabo para que sirva como guía en la materia en futuras investigaciones sobre el salario emocional y el rendimiento laboral.

## **2.4. Objetivos**

### **2.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación del salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno, 2022

### **2.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre el salario emocional y la competencia de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.
- Determinar la relación entre el salario emocional y la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.
- Proponer lineamientos que permitan mejorar el área de bienestar social en las entidades financieras de la Región Puno.

## **2.5. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno, 2022.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre el salario emocional y la competencia de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.

- Existe relación significativa entre el salario emocional y la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Lugar de estudio

La investigación se llevó a cabo en las agencias que pertenecen a la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la Región Puno, Perú. En total son cinco agencias que operan en la región de Puno, las ubicaciones detallamos a continuación:

Puno: la agencia en Puno, se encuentra ubicado en la Av. El Sol N° 244. Su latitud es aproximadamente 15.8402 grados sur y su altitud es de alrededor de 3,830 metros sobre el nivel del mar. Puno es conocida por ser una de las ciudades más altas del mundo y por su importancia cultural y turística debido a su cercanía al lago Titicaca, el lago navegable más alto del mundo.

Desaguadero: la agencia en Desaguadero, se encuentra ubicado en el Jr. Alfonso Ugarte N 249. La ciudad de Desaguadero está ubicada en la región de Puno, en el sureste del Perú, cerca de la frontera con Bolivia. Su latitud es aproximadamente 15.9291 grados sur y su altitud es alrededor de 3,820 metros sobre el nivel del mar. Desaguadero es un importante punto de cruce fronterizo entre Perú y Bolivia y se encuentra cerca del lago Titicaca, lo que le confiere una relevancia estratégica y comercial en la región.

Ilave: la agencia en Ilave, se encuentra ubicado en el Jr. Dos de Mayo N° 171-173. La ciudad de Ilave se encuentra en la región de Puno, en el sureste del Perú. Su latitud es aproximadamente 16.0833 grados sur y su altitud es alrededor de 3,840 metros sobre el nivel del mar. Ilave es conocida por ser un importante centro comercial y urbano en la región, y su ubicación geográfica está cerca del lago Titicaca, lo que también contribuye a su relevancia cultural y económica en el área.

Juliaca: las agencias en Juliaca son dos, el primero se encuentra ubicado en el Jr. Benigno Ballón N° 1802 esq. con Av. El Triunfo 101 Urb. San José I Etapa y la otra agencia en Esq. Jr. Gonzáles Prada N° 703 con Calle Huancané. La ciudad de Juliaca está ubicada en la región de Puno, en el sureste del Perú. Su latitud es aproximadamente 15.4997 grados sur y su altitud es alrededor de 3,825 metros sobre el nivel del mar. Juliaca es una ciudad comercial e industrial importante en la región y se encuentra en una altitud considerable debido a su proximidad al altiplano andino.

### **3.2. Población**

Según Charaja (2018) “la población es la totalidad de las unidades comprendidas en la investigación, o sea, es el conjunto o grupo de individuos o elementos implicados en el estudio” (p. 115).

Por lo tanto, para la población se tomó el 100% de los colaboradores de las oficinas Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la región de Puno (82 colaboradores del reporte de productividad del área de negocios y operatividad). La fuente de los 82 colaboradores es el área de recursos humanos de CRAC Raíz.

### **3.3. Muestra**

Según Charaja (2018) “la muestra es el subconjunto o parte de la población al que presenta en sus características fundamentales” (p. 12).

También Charaja (2018) señala en su libro MAPIC, que, cuando la población es muy reducida, siendo este menor de 500 personas, entonces no se debe trabajar con ningún tipo de muestreo. Por lo tanto, para esta investigación, se aplicó los cuestionarios al total de la población, que fueron en total 82 trabajadores de las oficinas Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la región de Puno.

Los colaboradores de cada agencia son de la siguiente manera:

- a) De la agencia de Puno son un total de 18 colaboradores.
- b) De la agencia de Desaguadero son un total de 15 colaboradores.
- c) De la agencia de Ilave son un total de 12 colaboradores.
- d) De la agencia de Juliaca son un total de 37 colaboradores.

### 3.4. Método de investigación

#### 3.1.1. Enfoque

Para esta investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, en este proceso, se emplea la recopilación de información para verificar suposiciones mediante la cuantificación y el estudio estadístico, con el propósito de proporcionar pautas sobre patrones de conducta y validar teorías (Hernández et al., 2014).

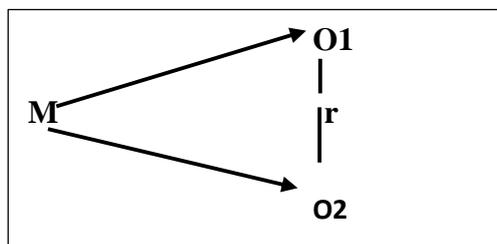
#### 3.1.2. Tipo

La investigación es de tipo descriptivo de corte transversal, descriptivo porque se recogió la información respecto al salario emocional y el rendimiento laboral, la cual permitirá su descripción, de corte transversal porque el recojo de información se realizó en un solo momento (Hernández et al., 2014).

#### 3.1.3. Diseño

El diseño de investigación es no experimental correlacional; no experimental porque no se manipuló ninguna variable y correlacional porque permitió relacionar las variables; salario emocional y en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz (Charaja, 2018).

Cuyo diagrama es el siguiente:



Donde, según el diagrama se puede interpretar de la siguiente manera:

**M** = Muestra de estudio

**O1** = Observaciones de la variable 1

**O2** = Observaciones de la variable 2

$r$  = Grado de relación existente

### 3.1.4. Método

Los métodos que se utilizaron para esta investigación son las siguientes:

#### a) Método hipotético – deductivo

Para Carrasco (2006) el método de la investigación hipotético - deductivo, “permite hacer afirmaciones específicas en base a hechos generales, es por esto que primero se estudió estos hechos generales para luego formular hipótesis, en seguida para explicar las afirmaciones hechas y así comprobar su veracidad” (p. 45).

#### b) Método Analítico

El método analítico se refiere a un enfoque sistemático que consiste en descomponer una entidad compleja en sus componentes fundamentales, avanzando así desde el contexto más amplio hasta los detalles más minuciosos (de lo general a lo particular). También se podría conceptualizar como una trayectoria que se inicia con sucesos observables y culmina con el establecimiento de reglas científicas, es decir, avanzando desde los resultados hasta sus causas subyacentes (Carrasco, 2006).

La investigación analítica se esfuerza por comprender los fenómenos mediante la elucidación y cuantificación de las conexiones causales entre ellos, especialmente en el ámbito de la investigación de mercados.

#### c) Método sintético

Los individuos tienen la capacidad de condensar y consolidar sus conocimientos existentes empleando esta metodología concreta. El proceso cognitivo conocido como síntesis implica la consolidación de los conocimientos almacenados en la memoria del individuo. Al emplear este método, demostramos con éxito nuestra capacidad para discernir los conocimientos existentes y extraer de ellos la información más destacada (Hernández et al., 2014).

### 3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

Los instrumentos para ambas variables fueron validados por juicio de expertos. Mientras la confiabilidad se dio a través del Alfa de Crombach, dando resultados por encima del esperado.

#### Para el objetivo específico 1

Para la variable salario emocional se trabajó con un instrumento que está conformado por 16 ítems, también recalcar que se cuenta con cuatro dimensiones y cada dimensión cuenta con 4 ítems.

Cada ítem tiene la siguiente escala

Nunca = 1

Pocas veces = 2

Algunas veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

Una vez que se tiene esta escala de cada ítem, se trabajó con la baremación, esta se dio de la siguiente manera:

Adecuado : 60 – 80

Moderado : 38 – 59

Inadecuado : 16 – 37

#### Para el objetivo específico 2

Para la variable rendimiento laboral se trabajó con un instrumento que está conformado por 10 ítems, también recalcar que se cuenta con dos dimensiones y cada dimensión cuenta con 5 ítems. Cada ítem tiene la siguiente escala.

Nunca = 1

Pocas veces = 2

Algunas veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

Una vez que se tiene esta escala de cada ítem, se trabajó con la baremación, esta se dio de la siguiente manera:

Tabla 1

*La baremación.*

	<b>Rendimiento laboral</b>	<b>Competencia</b>	<b>Productividad</b>
Excelente	38 – 50	19 – 25	19 – 25
Regular	24 – 37	12 – 18	12 – 18
Deficiente	10 – 23	5 – 11	5 – 11

### **Variable 1: Salario emocional**

“Es aquel incentivo no económico que se le otorga al trabajador en base a las diferentes realidades organizacionales, asimismo con ello se podría lograr y fidelizar al talento humano, teniendo como resultado un buen desenvolvimiento eficiente y eficaz por parte de los trabajadores, por otro lado, se podría alinear la fuerza laboral al objetivo y estrategias organizaciones”.

### **Variable 2: Rendimiento laboral**

“Se refiere al nivel de productividad que un colaborador puede aportar a la empresa; y que las organizaciones empiecen a darle más importancia a la gestión del desempeño de su gente; Esto se debe a que es importante determinar la medida de desempeño del empleado y así conocer si existe disfunción en cada una de sus responsabilidades”.

“Para la prueba de hipótesis, se utilizó la estadística inferencial, por medio de la correlación Rho de Spearman, que se da cuando dos variables son de tipo ordinales y por medio del cual se comprobó las hipótesis alternas y nulas”.

#### **a) Hipótesis estadística que se considera:**

Ho:  $R_{xy}=0$  No existe ningún grado de correlación.

Ha:  $R_{xy}\neq 0$  Existe un determinado grado de correlación.

b) Margen de error que se asumió:  $\alpha = 0.05$

c) Prueba estadística que se aplicará:

Se aplicó el estadístico de correlación Rho de Spearman

$$r = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

N: Población o muestra

$\Sigma$ =Sumatoria

d: diferencia de rangos X – Y

r: coeficiente de correlación

d) Regla de decisión

Si  $p < \alpha$  (0.05) se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), es decir; existe relación entre las dos variables.

Tabla 2

*Escala de valoración Rho de Spearman.*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable

---

+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

---

*Nota:* Hernández et al. (2014).

Tabla 3

*Nivel de influencia.*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Muy insignificante	0.01 a 0.25
Insignificante	0.26 a 0.50
Regularmente significativa	0.51 a 0.70
Significativo	0.71 a 0.90
Muy significativo	0.91 a 1.00

---

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

##### 4.1.1. Resultado del objetivo general

Tabla 4

*Salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, en la Región Puno 2022.*

		<b>Salario emocional</b>				
		<b>Inadecuado</b>	<b>Moderado</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Total</b>	
Rendimiento laboral	Deficiente	f	9	2	2	13
		%	11,0%	2,4%	2,4%	15,9%
	Regular	f	3	38	17	58
		%	3,7%	46,3%	20,7%	70,7%
	Excelente	f	0	4	7	11
		%	0,0%	4,9%	8,5%	13,4%
Total	f	12	44	26	82	
	%	14,6%	53,7%	31,7%	100,0%	

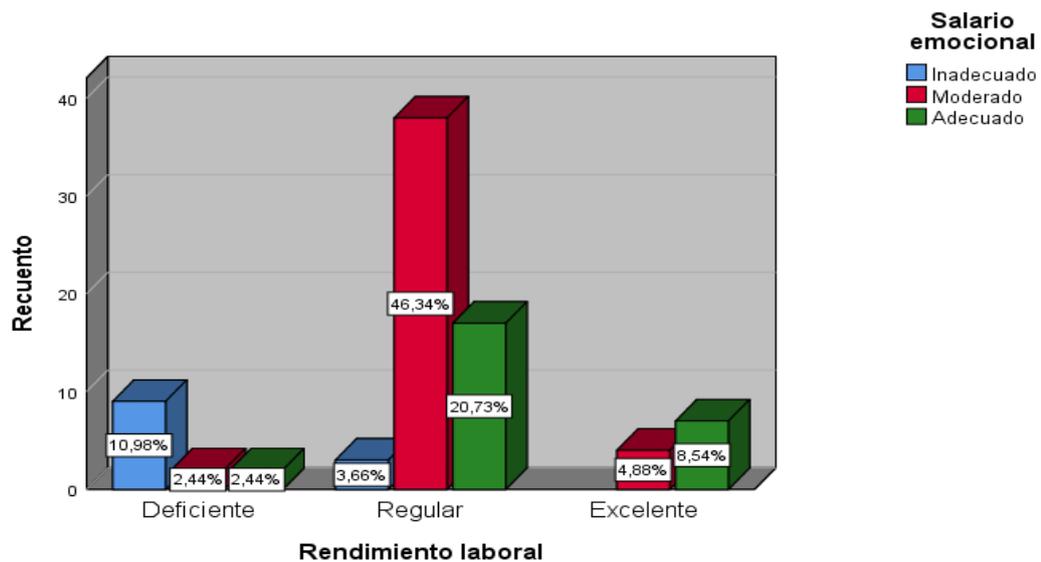


Figura 1. Salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, en la Región Puno 2022.

En la tabla 4 y figura 1 se observa que, los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, de la Región Puno, tienen un rendimiento laboral deficiente en un 11.0% su salario emocional es inadecuado, del 2.4% su salario emocional es moderado y adecuado. También los colaboradores que tienen un rendimiento laboral regular en un 3.7% su salario emocional es inadecuado, del 46.3% su salario emocional es moderado y del 20.7% su salario emocional es adecuado. Así mismo los colaboradores que tienen un rendimiento laboral excelente en un 4.9% su salario emocional es moderado y del 8.5% su salario emocional es adecuado.

El salario emocional se refiere a la compensación no financiera que los empleados reciben de sus empleadores y que contribuye a su satisfacción laboral y bienestar emocional en el trabajo. En otras palabras, es la retribución emocional que va más allá del salario económico. El salario emocional puede incluir reconocimiento y aprecio por el trabajo realizado, oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento, flexibilidad en el horario laboral, ambiente de trabajo positivo y relaciones interpersonales saludables, beneficios adicionales como seguros de salud, programas de bienestar, actividades recreativas, etc., equilibrio entre el trabajo y la vida personal, oportunidades de aprendizaje y capacitación. La idea detrás del salario emocional es que cuando los empleados se sienten valorados y satisfechos con estos aspectos no financieros de su trabajo, son más propensos a

estar comprometidos, motivados y, en última instancia, a desempeñarse mejor en sus funciones laborales.

Mientras que el rendimiento laboral se refiere a la capacidad y el nivel de productividad de un empleado en su puesto de trabajo. Este concepto se utiliza para evaluar la efectividad y la eficiencia con la que un empleado realiza sus tareas y alcanza sus objetivos laborales. El rendimiento laboral puede medirse de diversas maneras, incluyendo la cantidad de trabajo realizado, la calidad del trabajo entregado, la puntualidad, la asistencia y el logro de metas específicas. El rendimiento laboral es un aspecto fundamental para el éxito de la entidad, ya que los empleados que tienen un alto rendimiento contribuyen de manera significativa al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La relación entre el salario emocional y el rendimiento laboral sugiere que cuando los colaboradores se sienten satisfechos y motivados debido a aspectos no financieros de su trabajo, es más probable que tengan un rendimiento laboral excelente.

#### 4.1.2. Resultado del objetivo específico 1

Tabla 5

*Salario emocional y la competencia de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.*

		Salario emocional				
		Inadecuado	Moderado	Adecuado	Total	
	Deficiente	f	8	3	1	12
		%	9,8%	3,7%	1,2%	14,6%
Competencia	Regular	f	3	35	17	55
		%	3,7%	42,7%	20,7%	67,1%
	Excelente	f	1	6	8	15
		%	1,2%	7,3%	9,8%	18,3%
Total		f	12	44	26	82
		%	14,6%	53,7%	31,7%	100,0%

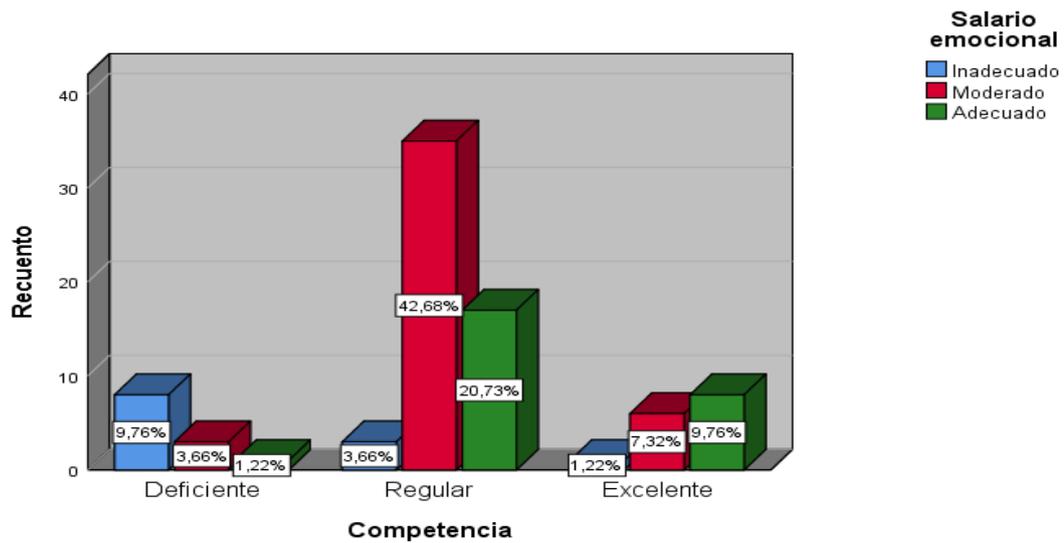


Figura 2. Salario emocional y la competencia de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.

En la tabla 5 y figura 2 se observa que, los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la Región Puno, que tienen competencia deficiente en un 9.8% su salario emocional es inadecuado, del 3.7% su salario emocional es moderado y el 1.2% su salario emocional es adecuado. También los colaboradores que tienen competencia regular en un 3.7% su salario emocional es inadecuado, del 42.7% su salario emocional es moderado y del 20.7% su salario emocional es adecuado. Así mismo los colaboradores que tienen competencia excelente en un 1.2% su salario emocional es inadecuado, del 7.3% su salario emocional es moderado y del 9.8% su salario emocional es adecuado.

La competencia de los colaboradores se refiere a la capacidad, habilidades y conocimientos que los empleados tienen para llevar a cabo sus funciones y tareas en la empresa de manera efectiva y eficiente. Esto incluye las habilidades técnicas relacionadas con sus roles específicos, así como las habilidades interpersonales y de liderazgo que pueden ser relevantes en un entorno laboral. En el contexto de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno, la competencia de los colaboradores se relacionaría con la capacidad de los empleados para realizar tareas financieras, brindar servicios bancarios de calidad, interactuar con los clientes de manera efectiva y cumplir con las regulaciones financieras y bancarias. Esto podría incluir la competencia en áreas como la gestión financiera,

la atención al cliente, la ética laboral y la adaptación a las cambiantes condiciones del mercado financiero.

La relación entre el salario emocional y la competencia de los colaboradores, se da a través de los aspectos emocionales del trabajo, como el reconocimiento, la satisfacción y el ambiente laboral, influyen en la motivación de los empleados para adquirir y aplicar las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse de manera competente en su rol. Un adecuado salario emocional podría promover la adquisición de competencias y un mejor desempeño laboral en la entidad.

#### 4.1.3. Resultado del objetivo específico 2

Tabla 6

*El salario emocional y la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.*

		Salario emocional				
		Inadecuado	Moderado	Adecuado	Total	
Productividad	Deficiente	f	9	9	4	22
		%	11,0%	11,0%	4,9%	26,8%
	Regular	f	3	29	14	46
		%	3,7%	35,4%	17,1%	56,1%
	Excelente	f	0	6	8	14
		%	0,0%	7,3%	9,8%	17,1%
Total	f	12	44	26	82	
	%	14,6%	53,7%	31,7%	100,0%	

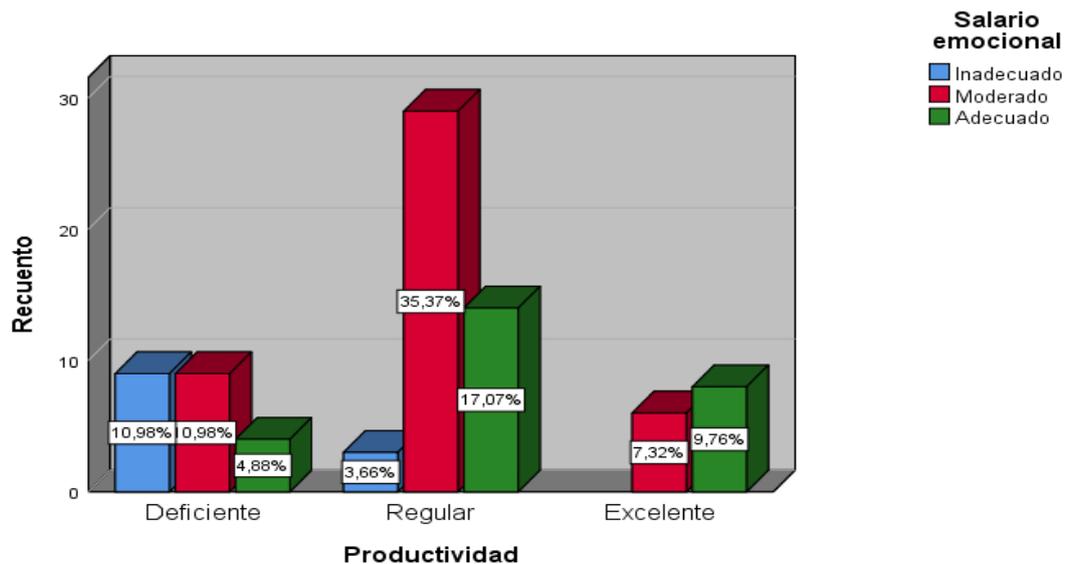


Figura 3. El salario emocional y la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.

En la tabla 6 y figura 3 se observa que, los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, de la Región Puno, que tienen productividad deficiente en un 11.0% su salario emocional es inadecuado, del 11.0% su salario emocional es moderado y del 4.9% su salario emocional es adecuado. También los colaboradores que tienen productividad regular en un 3.7% su salario emocional es inadecuado, del 35.4% su salario emocional es moderado y del 17.1% su salario emocional es adecuado. Así mismo los colaboradores que tienen productividad excelente en un 7.3% su salario emocional es moderado y del 9.8% su salario emocional es adecuado.

La productividad de los colaboradores se refiere a la capacidad y el nivel de rendimiento de los empleados en su trabajo. Se mide por la cantidad y calidad del trabajo que realizan en relación con los recursos y el tiempo invertidos. En el contexto de Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, la productividad de los colaboradores se relaciona con su capacidad para realizar tareas bancarias eficientemente, brindar un servicio de alta calidad a los clientes y contribuir al logro de los objetivos de la empresa. La relación entre el salario emocional y la productividad de los colaboradores se da cuando los empleados se sienten valorados y satisfechos con aspectos no financieros de su trabajo, como el reconocimiento y el desarrollo profesional, están más motivados para dar lo mejor

de sí en sus funciones laborales. Esto puede traducirse en un aumento en la productividad individual y, en última instancia, en el éxito de la empresa. Es decir, pueden influir positivamente en el rendimiento de los empleados en la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno. La gestión efectiva del salario emocional puede ser una estrategia importante para mejorar la productividad y el desempeño de los colaboradores en este contexto organizacional específico.

#### **4.1.4. Proponer lineamientos que permitan mejorar el área de bienestar social en las entidades financieras de la Región Puno.**

##### **Introducción**

Actualmente ninguna entidad independientemente a su actividad, sector o tamaño puede desconocer la importancia de la gestión y administración del talento humano; puesto que, es el activo más importante con el que cuentan para el cumplimiento de los objetivos organizacionales estipuladas en los instrumentos de gestión; por ello, el mercado actual exige a las empresas la implementación del área de bienestar social; donde se debe trabajar en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de los colaboradores, impulsando el fortalecimiento integral, enfatizando en la calidad humana y el bienestar social.

El talento humano juega un papel fundamental y estratégico en las instituciones financieras, en este sentido son conscientes de su influencia en la creación de condiciones que mejoren el bienestar y la calidad de vida laboral a través de políticas que conduzcan a un equilibrio entre la vida personal y laboral; lo cual, es posible realizando un análisis detallado de los colaboradores, conociendo sus necesidades, entendiendo sus expectativas y encontrando alternativas para satisfacerlas.

Los colaboradores felices sin duda aumentan la productividad de la empresa; por lo tanto, es importante no sólo satisfacer las necesidades básicas, sino también desarrollar actividades diferentes a otras organizaciones que aseguran la retención de los mejores talentos humanos; por ello, es importante realizar diagnósticos utilizando herramientas que permitan conocer a los colaboradores, sus necesidades y expectativas en términos de bienestar y calidad de vida. Es

importante que el colaborador sea escuchado y considerado no solo como una persona que se dedica a ejecutar una tarea, sino también como un generador de ideas y una fuente de aportes para mejorar los procesos con base en la experiencia.

Con el presente aporte se busca crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo, las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral de los colaboradores, permitiendo desarrollar sus niveles de participación e identificación con la entidad y con el logro de los objetivos organizacionales estipuladas en sus instrumentos de gestión.

### **Alcance**

El alcance del presente aplica para todas las empresas que buscan de forma permanente, crear, mantener y mejorar las condiciones laborales que favorezcan el desarrollo integral de sus colaboradores.

### **Objetivos**

#### **a) Objetivo general**

Contribuir al desarrollo integral de los colaboradores, a fin de mejorar la vida personal y profesional a través del diseño e implementación de actividades encaminadas a mejorar el nivel de satisfacción y motivación, con el propósito de fortalecer el compromiso e identificación del colaborador en el cumplimiento y logro de los objetivos institucionales.

#### **b) Objetivos específicos**

- Implementar buen clima organizacional.
- Implementar programas de reconocimiento y valoración.
- Implementar el programa de desarrollo profesional.
- Implementar políticas flexibles de trabajo.
- Implementar beneficios sociales.

#### **1) Clima Organizacional**

Viene a ser el ambiente psicológico que se genera en el lugar de trabajo; cabe señalar, que un buen clima organizacional se caracteriza por ser positivo, respetuoso y seguro, asimismo se establece bajo políticas que promuevan la diversidad, la inclusión y la equidad.

Las propuestas pilares son la implementación de:

- Políticas de cero tolerancias al acoso y la discriminación.
- Estrategias de trabajo participativo y colaborativo.
- El fomento de la política de puertas abiertas.

La importancia del ambiente laboral radica en el espacio de trabajo de los colaboradores; puesto que deben ser bien iluminado con luz natural, aire acondicionado, sillas ergonómicas, buena decoración, zonas de descansos, espacios de recreación, servicios de cafetería donde el colaborador pueda tener acceso a servirse una taza de café o agua o lo que desee a disposición.

## **2) Reconocimiento y Valoración**

Con el objetivo de que los colaboradores se sientan valorados y reconocidos por su trabajo, se debe crear políticas de reconocimiento que reconozca el logro de los colaboradores referente a la calidad de su trabajo, logros alcanzados, metas institucionales cumplidas, años de servicio, entre otros; con ello, se busca ante todo poner en valor las cualidades y virtudes de los colaboradores por encima de sus defectos bajo un acto formal protocolar según la entidad financiera lo considere.

Los colaboradores aparte de ser evaluados por su jefe inmediato superior, deberán autoevaluarse en su mayoría realizando comentarios constructivos y haciendo énfasis principalmente en sus cualidades para dar inmediatamente las respectivas recomendaciones. Más allá de las palabras, los reconocimientos deben de ser acompañados con estímulos expresados con felicitaciones en público, cuadro de los mejores colaboradores del mes, celebraciones de las ocasiones especiales, posibilidades de ascensos, incentivos de bonos como extra de su trabajo.

Los colaboradores deben tener en claro las metas y misión en la entidad financiera; puesto que, deben ser claras entre colaborador y la entidad para acordar con los jefes inmediatos próximas las metas y acciones de manera continua, así como la posibilidad de proyectar nuevos retos que motiven a los trabajadores.

### **3) Programas de desarrollo profesional**

Partiendo de la premisa de que el talento humano hoy en día está aprendiendo e intentando crecer rápidamente, es común que los buenos colaboradores busquen un crecimiento profesional, ya sea que esto signifique quedarse o ir a trabajar a otras entidades. Para lo cual, se proponen las siguientes pautas para su desarrollo personal y profesional.

Realizar el plan de desarrollo personal donde estipule la inversión para las capacitaciones, cursos, mentorías y coaching respecto a su área profesional; así como las entidades financieras crecen también el requerimiento de las habilidades profesionales crece con los años. Por ello, las entidades deben de invertir cierto presupuesto para que sus colaboradores se sientan motivados y comprometidos.

Los colaboradores son el motor de las organizaciones, como tal siempre brindan propuestas innovadoras para mejorar el trabajo que realizan; por ello, entidades deberán de estimular el crecimiento profesional de sus colaboradores empezando por trabajar el aspecto mental para pensar en grande acerca de aquello que puede lograr y conseguir. Es importante involucrar a los colaboradores en reuniones importantes de junta, programas de pasantías, participación en eventos y conferencias que permitan la interacción con otros colaboradores de otras sedes de la entidad.

### **4) Políticas flexibles de trabajo**

Los colaboradores necesitan tener equilibrio entre su vida laboral y personal, por ello, con los nuevos avances tecnológicos y gracias a la pandemia del COVID-19 todas las entidades tuvieron la necesidad del trabajo remoto, hoy en día ya es posible establecer trabajos remotos o híbridos. Las entidades financieras usan tecnologías en sus bases de datos y sistemas de información, una alternativa que ya es probada las VPN's, "Virtual Private Network" (Red privada virtual); donde,

los colaboradores pueden trabajar de manera remota y teniendo acceso a los sistemas de información como si estuvieran presencialmente.

Asimismo, los horarios flexibles, es otro punto que deben considerar las entidades financieras, según las políticas y ventaja competitiva de las entidades es posible acomodar a horarios flexibles a los colaboradores en la posibilidad de que estos logren trabajar mejor.

## **5) Beneficios Sociales**

Los beneficios sociales como ventajas adicionales para mejorar el bienestar físico, mental, financiero y emocional de los colaboradores, conlleva a que las entidades financieras puedan crear un lugar de trabajo más atractivo y competitivo en el mercado laboral.

Ofrecer a los colaboradores beneficios sociales que respalden la salud física y mental, como seguros médicos, seguros dentales, seguros de vida, programas de bienestar y programas de asistencia a los empleados; asimismo, otros beneficios financieros para los empleados como planes de jubilación, planes de ahorro, programas de reembolso y otros beneficios financieros. Además, guarderías, servicios de atención a personas mayores y reembolso por cuidado infantil.

Todos estos lineamientos tienen la finalidad de mejorar el salario emocional en los colaboradores de entidades financieras, que también pueden ser adaptadas a otro tipo de entidades de otro rubro; los lineamientos planteados lograrán retener el mejor talento humano en las entidades, lo que asegura su crecimiento real de las instituciones bajo la propuesta de una mejora calidad de vida profesional.

### **Beneficios**

- Mayor motivación.
- Mejor ambiente laboral.
- Mayor compromiso, consecuentemente mayor productividad.
- Mejor rendimiento laboral de los colaboradores.
- Generar confianza y empoderamiento en los colaboradores.

### **Estrategias**

- Promover que las actividades sean ligadas a la misión y objetivos organizacionales, con el fin de fortalecer una cultura institucional positiva en calidad de atención al cliente interno y externo de la organización.
- Programar actividades de capacitación de acuerdo a las necesidades del colaborador, basada en principios y valores contenidos en los instrumentos de gestión.

### **Responsabilidades**

#### **Área de Bienestar Social**

- Será la encargada de velar el cumplimiento del presente lineamiento.
- Verificar y consolidar la información para el reconocimiento.
- Cumplir con la entrega de los premios simbólicos.

#### **Jefe inmediato**

- Encargado de nominar a los colaboradores que tiene a su cargo para el reconocimiento.
- Sustentar con argumentos sólidos la nominación de los colaboradores que tiene a su cargo para el reconocimiento.

#### **Gerencia**

- Realizar el reconocimiento a los colaboradores nominados.
- Aprobar los programas de reconocimiento y valoración, el programa de desarrollo profesional, políticas flexibles de trabajo y las políticas de los beneficios sociales.

#### **Lineamientos:**

- El colaborador recibirá un reconocimiento formal por el cumplimiento de las metas asignadas y tiempo de servicio a la entidad, para así expresarles

agradecimiento por su dedicación y trabajo; lo cual ayudará a mantener un adecuado ambiente laboral dentro de la Entidad.

- Los reconocimientos simbólicos que se otorgarán a los colaboradores no serán dinero en efectivo.
- En materia de reconocimiento por antigüedad de servicio a la entidad, el colaborador recibirá un reconocimiento por cada cinco años continuos de servicio.
- Se efectuará una encuesta en línea a los administradores y jefes inmediatos supervisores, para que puedan elegir y nominar a los colaboradores que cumplan con los criterios de evaluación y sólo podrán nominar tres colaboradores.
- Los colaboradores propuestos y/o nominados por los administradores y jefes inmediatos supervisores pueden ser de la misma o diferente área.
- La gerencia debe revisar si cumplen con los criterios de evaluación los candidatos propuestos para el reconocimiento.
- El reconocimiento se efectuará de forma pública cuya responsabilidad recae en el gerente.
- Como medida de actualización el gerente debe renovar los programas de reconocimiento y adaptarlas a las nuevas necesidades de la entidad.
- Atender las necesidades de los colaboradores desarrollando actividades que proporcionen un ambiente de trabajo adecuado, proyecten el cambio organizacional, el aprendizaje y la mejora continua en la entidad.
- Destinar un espacio de desestrés y motivación para los colaboradores y así mejorar la productividad con pausas activas durante horario laboral.
- Crear y/o destinar un espacio de recreación e integración para los hijos de los colaboradores de la entidad.
- Suscribir convenios institucionales que beneficien a los colaboradores de la entidad y sus familiares directos.

- Fomentar la cultura de prevención, información e impulsar estilos de vida saludable entre los colaboradores de la entidad.
- Las entidades deben establecer planes de fidelización y permanencia de sus colaboradores, para evitar la constante rotación de personal que afectan en mayor o menor medida el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- Homenajear a los colaboradores en el día de su cumpleaños y por contribuir con los objetivos de la entidad.

Los lineamientos son propuestas y están sujetas a una revisión por parte de las entidades financieras, dirección general, recursos humanos y bienestar social, buscando así su aprobación.

#### 4.2. Prueba de hipótesis

Tabla 7

*Prueba de hipótesis para el objetivo general.*

			Salario emocional	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Salario emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

*Nota.* Spss versión 25.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno, 2022.

Para determinar la relación entre la variable salario emocional y el rendimiento laboral, el coeficiente de correlación es 0,768 indica una correlación positiva muy fuerte, lo que es apoyado por el valor de la significancia que es 0,000 y es menor que 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ). En consecuencia, existe relación significativa entre el salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno.

Tabla 8

*Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1.*

			Salario emocional	Competencia
Rho de Spearman	Salario emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Competencia	Coeficiente de correlación	,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

*Nota.* Spss versión 25.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el salario emocional y la competencia de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el salario emocional y la competencia de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.

Para determinar la relación entre la variable salario emocional y la competencia, el coeficiente de correlación es 0,746 indica una correlación positiva muy fuerte, lo que es apoyado por el valor de la significancia que es 0,000 y es menor que 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ). En consecuencia, existe relación significativa entre el salario emocional y la competencia de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno.

Tabla 9

*Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2.*

			Salario emocional	Productividad
Rho de Spearman	Salario emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,713**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Productividad	Coeficiente de correlación	,713**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

*Nota.* Spss versión 25.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el salario emocional y la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el salario emocional y la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.

Para determinar la relación entre la variable salario emocional y la productividad, el coeficiente de correlación es 0,746 indica una correlación positiva muy fuerte, lo que es apoyado por el valor de la significancia que es 0,000 y es menor que 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ). En consecuencia, existe relación significativa entre el salario emocional y la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno.

### 4.3. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos, se encontró que el nivel de la significancia es 0,000 y es menor a 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ), esto indica que existe una relación entre las

dos variables estudiadas. Por otra parte, cabe señalar que se ha contrastado con los estudios previos encontrados a nivel internacional, nacional y local, este resultado es similar al resultado obtenido por Intriago y Zambrano (2023), quien en su investigación muestra que existe una relación directa y significativa con un valor  $r$  de Pearson de 0.803 entre las variables de salario emocional y rendimiento laboral, también Gómez (2021) en su tesis indica que, existe una relación entre las variables de salario emocional y el desempeño laboral  $r = 0.623$  y el valor  $p$  es 0.000. “Por tanto, el salario emocional se convierte en uno de los principales motivadores de los colaboradores, permitiéndoles fidelizar su compromiso con la institución y logrando un incremento de su desempeño laboral”. Del mismo modo Pérez (2021) en su investigación permitió establecer que existe una relación positiva media entre la variable salario emocional y la variable satisfacción laboral, donde el coeficiente de correlación fue 0.575 y la significancia bilateral fue 0.025, esto nos indica que, a mayores beneficios no monetarios otorgados por la empresa en estudio, mayor va a ser el nivel de satisfacción laboral de los empleados. Como también Camillo (2022) en su tesis indica que existe una correlación positiva alta y muy significativa ( $\rho = 0,897$ ;  $p = 0,00$ ) por lo que se demuestra que el salario emocional influye significativamente en el rendimiento laboral.

También en la investigación realizada por Mayta y Paucar (2022), “existe una correlación positiva y significativa entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores, donde el valor  $p$  fue 0.01 con un valor de coeficiente de 0.738; es decir, a una percepción favorable del salario emocional, mayor será el nivel de satisfacción laboral. Al analizar individualmente los programas que conforman el salario emocional, se observó que el nivel de percepción es generalmente favorable; siendo el programa de capacitación y desarrollo el mejor valorado”. Rodríguez (2022) en su trabajo muestra de que el salario tiene una relación alta con el desempeño laboral según la correlación Spearman ( $Rho = 0,830$ ).

En su tesis Huilca (2022), manifiesta que existe una correlación positiva pero moderada con una significancia de  $p = 0,003$ , y la correlación de Pearson  $r = 0,427$ ; por tal razón, el salario emocional actúa de forma moderada en el desempeño laboral, es decir que, si el salario emocional es deficiente en la organización, ello afectará negativamente en el desempeño laboral. Por otro lado, Castillo (2021) encontró una correlación positiva y alta entre el Salario emocional y la Motivación laboral  $r = .901$  con un nivel altamente significativo de  $p < .001$ . Para Rodríguez (2020) la correlación fue  $r = 0.248$ , y la

significativa menor a 0.05 entre el salario emocional y la efectividad es significativa; es decir, el salario si contribuye notablemente a una mayor eficiencia en el trabajo.

Del mismo modo, para Julca (2020), el salario emocional presenta una correlación considerable ( $r=0,666$ ) incidiendo de manera muy relevante ( $p=0,000$ ) en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Neptunia. Para Arce y Benavides (2020) “existe incidencia entre salario emocional y compromiso organizacional en la IES; es decir, mayor salario emocional proporcionado a los colaboradores, mayor será su compromiso con la organización”. También para Berrospi (2020), el salario emocional tiene una relación positiva fuerte con el rendimiento laboral donde la  $t=9.8236$  es mayor al valor de confianza dado a la aplicación del instrumento en la muestra seleccionada siendo que  $t>1.96$ . Huatangare (2020), encontró correlación positiva media y estadísticamente significativa entre las variables salario emocional y bienestar laboral donde el coeficiente de correlación fue 0.476 con un nivel de significancia bilateral igual a 0.000. Corvera (2019), evidenció que, el salario emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral donde el coeficiente de correlación fue 0,562 y la significancia fue menor a 0.05. Asimismo, Cardenas (2018), menciona que el salario emocional guarda una relación directa con la satisfacción de necesidades y por lo tanto influye en la motivación laboral, ya que la significancia fue menor a 0.05, además este logrará mejorar la productividad de la entidad que aplique correctamente el concepto. Para Flores (2018) “existe influencia significativa entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Nasca”, donde la significancia bilateral fue de 0.001, siendo menor a 0.05.

Por otro lado, a nivel descriptivo, Zea (2021) menciona que hay factores que proveen un componente emocional a cada colaborador. Cepeda (2020) concluye que los trabajos no solo tienen que estar ligado a la remuneración, sino también al aspecto psicológico. Lara (2020) en su trabajo de investigación indica que el nivel de satisfacción laboral percibido por los colaboradores de la empresa Spots RD es alto. Suarez y Cuya (2019) “concluyen que la entidad financiera a través de los beneficios o incentivos no monetarios que le brinda a sus trabajadores puede impulsar el cumplimiento de objetivos de una manera más eficiente”.

## CONCLUSIONES

- Primera:** Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre el salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno, 2022 (Ver Tabla 7). Por otro lado, los colaboradores presentan un rendimiento laboral regular en un 46.3%, de estos mismos colaboradores, su salario emocional es moderado. Con relación a la descripción de cada variable; el rendimiento laboral en los colaboradores es regular en un 70.7%, es deficiente en un 15.9% y excelente en un 13.4%, del mismo modo, su salario emocional es moderado en un 53.7%, es adecuado en un 31.7%, y es inadecuado en un 14.6%. Es decir, cuando el salario emocional sea adecuado, su rendimiento laboral será excelente.
- Segunda:** Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre el salario emocional y la competencia de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022 (Ver Tabla 8). Por otro lado, los colaboradores que presentan competencia regular en un 42.7% su salario emocional es moderado. Con relación al nivel de competencia en los colaboradores es regular en un 67.1%, es excelente en un 18.3% y es deficiente en un 14.6%. Es decir, cuando el salario emocional sea adecuado, la competencia del colaborador en la empresa será excelente.
- Tercera:** Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre el salario emocional y la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022 (Ver Tabla 9). Por otro lado, los colaboradores que presentan productividad regular en un 35.4% su salario emocional es moderado. Con relación al nivel de productividad en los colaboradores es regular en un 56.1%, es deficiente en un 26.8% y es excelente en un 17.1%. Es decir, cuando el salario emocional sea adecuado, la productividad del colaborador en la empresa será excelente.

## RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz fomentar la participación de los colaboradores en las actividades y capacitaciones; además, establecer un ambiente de trabajo positivo, donde los colaboradores se sientan valorados, respetados, reconocidos y recompensados por su buen desempeño. Igualmente, debe ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional fomentando el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Asimismo, la empresa debe realizar una evaluación exhaustiva de su programa de salario emocional para identificar áreas de mejora; esto incluye la revisión de los beneficios actuales, su adecuación a las necesidades actuales de los colaboradores y la comunicación efectiva de estos beneficios.
- Segunda:** Se recomienda a la gerencia de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz fomentar la participación y la toma de decisiones de colaboradores de todos los niveles de la organización que involucren en su compromiso y sentido de pertenencia; asimismo, proporcionar recursos adecuados, donde los colaboradores tengan acceso a las herramientas, tecnología y recursos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva. Además, la empresa debe implementar sistemas de medición para evaluar tanto el rendimiento laboral como el bienestar emocional de los colaboradores, esto permitirá hacer un seguimiento continuo y la adaptación de estrategias en función de los resultados.
- Tercera:** Se recomienda a la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, que debe establecer metas claras y realistas que ayuden a mantener el enfoque y la motivación de sus colaboradores; asimismo, la empresa debe asignar funciones y/o tareas de acuerdo a sus habilidades y capacidades del colaborador para incrementar su rendimiento y productividad; también, se recomienda a la gerencia que debe motivar a los colaboradores por medio del salario emocional, formación continua e innovación constante implementando herramientas tecnológicas y/o software que puedan optimizar tiempo y recursos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, J. (2021). *Satisfacción laboral y desempeño de los docentes de las instituciones de educación superior*. Tesis, Universidad Técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32057>
- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica. Recuperado de Alles, M.
- Andrade, V. (2017). *Incidencia del salario emocional en la satisfacción laboral en las gerentes de zona de una empresa de venta directa por catálogo de productos cosméticos en Ecuador en el primer semestre 2016*. Tesis, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.  
[https://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17612/1/68793\\_1.pdf](https://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17612/1/68793_1.pdf)
- Arce, A., & Benavides, G. (2020). *El salario emocional y su incidencia en el compromiso organizacional del área administrativa de una institución de educación superior* (Tesis, Escuela Superior Politécnica Del Litoral).  
<https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/49685>
- Berrospi, G. (2020). *Salario emocional y rendimiento laboral del personal de la UGEL Pasco - 2019*. Tesis, Universidad Peruana Los Andes.  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2859/T037\\_Nº47344113\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2859/T037_Nº47344113_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bravo, B., & Bravo, H. (2022). *Salario emocional y la efectividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Martín de Pangoa, año 2022*. Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego.  
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10457>
- Camillo, Y. (2022). *Salario emocional y rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019*. Tesis, Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.  
[https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6654/TESIS CAMILLO ANAYA YHOMIRA ALEXANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6654/TESIS%20CAMILLO%20ANAYA%20YHOMIRA%20ALEXANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cardenas, K. (2018). *Impactos del salario emocional y su repercusión en la motivación laboral en la Superintendencia de Transporte Terrestre de personas, carga y mercancías – Sutran*. Tesis, Universidad de Piura. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3770/TSP\\_ADS\\_009\\_REST.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3770/TSP_ADS_009_REST.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carhuacusma, M. (2021). *Motivación laboral en trabajadores de la empresa Contratistas Generales C&B S.R.L, Huancayo - 2020*. Tesis, Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10505/2/IV\\_FHU\\_501\\_TE\\_Carhuacusma\\_Chavez\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10505/2/IV_FHU_501_TE_Carhuacusma_Chavez_2021.pdf)
- Castillo, K. (2021). *Salario emocional y motivación laboral en trabajadores de una empresa logística de Lima Metropolitana*. Tesis, Universidad Nacional Federico Villareal. [https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5462/UNFV\\_FP\\_Castillo\\_Chunga\\_Katherine\\_Vanessa\\_Titulo\\_profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5462/UNFV_FP_Castillo_Chunga_Katherine_Vanessa_Titulo_profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cepeda, K. (2020). *El Salario Emocional y la Rotación de Personal en Áreas Administrativas: El Caso de una Empresa Transnacional del Sector de Servicios*. Tesis, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Bolivia. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/6119/TesisM.FCA.2020.Salario.Cepeda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Charaja, F. (2018). *El MAPIC en la Investigación Científica* (3ra ed.). Puno: Corporación SIRIO EIRL.
- Chávez, G. (2002). *Manual para el diseño de normas de competencia laboral*. Mexico: Ed. Panorama.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (2da. ed.). Mexico: Mc Gra Hill. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano* (9.ed.) Mexico: Graw - Hill.

- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría general de la administración*. (10ma ed). Mexico: Mc Graw Hill.
- Corvera, K. (2019). *Salario emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de cooperativa de ahorro y crédito nuestra señora del rosario oficina principal Cajabamba año 2019*. Tesis, Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23096>
- Cueva, K., & Díaz, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017*. Tesis, Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/941>
- Flores, K. (2018). *Sistema de compensación salarial y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Nasca, 2018*. Tesis, Universidad Alas Peruanas. [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/8443/Tesis\\_sistema\\_compensación\\_salarial\\_desempeño\\_laboral\\_trabajadores\\_municipal\\_provincial\\_Nasca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/8443/Tesis_sistema_compensación_salarial_desempeño_laboral_trabajadores_municipal_provincial_Nasca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral. Una exploración empírica*. Buenos Aires, Argentina: UAI Editorial. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Giraldo, C. (2018). La importancia del salario emocional. *Gestión práctica de riesgos laborales*, 156, 32-33. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7103382>
- Gomez, G. (2021). *Salario emocional y su relación con la fidelización del talento humano y el desempeño laboral, en las entidades Eclesiásticas de la Arquidiócesis de Bucaramanga*. Tesis, Universidad Pontificia Bolivariana, Bolivia. [http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1573/Análisis del Salario Emocional e impacto en la productividad laboral en el sector hotelero de Guayaquil caso Holliday-Inn..pdf?sequence=1](http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1573/Análisis_del_Salario_Emocional_e_impacto_en_la_productividad_laboral_en_el_sector_hotelero_de_Guayaquil_caso_Holliday-Inn..pdf?sequence=1)

- Gómez, G. (2021). *Salario emocional y su relación con la fidelización del talento humano y el desempeño laboral, en las entidades eclesíásticas de la Arquidiócesis de Bucaramanga*. Tesis, Universidad Pontificia Bolivariana. [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9938/349\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9938/349_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, L. (2016). *Gestión de Recursos Humanos* (8va ed.). Mexico: Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com/?il=4655&pg=5>
- Gómez, R. (2011). *El Salario Emocional*. Bogota, Colombia: Imageprinting Ltda.
- Guillem, S. (2015). *El Salario emocional para el equilibrio de la vida personal y profesional en los centros universitarios*. Tesis, Universidad Ramon Llull, España. [https://www.tesisenred.net/bitstream/%0Ahandle/10803/348565/TESI\\_DOCTORAL\\_URL.pdf?sequence=1](https://www.tesisenred.net/bitstream/%0Ahandle/10803/348565/TESI_DOCTORAL_URL.pdf?sequence=1)
- Guzmán, R. (2018). *El salario emocional, una estrategia para incrementar la retención del talento humano en el sector asegurador*. Tesis, Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18178/GuzmánLoveraRocioDelPilar2018.pdf%0A?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, M. (2019). *Plan de acción basado en Gestión del Talento Humano para el mejoramiento del desempeño laboral de docentes del colegio de Santa Rosa*. Tesis, Universidad de Carabobo. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/8027/1/mhernandez.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Huatangare, M. (2020). *Salario emocional y bienestar laboral en la empresa RAMFUR S.A.C., Tarapoto 2020*. Tesis, Universidad Alas Peruanas. [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10379/Tesis\\_SalarioEmocional\\_BienestarLaboral\\_Empresa\\_RAMFUR\\_S.A.C.\\_Tarapoto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10379/Tesis_SalarioEmocional_BienestarLaboral_Empresa_RAMFUR_S.A.C._Tarapoto.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huillca, J. (2022). *Relación entre el salario emocional y el desempeño laboral de los*

- trabajadores de la planta Cápsulas Blandas de Laboratorios Portugal E.I.R.L. Arequipa, 2022.* Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.  
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f31f15e4-06db-48f1-af52-c349d1b90368/content>
- 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(3).  
<https://www.revistaespacios.com/a23v44n03/a23v44n03p05.pdf>
- Julca, J. (2020). *Salario emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58770>
- Lara, F. (2020). *Salario Emocional y Motivación Laboral en la empresa Spots RD.* Tesis, Universidad APEC, Santo Domingo, República Dominicana.  
[https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG\\_CI\\_MRH\\_01\\_2020\\_ET210197.pdf](https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_CI_MRH_01_2020_ET210197.pdf)
- Linares, J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares\\_MJS.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1)
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4).  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2017000400008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008)
- Mayta, R., & Paucar, C. (2022). *Salario emocional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora.* Tesis, Universidad de Lima.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16011/Mayta\\_Paucar-Salario-emocional-satisfacción-laboral.pdf?sequence=1](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16011/Mayta_Paucar-Salario-emocional-satisfacción-laboral.pdf?sequence=1)
- Moreno, L., Paredes, S., & Seminario, F. (2016). *Salario emocional: Diseño de Lineamientos de Fidelización del Talento Humano en el sector Retail, Caso Supervisores de Tiendas por Departamento Ripley.* Tesis, Universidad ESAN,

- Lima, Perú.  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/664/2016\\_MAODP\\_13-1\\_03\\_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/664/2016_MAODP_13-1_03_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moscoso, E. (2019). *Salario emocional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de atención al cliente, en una empresa farmacéutica de Quito*. Tesis, Universidad de las Américas.  
<https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/11840>
- Mucci, O. (2004). *Administración de Personal*. Argentina: Universidad Nacional Mar del la Plata.
- Muñoz, L. (2007). Política retributiva flexible y modelo de retribución en la PYME. Recuperado 2 de febrero de 2023, de AreaRH.com website:  
<http://www.arearh.com/empleo/politica-retributiva-flexible.html>
- Muñoz, M., & Robles, R. (2019). Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del área de enfermería de un hospital público de la provincia de los Ríos. *Revista Mapa*, 2(16), 12-29.  
<https://www.revistamapa.org/index.php/es/article/view/159>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo. Recuperado 11 de marzo de 2020, de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Ortiz, A. (2018). *Competencia laboral y desempeño laboral en el personal de servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12572/Ortiz\\_HCA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12572/Ortiz_HCA.pdf?sequence=1)
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*. Tesis, Universidad San Ignacio de Loyola.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/916a49c1-fd7b-4143-afd4-92b465b571d5>

- Perez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *UPIICSA*. 17(7).  
<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Pérez, L. (2021). *Relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los empleados de la organización manufacturera Juguetes Caninos S.A, en Soacha, Cundinamarca*. Tesis, Universidad Antonio Nariño.  
<http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/5151/1/2021LeidyTatianaPérezAlzate.pdf>
- Poelmans, S. (2006). El Salario emocional. Recuperado 10 de agosto de 2023, de Fundació per a la motivació dels recursos humans, España website:  
[https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/8299/salari\\_emocional\\_cast.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8299/salari_emocional_cast.pdf)
- Poveda, G., Suraty, M., & Mackay, R. (2017). Concepción e importancia del salario emocional en las organizaciones privadas con fines de lucro. *V Congreso Virtual Internacional sobre transformación e innovación en las organizaciones, 1*, 7-20.  
<https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/innovacion/2-%0Aconcepcion-e-importancia-del-salario.pdf>
- Quero, Y., Mendoza, F., & Torres, Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 9(27), 22-33.  
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>
- Ribes, G., Perello, M., & Herrero, A. . (2018). Dirección de recursos humanos. Gestión de personas. España: Editorial Universitat Politècnica de València.  
<http://hdl.handle.net/10251/113116>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ta. ed.). Mexico: Prentice Hall.
- Rodríguez, J. (2022). *Salario emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chicama – Ascope – La Libertad. 2021*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85912/Rodríguez\\_CJ\\_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85912/Rodríguez_CJ_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, N. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad.

- Revista Universidad y Sociedad*, 12(1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100141](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100141)
- Rueda, I., Acosta, B., Natalie, G., Cueva, F., & Idrobo, P. (2020). Aprendizaje organizacional y su vinculación con la comunicación. *SaberEs*, 12(1), 73-85.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7611867>
- Salvador, J., Torrens, M., Vega, V., & Noroña, D. (2021). Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *Retos*, 11(21), 41-52. <https://doi.org/10.17163/RET.N21.2021.03>
- Sarango, D., Rozas, G., Salvador, B., Velásquez, T., Sullca, J., & Mansilla, J. (2012). Determinación del rendimiento hídrico en la cuenca alta del río Grande en Puno. Revista de investigación de física. *Instituto de investigación de física*, 15(2).  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/fisica/search/authors/view?firstName=Teresa&middleName=O.&lastName=Velásquez&affiliation=Facultad de Ciencias Físicas%2C Universidad Nacional Mayor de San Marcos&country=PE>
- Serna, D., Baena, L., Zuluaga, B., Muñoz, G., & Díaz, C. (2016). Retención del personal: Un enfoque desde el salario emocional. En *Gerencia y administración*. Sello editorial.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=pllGdwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA111&dq=Salario+emocional+%0A&ots=s9CmL8d5sq&sig=nWSRj\\_vXSVJJD6dyVCWiizmPzA4#v=onepage&q=Salario emocional&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=pllGdwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA111&dq=Salario+emocional+%0A&ots=s9CmL8d5sq&sig=nWSRj_vXSVJJD6dyVCWiizmPzA4#v=onepage&q=Salario emocional&f=false)
- Spencer, L. (1993). *Competence at Work*. New York.  
<https://www.amazon.com/Competence-Work-Models-Superior-Performance/dp/047154809X>
- Suarez, D., & Cuya, R. (2019). *Relación entre el salario emocional y la eficiencia de los trabajadores de una entidad financiera pública de Lima, 2018*. Tesis, Universidad San Ignacio de Loyola.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0c007bc3-f4d4-4671-bb4c-8a2677499f84/content>
- Temple, I. (2007). El salario Emocional. Recuperado 10 de agosto de 2023, de El Comercio website: <https://www.inestemple.com/es/2007/02/el-salario-emocional->



2/

Terán, J. (2017). *Salario emocional y su relación con el rendimiento laboral*. Tesis inedita, Universidad Católica San Pablo. <https://core.ac.uk/download/pdf/225489968.pdf>

Zea, C. (2021). *Análisis del Salario Emocional e impacto en la productividad laboral en el sector hotelero de Guayaquil caso Holliday-Inn*. Tesis, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador. [http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1573/Análisis del Salario Emocional e impacto en la productividad laboral en el sector hotelero de Guayaquil caso Holliday-Inn..pdf?sequence=1](http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1573/Análisis%20del%20Salario%20Emocional%20e%20impacto%20en%20la%20productividad%20laboral%20en%20el%20sector%20hotelero%20de%20Guayaquil%20caso%20Holliday-Inn..pdf?sequence=1)

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario de salario emocional y rendimiento laboral



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA  
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



### CUESTIONARIO

TESIS: “El Salario Emocional y el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno, 2022”

#### Instrucciones:

Por favor responda a las siguientes preguntas colocando una “X” en el área designada de acuerdo con el contenido de cada enunciado. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas y que el cuestionario es estrictamente confidencial y anónima; por tanto, se le agradece se sirva a contestar con la mayor objetividad posible cada enunciado acorde a la siguiente escala numérica:

Escala de Likert	
Nunca	1
Pocas veces	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

SALARIO EMOCIONAL		1	2	3	4	5
Flexibilidad						
1	Soy puntual al momento de ingresar a mi trabajo					
2	Debo quedarme horas extras para cumplir con mis metas					
3	La empresa me paga por mis horas extras					
4	La empresa brinda días libres cuando hay feriados, cumpleaños, etc.					

<b>Reconocimiento</b>					
5	La empresa valora el trabajo que realizo.				
6	Cumplo con la metas que me propuse				
7	Recibo un pago justo por mi trabajo				
8	La empresa reconoce en una reunión a los compañeros que logran las metas propuestas.				
<b>Ambiente laboral</b>					
9	Me siento con mucha confianza al conversar con mis superiores, ellos de la misma manera.				
10	Converso con mis compañeros de trabajo, no ayudamos cuando tenemos inconvenientes.				
11	Cundo tenemos eventos o aniversarios, etc. Todos trabajamos en conjunto.				
12	Me siento parte de la empresa, por ende, tengo un compromiso laboral, y lo demuestro con el buen trabajo que realizo.				
<b>Motivación</b>					
13	La empresa, mediante lo superiores reconocen el trabajo que realizo				
14	Mi jefe, nos reúne para motivarnos, demostrando su liderazgo.				
15	La motivación de parte de los jefes de la empresa mejora nuestro rendimiento laboral.				
16	Cuando cumplo con mis metas, la empresa me motiva a seguir creciendo, a través de un incentivo económico.				

<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>		1	2	3	4	5
<b>Competencia</b>						
1	Cuando culmino con mi trabajo antes de tiempo, por iniciativa propia, realizo trabajos nuevos.					
2	Cuando mis compañeros no pueden solucionar, yo apporto con ideas nuevas par que el problema se solucione.					
3	Cuando nadie quiere asumir tareas novedosas, yo asumo, porque me gusta seguir aprendiendo.					
4	Tengo bien claro el conocimiento y responsabilidad para llevar adelante el trabajo encomendado.					
5	Cuando el jefe no se encuentra, tomo la iniciativa para empezar a trabajar.					



Productividad					
6	Cumplo de manera eficiente con mi trabajo a la que me asignaron				
7	Dedico todo el tiempo necesario al trabajo que se me asignó, de acuerdo a los plazos establecidos.				
8	Cada meta propuesta tiene un buen resultado.				
9	Sigo actualizándome y capacitándome para seguir mejorando en la productividad de la empresa.				
10	Cuando hay un nuevo compañero le imparto mis conocimientos para que pueda adaptarse más rápido.				

Anexo 2. Matriz de consistencia

El salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa caja rural de ahorro y crédito raíz en la región Puno, 2022.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología	Pruebas estadísticas
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno, 2022?</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa y directa entre el salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno, 2022.</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación del salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, en la Región Puno 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Salario emocional</p>	<p>- Flexibilidad</p> <p>- Reconocimiento</p> <p>- Ambiente laboral</p> <p>- Motivación</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo de corte transversal</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental correlacional</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo Analítico Sintético</p> <p><b>Lugar de estudio:</b> Región de Puno.</p> <p><b>Población:</b> La población para el desarrollo de la investigación estuvo conformada por los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz de la Región Puno.</p> <p><b>Muestra:</b> 82 colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	<p>Rho de Spearman</p> <p>Software IBM-SPSS versión 2.0, para obtener los resultados de la investigación, se aplicó porcentajes, estadísticas y esquemas básicos.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el salario emocional y la competencia de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022?</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>- Existe relación significativa y directa entre el salario emocional y la competencia de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>- Determinar la relación entre el salario emocional y la competencia de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Rendimiento laboral</p>	<p>- Competencia</p> <p>- Productividad</p>		
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>- ¿Cuál es la relación emocional y la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022?</p>	<p>- Existe relación significativa y directa entre el salario emocional y la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.</p>	<p>- Determinar la relación entre el salario emocional y la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz en la Región Puno 2022.</p>				
		<p>- Proponer lineamientos que permitan mejorar el área de bienestar social en las entidades financieras de la Región Puno.</p>				

**Anexo 3.** Operacionalización de variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
<b>Variable 1:</b>  Salario emocional	Flexibilidad	- Horario de entrada	Adecuado:	
		- Horario de salida	60 – 80	
		- Horas extras		
		- Días libres.		
	Reconocimiento	- Valoración en la empresa	Moderado:	
		- Metas propuestos	38 – 59	
		- Incentivos		
		- Reconocimiento por logro de metas	Inadecuado:	
				16 – 37
	Ambiente laboral	- Comunicación vertical		
- Comunicación horizontal				
Motivación	- Trabajo en equipo			
	- Compromiso con la institución			
	- Reconocimiento por los jefes			
	- Liderazgo			
		- Rendimiento exitoso		
		- Incentivo económico		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
<b>Variable 2:</b> Rendimiento laboral	Competencia	- Iniciativa en nuevos trabajos	Excelente:	
		- Soluciones creativas	38 – 50	
		- Habilidades laborales		
		- Conocimiento y responsabilidad	Regular:	
			24 – 37	
	Productividad	- Cumplimiento de trabajo.	Deficiente:	
- Desempeño laboral		10 – 23		
- Resultados				
- Capacitaciones				

**Anexo 4.** Resultados por ítems de salario emocional

*Soy puntual al momento de ingresar a mi trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	23,2	23,2	23,2
	Pocas veces	10	12,2	12,2	35,4
	Algunas veces	12	14,6	14,6	50,0
	Casi siempre	21	25,6	25,6	75,6
	Siempre	20	24,4	24,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Debo quedarme horas extras para cumplir con mis metas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	22,0	22,0	22,0
	Pocas veces	14	17,1	17,1	39,0
	Algunas veces	10	12,2	12,2	51,2
	Casi siempre	7	8,5	8,5	59,8
	Siempre	33	40,2	40,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*La empresa me paga por mis horas extras*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	6,1	6,1	6,1
	Pocas veces	10	12,2	12,2	18,3
	Algunas veces	9	11,0	11,0	29,3
	Casi siempre	20	24,4	24,4	53,7
	Siempre	38	46,3	46,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*La empresa brinda días libres cuando hay feriados, cumpleaños, etc.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	28,0	28,0	28,0
	Pocas veces	13	15,9	15,9	43,9
	Algunas veces	6	7,3	7,3	51,2
	Casi siempre	12	14,6	14,6	65,9
	Siempre	28	34,1	34,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*La empresa valora el trabajo que realizo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	23,2	23,2	23,2
	Pocas veces	11	13,4	13,4	36,6
	Algunas veces	13	15,9	15,9	52,4
	Casi siempre	9	11,0	11,0	63,4
	Siempre	30	36,6	36,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Cumplo con la metas que me propuse*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	18,3	18,3	18,3
	Pocas veces	23	28,0	28,0	46,3
	Algunas veces	14	17,1	17,1	63,4
	Casi siempre	16	19,5	19,5	82,9
	Siempre	14	17,1	17,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Recibo un pago justo por mi trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	15,9	15,9	15,9
	Pocas veces	32	39,0	39,0	54,9
	Algunas veces	12	14,6	14,6	69,5
	Casi siempre	4	4,9	4,9	74,4
	Siempre	21	25,6	25,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*La empresa reconoce en una reunión a los compañeros que logran las metas propuestas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	19,5	19,5	19,5
	Pocas veces	16	19,5	19,5	39,0
	Algunas veces	21	25,6	25,6	64,6
	Casi siempre	26	31,7	31,7	96,3
	Siempre	3	3,7	3,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Me siento con mucha confianza al conversar con mis superiores, ellos de la misma manera*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	18,3	18,3	18,3
	Pocas veces	21	25,6	25,6	43,9
	Algunas veces	20	24,4	24,4	68,3
	Casi siempre	2	2,4	2,4	70,7
	Siempre	24	29,3	29,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Converso con mis compañeros de trabajo, no ayudamos cuando tenemos inconvenientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	17,1	17,1	17,1
	Pocas veces	11	13,4	13,4	30,5
	Algunas veces	21	25,6	25,6	56,1
	Casi siempre	2	2,4	2,4	58,5
	Siempre	34	41,5	41,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Cundo tenemos eventos o aniversarios, etc. Todos trabajamos en conjunto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	23,2	23,2	23,2
	Pocas veces	12	14,6	14,6	37,8
	Algunas veces	9	11,0	11,0	48,8
	Casi siempre	24	29,3	29,3	78,0
	Siempre	18	22,0	22,0	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Me siento parte de la empresa, por ende, tengo un compromiso laboral, y lo demuestro con el buen trabajo que realizo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	19,5	19,5	19,5
	Pocas veces	28	34,1	34,1	53,7
	Algunas veces	5	6,1	6,1	59,8
	Casi siempre	13	15,9	15,9	75,6
	Siempre	20	24,4	24,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*La empresa, mediante lo superiores reconocen el trabajo que realizo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	18,3	18,3	18,3
	Pocas veces	7	8,5	8,5	26,8
	Algunas veces	11	13,4	13,4	40,2
	Casi siempre	21	25,6	25,6	65,9
	Siempre	28	34,1	34,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Mi jefe, nos reúne para motivarnos, demostrando su liderazgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	24,4	24,4	24,4
	Pocas veces	17	20,7	20,7	45,1
	Algunas veces	16	19,5	19,5	64,6
	Casi siempre	2	2,4	2,4	67,1
	Siempre	27	32,9	32,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*La motivación de parte de los jefes de la empresa mejora nuestro rendimiento laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	11,0	11,0	11,0
	Pocas veces	18	22,0	22,0	32,9
	Algunas veces	13	15,9	15,9	48,8
	Casi siempre	5	6,1	6,1	54,9
	Siempre	37	45,1	45,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Cuando cumpla con mis metas, la empresa me motiva a seguir creciendo, a través de un incentivo económico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	18,3	18,3	18,3
	Pocas veces	15	18,3	18,3	36,6
	Algunas veces	16	19,5	19,5	56,1
	Casi siempre	16	19,5	19,5	75,6
	Siempre	20	24,4	24,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Anexo 5.** Resultados por ítems de rendimiento laboral

*Cuando culmino con mi trabajo antes de tiempo, por iniciativa propia, realizo trabajos nuevos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	22,0	22,0	22,0
	Pocas veces	16	19,5	19,5	41,5
	Algunas veces	18	22,0	22,0	63,4
	Casi siempre	10	12,2	12,2	75,6
	Siempre	20	24,4	24,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Cuando mis compañeros no pueden solucionar, yo apporto con ideas nuevas par que el problema se solucione*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	17,1	17,1	17,1
	Pocas veces	17	20,7	20,7	37,8
	Algunas veces	19	23,2	23,2	61,0
	Casi siempre	13	15,9	15,9	76,8
	Siempre	19	23,2	23,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Cuando nadie quiere asumir tareas novedosas, yo asumo, porque me gusta seguir aprendiendo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	17,1	17,1	17,1
	Pocas veces	14	17,1	17,1	34,1
	Algunas veces	15	18,3	18,3	52,4
	Casi siempre	9	11,0	11,0	63,4
	Siempre	30	36,6	36,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Tengo bien claro el conocimiento y responsabilidad para llevar adelante el trabajo encomendado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	8,5	8,5	8,5
	Pocas veces	12	14,6	14,6	23,2
	Algunas veces	19	23,2	23,2	46,3
	Casi siempre	9	11,0	11,0	57,3
	Siempre	35	42,7	42,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Cuando el jefe no se encuentra, tomo la iniciativa para empezar a trabajar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	26,8	26,8	26,8
	Pocas veces	17	20,7	20,7	47,6
	Algunas veces	15	18,3	18,3	65,9
	Casi siempre	15	18,3	18,3	84,1
	Siempre	13	15,9	15,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Cumplo de manera eficiente con mi trabajo a la que me asignaron*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	18,3	18,3	18,3
	Pocas veces	19	23,2	23,2	41,5
	Algunas veces	21	25,6	25,6	67,1
	Casi siempre	9	11,0	11,0	78,0
	Siempre	18	22,0	22,0	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Dedico todo el tiempo necesario al trabajo que se me asignó, de acuerdo a los plazos establecidos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	28,0	28,0	28,0
	Pocas veces	27	32,9	32,9	61,0
	Algunas veces	12	14,6	14,6	75,6
	Casi siempre	7	8,5	8,5	84,1
	Siempre	13	15,9	15,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Cada meta propuesta tiene un buen resultado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	23,2	23,2	23,2
	Pocas veces	23	28,0	28,0	51,2
	Algunas veces	16	19,5	19,5	70,7
	Casi siempre	8	9,8	9,8	80,5
	Siempre	16	19,5	19,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Sigo actualizándome y capacitándome para seguir mejorando en la productividad de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	19,5	19,5	19,5
	Pocas veces	28	34,1	34,1	53,7
	Algunas veces	9	11,0	11,0	64,6
	Casi siempre	6	7,3	7,3	72,0
	Siempre	23	28,0	28,0	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

*Cuando hay un nuevo compañero le imparto mis conocimientos para que pueda adaptarse más rápido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	14,6	14,6	14,6
	Pocas veces	22	26,8	26,8	41,5
	Algunas veces	22	26,8	26,8	68,3
	Casi siempre	13	15,9	15,9	84,1
	Siempre	13	15,9	15,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**Anexo 6.** Matriz de datos

	SALARIO EMOCIONAL															
	Flexibilidad				Reconocimiento				Ambiente laboral				Motivación			
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16
E.1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
E.2	4	5	4	5	4	2	2	2	1	3	4	5	4	2	2	2
E.3	4	4	4	5	4	2	3	3	3	2	4	5	4	2	3	3
E.4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3
E.5	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4
E.6	4	3	4	5	3	2	3	4	3	2	4	5	3	2	3	4
E.7	4	4	4	5	4	4	2	3	2	1	4	5	4	4	2	3
E.8	3	5	3	4	5	3	3	3	2	3	3	4	5	3	3	3
E.9	4	5	4	5	5	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	4
E.10	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2
E.11	5	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2
E.12	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
E.13	4	5	4	5	4	5	3	4	2	3	4	5	4	5	3	4
E.14	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3
E.15	3	5	5	4	5	3	2	3	4	3	5	4	5	3	2	3
E.16	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
E.17	4	3	5	5	3	3	3	3	2	2	5	5	3	3	3	3
E.18	2	4	4	5	4	2	3	3	3	2	4	5	4	2	3	3
E.19	3	3	3	4	5	2	3	3	3	4	3	4	5	2	3	3
E.20	4	5	4	5	5	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	4
E.21	4	5	4	5	5	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	4
E.22	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2
E.23	5	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2
E.24	3	3	2	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	3	2	2
E.25	4	4	5	4	3	2	4	3	2	3	5	4	3	2	4	3
E.26	4	5	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	5	4	2	4



E.27	3	3	4	2	5	2	3	2	2	3	4	2	5	2	3	2
E.28	4	3	4	4	5	2	3	4	2	3	4	4	5	2	3	4
E.29	2	4	3	1	2	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4
E.30	1	1	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	1	3	1	2
E.31	4	2	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3	4	3
E.32	1	1	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3	4	3
E.33	1	3	2	4	2	3	4	4	1	2	4	3	2	2	2	2
E.34	2	2	5	1	5	1	5	2	5	5	5	1	5	5	5	5
E.35	5	5	5	1	1	1	5	1	5	5	1	1	5	5	5	1
E.36	5	5	5	2	2	2	5	4	2	5	1	2	1	1	5	1
E.37	4	5	4	5	5	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	4
E.38	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5
E.39	5	4	5	2	1	2	2	2	5	1	1	5	1	1	5	2
E.40	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2	5	5	5	5
E.41	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
E.42	5	1	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5
E.43	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1
E.44	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
E.45	1	1	5	1	1	2	5	2	2	5	1	1	1	1	1	1
E.46	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	5	1	1	1
E.47	1	2	5	1	3	2	1	1	5	5	2	2	5	1	2	5
E.48	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	5	1
E.49	5	1	5	5	5	1	5	4	5	5	1	5	4	1	5	5
E.50	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
E.51	1	5	5	5	1	5	1	1	1	5	1	5	5	5	1	5
E.52	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	2
E.53	5	5	5	1	1	1	2	3	5	1	1	1	2	1	2	5
E.54	1	5	5	1	1	2	1	1	5	1	3	1	5	1	5	1
E.55	5	1	5	1	5	1	2	5	1	2	5	1	2	1	5	1
E.56	2	2	1	2	2	4	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2
E.57	4	5	4	5	5	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	4



E.58	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
E.59	4	5	4	5	5	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	4
E.60	4	5	4	5	5	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	4
E.61	4	5	4	5	5	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	4
E.62	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1
E.63	4	5	4	5	5	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	4
E.64	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
E.65	1	5	5	2	1	5	2	3	5	1	2	5	1	3	5	1
E.66	1	1	5	4	1	3	2	4	1	5	2	1	1	5	1	3
E.67	2	1	5	3	3	2	1	2	1	1	1	2	3	1	3	1
E.68	2	1	5	3	1	2	2	4	1	3	1	4	2	3	1	2
E.69	1	1	5	2	2	1	1	3	5	5	1	2	1	1	2	2
E.70	3	2	1	1	5	1	5	4	1	3	5	2	5	1	5	5
E.71	1	5	5	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	5
E.72	4	5	4	5	5	4	2	4	3	5	4	2	4	5	5	4
E.73	1	1	5	1	1	2	5	1	1	1	5	2	2	2	5	5
E.74	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
E.75	3	2	5	1	2	5	5	4	5	5	5	4	1	5	5	1
E.76	1	5	5	1	1	1	5	1	5	5	1	1	5	5	5	1
E.77	1	5	5	1	5	5	5	3	5	1	5	1	5	1	5	5
E.78	1	1	5	5	1	3	1	2	1	5	5	1	5	1	5	5
E.79	1	2	5	1	3	2	1	1	5	5	2	2	5	1	2	5
E.80	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	5	1
E.81	5	1	5	5	5	1	5	4	5	5	1	5	4	1	5	5
E.82	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5

	RENDIMIENTO LABORAL									
	Competencia					Productividad				
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10
E.1	2	4	4	3	3	4	1	5	5	5
E.2	3	4	2	5	2	2	5	5	5	5
E.3	3	4	1	4	4	3	5	5	5	1
E.4	3	4	1	4	4	3	1	5	5	1
E.5	3	4	2	5	3	2	5	1	5	1
E.6	5	5	5	5	1	1	2	2	1	2
E.7	5	5	5	1	1	5	2	2	2	2
E.8	5	1	5	1	5	5	2	1	2	2
E.9	5	3	3	3	4	3	2	3	4	4
E.10	5	1	5	5	5	5	3	2	2	2
E.11	5	4	1	5	5	5	4	5	4	4
E.12	5	2	5	3	2	3	2	3	2	3
E.13	5	1	5	5	1	1	2	1	5	4
E.14	5	1	5	5	5	5	2	3	3	2
E.15	5	5	1	1	5	5	1	5	5	2
E.16	5	5	5	5	5	5	1	1	5	4
E.17	1	2	5	5	3	2	2	1	5	3
E.18	3	2	3	3	5	1	2	3	5	3
E.19	3	3	5	3	2	2	3	3	5	2
E.20	1	2	3	5	3	3	3	2	3	3
E.21	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
E.22	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1
E.23	5	5	1	5	1	5	1	1	2	3
E.24	5	2	2	2	2	5	1	2	2	2
E.25	1	5	5	5	1	5	5	1	2	5
E.26	3	3	2	5	3	2	2	4	3	3
E.27	3	5	3	2	2	2	3	2	2	3
E.28	1	5	5	5	1	1	2	1	2	3
E.29	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3
E.30	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3



E.31	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
E.32	2	4	2	3	4	3	4	2	2	4
E.33	4	2	4	2	4	2	3	4	5	2
E.34	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4
E.35	4	2	1	3	2	4	1	5	2	3
E.36	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4
E.37	1	5	5	2	4	1	3	2	1	2
E.38	1	1	5	4	1	5	1	2	2	4
E.39	2	4	4	5	2	3	2	1	1	3
E.40	3	3	2	5	2	1	5	1	5	4
E.41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E.42	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5
E.43	2	5	2	3	5	2	2	3	2	3
E.44	2	3	3	5	3	3	3	3	5	3
E.45	2	1	2	5	1	1	1	1	2	1
E.46	2	1	5	2	2	2	1	1	1	1
E.47	1	5	5	5	1	1	3	3	2	2
E.48	1	1	1	5	1	1	2	2	2	2
E.49	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4
E.50	2	5	5	5	1	1	1	2	2	2
E.51	3	3	5	3	2	2	2	2	2	3
E.52	3	2	3	5	3	3	3	3	2	4
E.53	5	3	5	5	5	3	1	3	3	3
E.54	5	5	5	5	1	2	4	4	3	3
E.55	5	5	1	5	1	5	4	5	1	3
E.56	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1
E.57	1	5	5	5	1	5	1	2	3	1
E.58	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
E.59	4	2	3	4	2	2	4	2	4	3
E.60	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
E.61	4	2	3	2	3	3	5	5	1	5
E.62	2	2	1	2	2	2	5	2	2	2
E.63	5	3	5	5	2	2	5	5	5	5
E.64	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2
E.65	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2



E.66	2	2	2	1	1	4	1	5	5	5
E.67	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2
E.68	1	1	1	1	5	1	2	2	1	2
E.69	1	5	5	2	4	1	2	3	2	1
E.70	1	1	5	4	1	5	2	1	2	3
E.71	2	4	4	5	2	3	1	2	1	2
E.72	1	1	2	5	2	1	2	2	2	1
E.73	2	2	1	2	1	1	4	2	1	3
E.74	2	3	1	2	4	5	1	1	1	1
E.75	3	3	4	3	4	3	1	5	5	2
E.76	4	4	3	3	4	3	1	1	5	4
E.77	4	3	3	3	3	4	2	4	4	5
E.78	3	3	4	3	3	3	1	1	2	5
E.79	3	3	4	4	3	3	2	2	1	2
E.80	3	3	3	3	4	4	2	3	1	2
E.81	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5
E.82	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5



## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo JOSÉ AMANCIO ADEO MATIANI  
identificado con DNI 71723595 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

" EL SALARIO EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DE LA EMPRESA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ EN LA  
REGIÓN PUNO, 2022 "

Es un tema original.

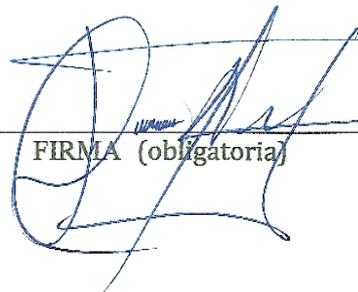
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 22 de ENERO del 20 24

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo JOSÉ AMANCIO ADCO RAMANI,  
identificado con DNI 71723595 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS,  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

" EL SALARIO EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DE LA EMPRESA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ EN LA  
REGION PUNO, 2022 "

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

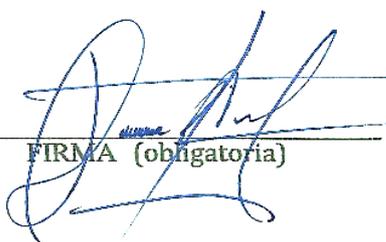
En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 22 de ENERO del 20 24

  
FIRMA (obligatoria)



Huella