

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Tesis

**Salario emocional y su relación con el desempeño  
laboral de los trabajadores de la empresa Droinsur  
E. I. R. L. de la ciudad de Juliaca, región Puno, 2023**

Yina Glisdhey Larico Huanca

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## **INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A** : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa  
**DE** : Miguel Angel Capuñay Reátegui  
Asesor de trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 24 de Setiembre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título:**

**“SALARIO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DROINSUR E.I.R.L., DE LA CIUDAD DE JULIACA, REGIÓN PUNO, 2023”**

**Autores:**

1. **Yina Glisdhey Larico Huanca** – EAP. Administración y Negocios Internacionales

Se procedió con la carga del documento a la plataforma “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 18 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores  
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir “SI”**):40 SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original**  
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

## Índice de Contenido

Portada.....	i
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vi
Índice de Contenido.....	vii
Índice de Tablas.....	xi
Índice de Figuras .....	xiii
Resumen.. ..	xv
Abstract. ....	xvi
Introducción.....	xvii
CAPÍTULO I: Planteamiento del Estudio .....	20
1.1. Delimitación de la Investigación.....	20
1.1.1. Territorial.....	20
1.1.2. Temporal.....	21
1.1.3. Conceptual.....	21
1.2. Planteamiento del Problema.....	22
1.3. Formulación del Problema .....	40
1.3.1. Problema general .....	40
1.3.2. Problemas específicos.....	41
1.4. Objetivos de la Investigación.....	42
1.4.1. Objetivo general .....	42
1.4.2. Objetivos específicos.....	42
1.5. Justificación de la Investigación .....	43
1.5.1. Justificación teórica .....	43
1.5.2. Justificación practica .....	43

1.5.3. Justificación metodológica .....	44
CAPÍTULO II: Marco Teórico.....	46
2.1. Antecedentes de Investigación.....	46
2.1.1. Artículos científicos.....	46
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales .....	54
2.2. Bases Teóricas .....	63
2.2.1. Salario emocional .....	63
2.2.1.1. Definición. ....	63
2.2.1.2. Teoría de las 4C's del salario emocional.....	65
2.2.1.3. Importancia del salario emocional. ....	66
2.2.1.4. Elementos del salario emocional.....	67
2.2.1.5. Evaluación de la influencia del salario emocional.....	68
2.2.1.6. Factores del salario emocional.....	69
2.2.1.7. Beneficios del salario emocional. ....	70
2.2.1.8. Implementación del salario emocional. ....	71
2.2.2. Desempeño laboral.....	73
2.2.2.1. Definición. ....	73
2.2.2.2. Naturaleza del desempeño laboral. ....	75
2.2.2.3. Objetivos del desempeño laboral. ....	77
2.2.2.4. Factores que intervienen en el desempeño laboral.....	78
2.2.2.5. Evaluación del desempeño.....	79
2.2.2.6. Importancia de la evaluación de los empleados.....	80
2.2.2.7. Utilidad de la evaluación de desempeño.....	81
2.2.2.8. Objetivos de evaluación de desempeño. ....	82
2.2.2.9. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral.....	82

2.2.2.10. Métodos de evaluación del desempeño.....	84
2.3. Definición de Términos Básicos .....	87
CAPÍTULO III: Hipótesis y Variables .....	92
3.1. Hipótesis .....	92
3.1.1. Hipótesis general.....	92
3.1.2. Hipótesis específicas .....	93
3.2. Identificación de las Variables.....	94
3.2.1. Dimensiones de la variable independiente: Salario emocional.....	94
3.2.2. Dimensiones de la variable dependiente: Desempeño laboral.....	98
3.3. Operacionalización de las Variables.....	100
CAPÍTULO IV: Metodología.....	102
4.1. Enfoque de la Investigación.....	102
4.2. Tipo de Investigación.....	104
4.3. Nivel de Investigación .....	104
4.4. Métodos de Investigación .....	105
4.5. Diseño de Investigación .....	105
4.6. Población y Muestra .....	106
4.6.1. Población.....	106
4.6.2. Muestra .....	106
4.6.2.1. Unidad de análisis. ....	107
4.6.2.2. Tamaño de la muestra. ....	107
4.6.2.3. Selección de la muestra.....	107
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	108
4.7.1. Técnicas .....	108
4.7.2. Instrumentos.....	108

4.7.2.1. Diseño.....	108
4.7.2.2. Confiabilidad.....	109
4.7.2.3. Validez. ....	112
CAPÍTULO V: Resultados.....	114
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	114
5.2. Presentación de Resultados.....	115
5.2.1. Variable I: Salario emocional .....	115
5.2.2. Variable II: Desempeño laboral .....	122
5.2.3. Prueba de normalidad .....	127
5.3. Contrastación de Resultados .....	128
5.4. Discusión de Resultados .....	141
Conclusiones.....	146
Recomendaciones .....	149
Referencias Bibliográficas.....	152
Apéndices .....	166

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Ventas de las Empresas Farmacéuticas en el Perú .....	36
<b>Tabla 2</b> Descripción de la Empresa .....	37
<b>Tabla 3</b> Descripción de Áreas Constituyentes de la Empresa .....	40
<b>Tabla 4</b> Beneficios del Salario Emocional .....	71
<b>Tabla 5</b> Identificación de Variables .....	94
<b>Tabla 6</b> Operacionalización de la Variable Independiente .....	100
<b>Tabla 7</b> Operacionalización de la Variable Dependiente .....	101
<b>Tabla 8</b> Escala de Likert .....	109
<b>Tabla 9</b> Rangos y Magnitudes de Confiabilidad.....	110
<b>Tabla 10</b> Confiabilidad del instrumento - variable I.....	110
<b>Tabla 11</b> Confiabilidad del instrumento según ítems - variable I.....	111
<b>Tabla 12</b> Confiabilidad del instrumento - variable II .....	112
<b>Tabla 13</b> Confiabilidad del instrumento según ítems - variable II .....	112
<b>Tabla 14</b> Escala de puntaje para validación de instrumento.....	113
<b>Tabla 15</b> Presentación de resultados de validación por juicio de expertos.....	113
<b>Tabla 16</b> Información de la variable Salario emocional.....	115
<b>Tabla 17</b> Información de la dimensión condiciones laborales .....	116
<b>Tabla 18</b> Información de la dimensión condiciones del ambiente físico del trabajo ..	117
<b>Tabla 19</b> Información de la dimensión entorno laboral.....	118
<b>Tabla 20</b> Información de la dimensión balance de vida .....	119
<b>Tabla 21</b> Información de la dimensión bienestar psicológico .....	120
<b>Tabla 22</b> Información de la dimensión oportunidades de desarrollo.....	121
<b>Tabla 23</b> Información de la variable desempeño laboral.....	122



<b>Tabla 24</b> Información de la dimensión desempeño de tarea .....	123
<b>Tabla 25</b> Información de la dimensión desempeño contextual .....	124
<b>Tabla 26</b> Información de la dimensión desempeño adaptativo .....	125
<b>Tabla 27</b> Información de la dimensión desempeño proactivo .....	126
<b>Tabla 28</b> Prueba de normalidad de las variables .....	127
<b>Tabla 29</b> Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	129
<b>Tabla 30</b> Resultado de la correlación de salario emocional y desempeño laboral .....	129
<b>Tabla 31</b> Resultado de la correlación de las condiciones laborales y el desempeño laboral .....	131
<b>Tabla 32</b> Resultado de la correlación de las condiciones del ambiente físico del trabajo y el desempeño laboral .....	133
<b>Tabla 33</b> Resultado de la correlación del entorno laboral y el desempeño laboral .....	135
<b>Tabla 34</b> Resultado de la correlación del balance de vida y el desempeño laboral.....	137
<b>Tabla 35</b> Resultado de la correlación del bienestar psicológico y el desempeño laboral .....	139
<b>Tabla 36</b> Resultado de la correlación de oportunidades de desarrollo y el desempeño laboral .....	141

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Estrés Diario entre los Empleados / Daily Stress Among Employees.....	24
<b>Figura 2</b> Personas que dejarían un trabajo si esto impidiera disfrutar de su vida .....	26
<b>Figura 3</b> Personas que han dejado un trabajo por falta de oportunidades de ascenso..	27
<b>Figura 4</b> Empresa “Nestle” que Implementa Salario Emocional .....	28
<b>Figura 5</b> Crecimiento de la Productividad Laboral en el Mundo .....	30
<b>Figura 6</b> Crecimiento de la Productividad Laboral en América.....	31
<b>Figura 7</b> Desempeño del Mercado Laboral Nacional (Millones de Personas).....	32
<b>Figura 8</b> Factores Probabilísticos que Afectan el Desempeño Laboral en el Mercado de Distribución Farmacéutica.....	35
<b>Figura 9</b> Organigrama de la Empresa DROINSUR E.I.R.L.....	38
<b>Figura 10</b> Elementos del Salario Emocional .....	68
<b>Figura 11</b> Factores que las empresas deben centrar esfuerzos .....	70
<b>Figura 12</b> Efectos internos y externos de los cinco objetivos de desempeño.....	78
<b>Figura 13</b> Factores que afectan el desempeño en el puesto.....	79
<b>Figura 14</b> Factores que contribuyen la Importancia de la Evaluación .....	81
<b>Figura 15</b> Métodos basados en características .....	85
<b>Figura 16</b> Porcentaje de los datos del Salario emocional .....	115
<b>Figura 17</b> Porcentaje de los datos de la dimensión condiciones laborales .....	116
<b>Figura 18</b> Porcentaje de los datos de la dimensión condiciones del ambiente físico del trabajo .....	117
<b>Figura 19</b> Porcentaje de los datos de la dimensión entorno laboral .....	118
<b>Figura 20</b> Porcentaje de los datos de la dimensión balance de vida.....	119
<b>Figura 21</b> Porcentaje de los datos de la dimensión bienestar psicológico.....	120
<b>Figura 22</b> Porcentaje de los datos de la dimensión oportunidades de desarrollo .....	121

<b>Figura 23</b> Porcentaje de los datos del desempeño laboral.....	122
<b>Figura 24</b> Porcentaje de los datos del desempeño de tarea .....	123
<b>Figura 25</b> Porcentaje de los datos de la dimensión desempeño contextual.....	124
<b>Figura 26</b> Porcentaje de los datos de la dimensión desempeño adaptativo.....	125
<b>Figura 27</b> Porcentaje de los datos del desempeño proactivo.....	126

## Resumen

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre el salario emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DROINSUR E.I.R.L., de la ciudad de Juliaca, región Puno, 2023. La metodología fue de enfoque cuantitativo, el tipo de estudio aplicado, de nivel correlacional-explicativo. El método de la indagación que se usó fue el método científico y el hipotético deductivo, el diseño del estudio que se utilizó fue no experimental, de corte transversal. La encuesta fue empleada como técnica y el cuestionario como instrumento de recojo de data, el cual fue realizado conforme a las dimensiones de las variables, de un total de 25 ítems con la escala de Likert, aplicado en 32 trabajadores, a través de la validación del juicio de expertos y la confiabilidad del estadístico de Alfa de Cronbach como variables: salario emocional con (0.871) y desempeño laboral con (0.827). Los resultados muestran que el 62.5 % de los empleados refieren que el salario emocional es de nivel regular; el 28.1% perciben que es inadecuado y, el 9.4%, señalan que el salario emocional es apropiado; el 53.1% refiere que los desempeños laborales en la entidad son de nivel regular; el 34.4%, refiere que es bajo y, el 12.5%, refiere la existencia de un alto desempeño laboral. Para la contrastación de hipótesis se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, donde se logró un valor de 0,689 y el p – valor de (0.000), siendo una correlación positiva moderada. Se concluye que existe una vinculación entre el salario emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en la entidad DROINSUR E.I.R.L., de la ciudad de Juliaca, región Puno, 2023; esto demuestra que, al aumentar el salario emocional en los empleados esto influirá en manera significativa en un mejor desempeño laboral.

**Palabras Claves:** Salario emocional, desempeño laboral, incentivos no económicos, incentivos no monetarios y empresa.

### Abstract

This research was developed with the objective of determining the relationship that exists between the emotional salary and the job performance of the workers of the company DROINSUR E.I.R.L., from the city of Juliaca, Puno region, 2023. The methodology was quantitative, the type of study applied, correlational-explanatory level. The method of inquiry used was the scientific method and the hypothetical deductive, the design of the study used was non-experimental, cross-sectional. The survey was used as a technique and the questionnaire as a data collection instrument, which was carried out according to the dimensions of the variables, of a total of 25 items with the Likert scale, applied to 32 workers, through the validation of expert judgment and the reliability of the Cronbach's Alpha statistic as variables: emotional salary with (0.871) and job performance with (0.827). The results show that 62.5% of employees report that the emotional salary is of a regular level; 28.1% perceive that it is inadequate and, 9.4%, indicate that the emotional salary is appropriate; 53.1% report that the work performances in the entity are of a regular level; 34.4% report that it is low and, 12.5%, report the existence of a high work performance. For the hypothesis contrast, the Spearman Rho coefficient was used, where a value of 0.689 and the p - value of (0.000) were achieved, being a moderate positive correlation. It is concluded that there is a link between the emotional salary and the work performance of workers in the DROINSUR E.I.R.L. entity, in the city of Juliaca, Puno region, 2023; this shows that, by increasing the emotional salary in employees, this will significantly influence better work performance.

**Key words:** Emotional salary, job performance, non-economic incentives, non-monetary incentives and company.