

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Tesis

**Relación del salario emocional y el desempeño
laboral de los colaboradores de la empresa Car
Group Proyectos y Ejecuciones S. A. C.**

Maritza Yahaira Galarza Madueño
Magnolia Estefany Galdos Villena

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero Industrial

Arequipa, 2025

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 Ingeniería
DE : Julio Cesar Álvarez Barreda
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 23 de enero de 2025

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

Título:

Relación del salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.

Autores:

1. Maritza Yahaira Galarza Madueño – EAP. Ingeniería Industrial
2. Magnolia Estefany Galdos Villena – EAP. Ingeniería Industrial

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 SI NO
Nº de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): 10
- 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,

Julio Cesar Álvarez Barreda
Asesor de trabajo de investigación

ASESOR

Mg. Julio César Álvarez Barreda

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a nuestro asesor, Mg. Julio César Álvarez Barreda, y a la ingeniera Polhett Begazo Velásquez, que nos acompañaron y apoyaron durante este camino, con su paciencia y sabiduría.

Gracias a nuestros profesores y mentores, por compartir con nosotros su conocimiento y experiencia, por su paciencia y sus valiosos consejos. Su guía fue fundamental en nuestro crecimiento académico y personal, y nos ayudó a convertir este proyecto en una realidad.

A nuestros amigos, quienes en los momentos de dificultad nos brindaron su compañía, comprensión y aliento, recordándonos la importancia de seguir adelante. Su amistad fue un pilar fundamental, y agradecemos cada conversación, cada gesto y cada palabra de ánimo.

Finalmente, agradecemos a todas aquellas personas que, de una forma u otra, formaron parte de este proceso y nos inspiraron a alcanzar nuestras metas. A todos ustedes, gracias por su apoyo, que fue indispensable en la culminación de este trabajo.

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo, en primer lugar, a nuestras familias, quienes han sido nuestro apoyo incondicional a lo largo de todo este proceso. A nuestros padres, por su amor, su paciencia y por ser ejemplo constante de esfuerzo, compromiso y dedicación. A nuestros queridos hijos, quienes han sido nuestra mayor fuente de inspiración y motivación a lo largo de este viaje académico. Gracias por cada abrazo, cada sonrisa y cada momento compartido, que nos llenaron de fuerzas para alcanzar este logro. Gracias por creer en nosotras y brindarnos el aliento necesario para superar cada reto, incluso en los momentos de mayor dificultad. Sin su apoyo, este logro no sería posible.

ÍNDICE

ASESOR	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Pregunta general.....	3
1.2.2 Preguntas específicas	3
1.3 Objetivos	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación	4
1.4.1 Justificación teórica	4
1.4.2 Justificación metodológica.....	4
1.4.3 Justificación práctica.....	5
1.5 Importancia	5
1.5.1 Delimitación temporal.....	5
1.5.2 Delimitación espacial	5
1.6 Hipótesis	5
1.6.1 Hipótesis general.....	5
1.6.2 Hipótesis específicas	6
1.7 Variables	6
1.7.1 Descripción de variables	6
1.7.2 Operacionalización de variables	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8

2.1	Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1	Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3	Antecedentes locales.....	10
2.2	Bases teóricas.....	12
2.2.1	Salario emocional.....	12
2.2.2	El desempeño laboral.....	22
2.3	Definición de términos básicos.....	31
2.3.1	Salario.....	31
2.3.2	Desempeño.....	31
2.3.3	Empleo.....	31
2.3.4	Construcción.....	32
2.3.5	Gestión.....	32
CAPÍTULO III.....		33
METODOLOGÍA.....		33
3.1	Método y alcance de la investigación.....	33
3.2	Diseño de la investigación.....	33
3.3	Población y muestra.....	33
3.3.1	Población.....	33
3.3.2	Muestra.....	34
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.4.1	Técnicas de recolección de datos.....	34
3.4.2	Instrumentos de recolección de datos.....	34
3.5	Instrumentos de análisis de datos.....	34
CAPÍTULO IV.....		36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		36
4.1	Breve descripción de la empresa y sus procesos.....	36
4.1.1	Descripción de la empresa.....	36
4.2	Diagnóstico de la situación actual.....	38
4.3	Resultados descriptivos de la investigación.....	39
4.3.1	Sexo del encuestado.....	39
4.3.2	Edad de los encuestados.....	40
4.3.3	Descriptivos agrupados.....	40
4.4	Resultados correlacionales.....	43
4.4.1	Resultados del objetivo general.....	43
4.4.2	Resultados del objetivo específico 1.....	44

4.4.3	Resultados del objetivo específico 2.....	45
4.4.4	Resultados del objetivo específico 3.....	46
4.4.5	Resultados del objetivo específico 4.....	47
4.4.6	Resultados del objetivo específico 5.....	48
4.4.7	Resultados del objetivo específico 6.....	49
4.4.8	Resultados del objetivo específico 7.....	50
4.5	Discusión de resultados.....	50
CAPÍTULO V.....		52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		52
5.1	Conclusiones.....	52
5.2	Recomendaciones.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		54
ANEXOS.....		59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables.	7
Tabla 2.	Correlación Rho de Spearman.	35
Tabla 3.	Correlación entre el salario emocional y el desempeño laboral.	43
Tabla 4.	Correlación entre el salario emocional y la dimensión competencia en la tarea. .	44
Tabla 5.	Correlación entre el salario emocional y la dimensión respuesta a la autoridad. .	45
Tabla 6.	Correlación entre el salario emocional y la motivación en el trabajo	46
Tabla 7.	Correlación entre el salario emocional y la dimensión confianza e iniciativa de los colaboradores.	47
Tabla 8.	Correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión ambiente laboral.	48
Tabla 9.	Correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión desarrollo profesional.	49
Tabla 10.	Correlación entre el desempeño laboral y la dimensión flexibilidad laboral. ...	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Organigrama de la empresa Car Group.....	37
Figura 2.	Sexo del encuestado.....	39
Figura 3.	Edad de los encuestados en rangos.	40
Figura 4.	Edad en rangos y sexo del encuestado.	40
Figura 5.	Sexo del encuestado y el lugar de residencia.	41
Figura 6.	Sexo del encuestado y el nivel de formación académica.	42
Figura 7.	Sexo del encuestado y el tipo de relación laboral en la empresa.	42

RESUMEN

El entorno laboral de estos últimos tiempos está caracterizado por los altos niveles de competitividad y la necesidad de contar, atraer y retener el talento humano como herramienta clave para el desarrollo empresarial en busca del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, por ello surge la necesidad de abordar el salario emocional como un concepto importante dentro de los recursos humanos que va más allá de la compensación económica que recibe un trabajador, está enfocado en el reconocimiento y la valoración del servidor en la institución, la flexibilidad horaria, el desarrollo profesional y personal, el buen ambiente de trabajo y el apoyo en la conciliación de la vida personal y laboral dentro de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. La presente investigación titulada “Relación del salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.”, tuvo por finalidad encontrar la correlación entre las dos variables, la investigación responde a un enfoque cuantitativo, se hizo uso del método científico y sus pasos para el logro de objetivos, de alcance fue correlacional en donde se busca encontrar la fuerza y dirección de las variables en un plano cartesiano, se aplicó el método hipotético-deductivo que permite plantear hipótesis y realizar deducciones a partir de los resultados, además que se pudo realizar inferencias. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos que se usaron fueron dos escalas de tipos Likert, el cuestionario sobre salario emocional y el cuestionario sobre desempeño laboral, ambos instrumentos presentaron una alta confiabilidad calculada con el estadígrafo Alfa de Cronbach, dentro de las conclusiones se plasma que hay una correlación entre la variable salario emocional y la variable desempeño laboral con un valor de 0.765 calculado con el estadígrafo Rho de Spearman y comparada con la tabla general de correlaciones, de igual modo, hay un valor de correlación de 0,439 entre la variable salario emocional y la dimensión competencia en la tarea, una correlación de 0,363 entre la variable salario emocional y la dimensión respuesta a la autoridad, una correlación de 0,426 entre la variable salario emocional y la dimensión motivación en el trabajo y una correlación de 0,430 entre el salario emocional y la dimensión confianza e iniciativa todos con un valor de significancia de 0,000.

Palabras clave: salario emocional, desempeño laboral, relación.

ABSTRACT

The work environment in recent times is characterized by high levels of competitiveness and the need to have, attract and retain human talent as a key tool for business development in search of the fulfillment of institutional objectives and goals, therefore the need arises to address the emotional salary as an important concept within human resources that goes beyond the economic compensation that a worker receives, is focused on the recognition and appreciation of the server in the institution, flexible hours, professional and personal development, good work environment and support in the reconciliation of personal and work life within the company Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. The present investigation entitled "Relationship between emotional salary and job performance of the collaborators of the company Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.", had the purpose of finding the correlation between the two variables, the research responds to a quantitative approach, the scientific method and its steps were used to achieve objectives, its scope was correlational where it seeks to find the strength and direction of the variables on a Cartesian plane, the hypothetical-deductive method was applied that allows hypotheses to be raised and deductions to be made from the results, and inferences could be made. The technique used was the survey and the instruments used were two Likert-type scales, the questionnaire on emotional salary and the questionnaire on job performance, both instruments presented a high reliability calculated with the Cronbach Alpha statistic, within the conclusions it is shown that there is a correlation between the emotional salary variable and the job performance variable with a value of 0.765 calculated with the Spearman Rho statistic and compared with the general correlation table, likewise, there is a correlation value of 0.439 between the emotional salary variable and the task competence dimension, a correlation of 0.363 between the emotional salary variable and the response to authority dimension, a correlation of 0.426 between the emotional salary variable and the motivation at work dimension and a correlation of 0.430 between the emotional salary and the trust and initiative dimension, all with a significance value of 0.000.

Keywords: emotional salary, job performance, relationship.

INTRODUCCIÓN

Llegar juntos es el principio. Mantenerse juntos, es el progreso. Trabajar juntos es el éxito, con estas palabras Henry Ford motivaba a sus empleados en su compañía de vehículos muy reconocida a nivel mundial, la motivación es una de las armas que debe de valerse el empleador para que sus trabajadores puedan tener un mayor rendimiento o desempeño laboral. Los trabajadores cuando están motivados aportan más a la institución y al logro de los objetivos institucionales y una forma de motivarlos es el salario emocional que es concebido como todo aquello que esta fuera del sueldo, pudiendo ser bonificaciones, recreaciones y todo aquello que busca mejorar la calidad de vida de los trabajadores de una institución.

Ahora bien, en algunas empresas sigue arraigada la concepción de que todo es dinero y que es el factor más significativo en la toma de decisiones sobre los trabajos; pero, el mundo en las últimas décadas ha cambiado a pasos agigantados; por su puesto, las personas van a seguir percibiendo un monto de dinero; pero, muchos investigadores han confirmado que el colaborador necesita más que dinero. De hecho, valoran más elementos como la comprensión, la flexibilidad en el horario y otras alternativas categorizadas como salario emocional. Igualmente, para estimular el desempeño existe variedad de recursos y estrategias y se ha verificado la relación que tienen los factores organizacionales como el tipo de liderazgo, el tipo de comunicación, entre otros, en la productividad. Estos dos términos han cambiado y han cobrado mayor importancia, son responsabilidad de la gerencia y de la oficina de recursos humanos y, por lo mismo, debe considerarse como una meta, el asignar un sueldo emocional alto, por sus beneficios no sólo para trabajadores sino para la organización; además, es bueno comunicar estas acciones en la contratación.

Entonces, este trabajo se propuso encontrar la correlación entre la variable salario emocional y la variable desempeño laboral por medio del estadígrafo Rho de Speraman y mediante el análisis estadístico en el programa SPSS versión 25. La primera variable, salario emocional comprende tres dimensiones y la variable desempeño laboral está conformada por cuatro dimensiones, ambas variables fueron sometidas a un análisis de confiabilidad dando como valor 0.921 para el salario emocional y para el desempeño laboral 0.902 estando ambos instrumentos en el nivel de muy bueno.

El estudio está dividido en cuatro capítulos, que se detallan a continuación:

En el capítulo I se encuentra en planteamiento del problema, las preguntas de investigación, los objetivos que se persiguen, la justificación, la importancia de la investigación, la delimitación, las hipótesis y las variables.

El capítulo II está conformado por esta conformado por el marco teórico que sustenta el trabajo de investigación, los antecedentes investigativos y el marco conceptual en donde plasman los conceptos clave para la investigación.

En el capítulo III se encuentra la metodología, que consiste en explicar la ruta que ha tomado la investigación para obtener los resultados presentados.

En el capítulo IV se detalla el diagnóstico de la empresa, el análisis de los resultados y la discusión.

Finalmente, se plasman las conclusiones, recomendaciones, la referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento del problema

El salario emocional puede entenderse como una clase de retribución que tienen los colaboradores en forma de recompensa por cumplir con sus obligaciones y prestar sus habilidades como, por ejemplo, reconocimientos, horarios flexibles, oportunidades de crecimiento profesional, etc.; pero, pese a su importancia, con frecuencia es ignorado o traducido en bonos económicos. Por otro lado, el desempeño laboral es el comportamiento de los servidores respecto a un resultado. Es así que un estudio realizado por la consultora Gallup en el año 2019 señala que la mayor parte de adultos en edad laboral buscan organizaciones que les permitan tener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal-familiar, con un ambiente agradable y con incentivos no económicos. También, que los recién graduados en Estados Unidos y América buscan sus primeras oportunidades laborales para aprender y crecer como profesional y no le prestan tanta atención al sueldo mientras que, en los países de Europa, el escenario es opuesto. De igual manera, la empresa Great Work en el año 2022 realizó publicaciones, en las que aseguró que la principal razón de abandono es la falta de motivación y oportunidades; o sea, ahora los servidores desean que las empresas se preocupen por el factor humano.

En manifestación de Herrera y Huana (2018) uno de los principales retos de las empresas en la actualidad es retener el talento humano; es decir, en una sociedad en que gran parte prefiere innovar con empresas propias, tener un trabajo diferente como ser vendedor en redes sociales y trabajos a medio tiempo, es difícil ganarse la voluntad y el compromiso de las personas; además, las organizaciones en las últimas décadas les han dado prioridad a los bonos monetarios olvidando el aspecto emocional. También, asegura que este factor es relevante por la conexión con el bienestar psicológico del trabajador. Destacando, la motivación, la regulación emocional y la calidad de vida; en otras palabras, el ser humano necesita su autorrealización, que posibilita su trascendencia dando lo mejor de sí mismo y de reconocimiento que comprende sentirse apreciado, destacando en el grupo social y fortaleciendo su autoestima; en consecuencia, que una empresa se preocupe por dar reconocimientos y un buen trato a sus colaboradores marca la diferencia y optimiza la imagen institucional. Por otro lado, la regulación interviene en la gestión de las emociones y si la empresa no tiene consideración da paso a la existencia de conflictos y la calidad; debido a que toda persona desea cumplir con las obligaciones laborales e incluso dedicarse mucho; pero requiere comprensión para atender aspectos como el personal y el familiar; en adición, se debe tener en cuenta que las personas necesitan espacio para tener

un respiro y descansar como por ejemplo una actividad relajante en un ambiente adecuado. Para finalizar, estos estudiosos afirman que algunas empresas están aceptando los cambios e innovando como en Madrid, ya que ofrecen espacios para relajarse y disfrutar un café, té, agua mineral, etc.; en Francia, algunas compañías tienen como lineamiento no escribir ni llamar a sus colaboradores más allá de las seis de la tarde para que se desconecten de los temas laborales y en el Perú, el Banco de Crédito, realza la importancia de este tipo de salario, ofreciendo salas de descanso, televisión y juegos de televisión y de computadora, música, entre otros.

Según Mayta (2022) el salario emocional es una prioridad por su incidencia en la calidad de vida y, por ende, en el desenvolvimiento en el trabajo; siendo más específicos, el individuo tiene que sentirse conectado con algo para producir y tiene que sentirse satisfecho con lo que hace día con día y con el desarrollo de su vida; de igual modo, las organizaciones pueden implementar una buena compensación para poseer un personal alegre en sus diferentes puestos de trabajo y cumplir con el propósito del día. En la misma línea, este elemento debe incrementarse para aumentar el compromiso, entendido como el grado de reconocimiento y pertenencia a una empresa y el clima, como el conjunto de cualidades de un ambiente laboral.

Es así que en algunos estudios como los presentados por Hernández y Rojas (2017), Higuera et al. (2016) y Figueroa (2024) se evidencia que una gran parte de colaboradores no tienen un salario afectivo adecuado, es así que en Estados Unidos aún existen empresas despreocupadas que incluso caen en la sobrecarga horaria con un 50% de representatividad y en México, en varias organizaciones se han reportado malos tratos; sumado a esto, en Bogotá se identificó que gran parte de compañías no tienen un sueldo emocional alto y no se preocupan por transformar la realidad, pues consideran, que todo se puede arreglar con dinero y en el contexto nacional, se tiene que varios rubros del mercado han presentado avances en este elemento como en bancos, restaurantes y tiendas. Por ende, el bajo salario es una dificultad grande, pero lo bueno es que ya se están haciendo esfuerzos por valorar los recursos humanos con los que se cuenta e incluso muchos profesionales en administración, realizan estudios de especialización en esta rama. De la misma manera, en Arequipa, según lo expuesto por Lozada y Jaño (2023) y Miranda (2022) cuatro de diez empresas no se preocupan por las necesidades psicoemocionales de sus trabajadores, ni cuidan el clima, ni promueven las buenas relaciones entre compañeras, no tienen líderes transformadores democráticos, entre otros. Igualmente, estos estudiosos aseveran que es relevante cuidar el bienestar de los empleados incluyendo el emocional. Entonces, dar reconocimientos, aplaudir el trabajo bien hecho, tener comprensión, dar capacitaciones, tener espacios para relajarse y distraerse, se ha convertido en una estrategia para incrementar significativamente el desempeño y el cumplimiento de objetivos organizacionales. Por tanto,

los jefes de área de recursos humanos y directivos en general, deben preocuparse por generar lineamientos a favor del equilibrio entre el trabajo y la vida personal; así como, el trato amable.

En este contexto, la organización elegida dedicada al mejoramiento y construcción de obras públicas y privadas ha tenido una evolución considerable en el último quinquenio y por este motivo, se han contratado más empleados y como consecuencia, el área de administración está comprometida a llevar una buena gestión del talento humano y promover políticas que incrementen la productividad; sin embargo, carece de incentivos y tiene falencias como poco compromiso, escasa comunicación interna, carga horaria, directrices poco claras, compañeros incumplidos, otros.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Pregunta general

¿Cómo se relaciona el salario emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.?

1.2.2 Preguntas específicas

- a) ¿Cómo se relaciona el salario emocional y la competencia en la tarea en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.?
- b) ¿Cómo se relaciona el salario emocional y la respuesta a la autoridad en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.?
- c) ¿Cómo se relaciona el salario emocional y la motivación en el trabajo en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.?
- d) ¿Cómo se relaciona el salario emocional y la confianza e iniciativa en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.?
- e) ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y el ambiente laboral en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.?
- f) ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y el desarrollo profesional en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.?
- g) ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y la flexibilidad laboral en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre el salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre el salario emocional y la competencia en la tarea en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.
- b) Establecer la relación entre el salario emocional y la respuesta a la autoridad en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.
- c) Establecer la relación entre el salario emocional y la motivación en el trabajo en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.
- d) Establecer la relación entre el salario emocional y la confianza e iniciativa en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.
- e) Establecer la relación entre el desempeño laboral y el ambiente laboral en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.
- f) Establecer la relación entre el desempeño laboral y el desarrollo profesional en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.
- g) Establecer la relación entre el desempeño laboral y la flexibilidad laboral en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación se justifica en el aspecto teórico, ya que se pretende ahondar y reflexionar en las bases teóricas sobre salario emocional y desempeño labor, para después analizar los resultados que se hallarán.

1.4.2 Justificación metodológica

En el marco práctico, se justifica porque a través de la administración de los instrumentos se podrá proporcionar información al colaborador sobre su rendimiento y de esta forma, tome conciencia de sus fallas para mejorar como profesional y a los directivos sobre las deficiencias que existen dentro de la empresa, así tomar acciones para brindar opciones a favor del empleado y, por ende, de la misma organización.

1.4.3 Justificación práctica

En el marco metodológico responde al uso de métodos y técnicas de estudio, en este caso, se aplicará el método analítico y la técnica de la encuesta y, claro está, con el fin de aplicarlo en los servidores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones; asimismo, estos instrumentos pueden ser utilizados en otras investigaciones que persigan los mismos objetivos.

1.5 Importancia

Realizar una investigación sobre la relación del salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. es importante porque aborda un tema crítico en el ámbito laboral moderno, donde la motivación y satisfacción de los empleados impactan directamente en la productividad y calidad del trabajo. La investigación puede optimizar el clima laboral, disminuir la rotación de personal e incrementar la eficiencia operativa, proporcionando valor estratégico para la empresa. Además, contribuye al conocimiento académico sobre recursos humanos, ayudando a entender cómo los factores no monetarios influyen en el rendimiento laboral.

1.5.1 Delimitación temporal

La investigación se llevó a cabo en el primer semestre del año 2024 para evaluar cómo las políticas de salario emocional implementadas por la empresa Car Group influyen en el desempeño laboral de sus empleados. Este periodo ha sido seleccionado para analizar el impacto de las recientes estrategias de bienestar emocional adoptadas por la compañía en un contexto de alta competitividad y adaptación a nuevas normativas laborales.

1.5.2 Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en la sede principal de la empresa, ubicada en el distrito de Cerro Colorado departamento de Arequipa, Perú.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

El salario emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.

1.6.2 Hipótesis específicas

- a) El salario emocional se relaciona significativamente con la competencia en la tarea en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.
- b) El salario emocional se relaciona significativamente con la respuesta a la autoridad en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.
- c) El salario emocional se relaciona significativamente con la motivación en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.
- d) El salario emocional se relaciona significativamente con la confianza e iniciativa en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.
- e) El desempeño laboral se relaciona significativamente con el ambiente laboral en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.
- f) El desempeño laboral se relaciona significativamente con el desarrollo profesional en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.
- g) El desempeño laboral se relaciona significativamente con la flexibilidad laboral en los colaboradores de la Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.

1.7 Variables

1.7.1 Descripción de variables

Variable independiente: Salario emocional

Clase de recompensa y reconocimiento no asociada al dinero, que disponen los colaboradores a cambios de ventajas laborales y que fortalece el compromiso y mejore el ambiente. Enciso & Mallqui (2021).

Variable dependiente: Desempeño laboral

Agrupación de acciones de los servidores vinculadas a la consecución de objetivos empresariales, que son susceptibles de medición según fortalezas, oportunidades y la participación de cada individuo. Rodríguez (2022).

1.7.2 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Salario emocional	Ambiente laboral	Número de reuniones mensuales Porcentaje de personal satisfecho
	Desarrollo profesional	Porcentaje de cumplimiento capacitaciones Porcentaje de programas de actualización profesional
	Flexibilidad laboral	Porcentaje de colaboradores beneficiados con licencia
	Competencia en la tarea	Porcentaje de cumplimiento del Trabajo programado
Variable dependiente: Desempeño laboral	Respuesta a la autoridad	Porcentaje de cumplimiento de instrucciones
	Motivación en el trabajo	Cantidad de colaboradores que participan en un programa de incentivos
	Confianza e iniciativa	Cantidad de proyectos propuestos por colaboradores

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Riquelme (2023) en su artículo publicado con la finalidad de analizar la importancia del salario emocional como estrategias para incrementar el entorno empresarial, siguió un diseño bibliográfico de corte cualitativo; así mismo, manifestó que cuando se desea cuidar el bienestar de una compañía se debe priorizar el delicado estado y trabajo del talento humano, en pocas palabras, este es un recurso potencial para establecer conexiones entre la motivación del empleado y la rentabilidad, el clima organizacional, el trabajo en grupo y el compromiso organizacional. Los resultados conducen a poder afirmar que los gastos en potencialización del recurso humano son buenas inversiones y que todo gerente o administrador debe considerar actividades de esta índole para fortalecerlo.

Rojas y Blanco (2023) publicaron un artículo con la finalidad de realizar una revisión de la información sobre los aportes al constructo de salario emocional y dar mayor sustento a la teoría, posee un diseño no experimental, descriptivo y enfoque cualitativo sostenido en fuentes documentales y bibliográficas, se precisó que las empresas deben priorizar la asignación de salario emocional debido a que son el complemento ideal para el sueldo monetario, conllevan a ser más competentes porque elevan la motivación y atraen y retienen capital humano y se concluyó que esta clase de remuneración satisface expectativas y necesidades que influyen en el bienestar emocional con respecto a la relación laboral y la calidad de vida y que la mayoría de documentos revisados enfocan apropiadamente su definición, componentes y formas para implementarlo; también que se debe verificar la eficacia con estudios cuantitativos que se basen en el método científico y consideren los principios del empirismo.

Espinoza y Toscano (2020) publicaron un artículo con la finalidad de analizar la bibliografía internacional sobre el salario emocionales y los beneficios de su implementación, se realizó siguiendo la ruta cualitativa con un diseño no experimental de nivel explicativo, precisaron que la motivación se eleva con las compensaciones no económicas tales como capacitaciones y espacios para relajarse, descansar y distraerse, también, que los empleados más satisfechos son los más productivos. Llegando a la conclusión de que el acrecentamiento de la rentabilidad, la eficiencia y el cumplimiento depende del compromiso del trabajador; es decir, todo está conectado con sus emociones y, por ende, el salario emocional es ideal, ya que es un elemento que tiene su punto de partida en el equilibrio entre el trabajo y la vida propia; pero, aunque sus

resultados sean positivos porque se ha verificado que mejora la motivación, dedicación y satisfacción, existen organizaciones que dudan en hacer su implementación por los gastos que representa a nivel organizacional (contabilidad general) y es que si desea tener un ambiente para relejarse, se tiene que designar un área y hacerla confortable con muebles, etc.

Pérez (2018), en su artículo publicado con la finalidad de analizar la conceptualización de salario emocional desde una perspectiva cualitativa de tipo documental, afirmó que este término hace referencia a una innovadora fórmula para captar y retener el capital humano dentro de las empresas, se conoció que las primeras definiciones fueron confusas y es que se creía que era sinónimo de compromiso e incentivos y va más allá y se comprende como aquel instrumento para la administración efectiva de recursos humanos y se da mediante la motivación, el incentivo, los resultados, la productividad, es decir, las acciones que la empresa emprenda para ganar un buen desempeño de sus colaboradores.

Espinoza y Toscano (2020) realizaron una investigación que buscaba la revisión documental sobre motivación, rendimiento, satisfacción y la productividad del empleado, esta investigación, a través de una revisión exhaustiva de estudios internacionales, buscó respaldar la idea de que estos beneficios no económicos son fundamentales para multiplicar la producción, la obligación y la satisfacción de los empleados, cómo inicio de la investigación realizaron una revisión de documentos de múltiples bases de datos y luego fueron clasificados, luego de la revisión los autores llegaron a las siguientes conclusiones, la revisión bibliográfica realizada muestra que el salario emocional es una herramienta valiosa para las organizaciones. Los estudios consultados coinciden en que este tipo de retribuciones no monetarias influyen positivamente en el rendimiento, la motivación y la satisfacción de los empleados. Además, se destaca su importancia para atraer y retener talento, especialmente entre los jóvenes profesionales.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Larico (2024) ejecutó una investigación que buscaba encontrar el grado de relación entre la variable salario emocional y desempeño laboral en los empleados de la empresa Droinsur en la provincia de Juliaca, para ello, hizo uso del enfoque cuantitativo, la técnica que empleó fue la encuesta y el cuestionario, fueron dos instrumentos debidamente validados. Se analizaron las respuestas de 32 servidores, dentro de los resultados obtenidos se extrae que por medio del estadígrafo Rho de Spearman se confirmaron una correlación positiva entre ambas variables.

Guerrero (2023) realizó una investigación que buscaba la relación de la variable salario emocional y el compromiso organizacional en consultores de una financiera, la investigación

se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel relacional y de diseño transversal, para ello, hizo uso de la técnica de la encuesta y el instrumento que fue usado es el cuestionario, el cual fue de escala tipo Likert que presentaron validez y confiabilidad. Dentro de las conclusiones que arriba el autor, pone en evidencia que ambas variables guardan una relación positiva.

Izarra y Rodas (2022) ejecutaron una investigación que buscaba encontrar la relación entre la variable salario emocional y desempeño laboral, bajo el enfoque de la ruta cuantitativa, no manipulando variable alguna. Para ello, tomaron una muestra de 163 servidores, para el recojo de datos hicieron uso de la técnica de la encuesta y la herramienta para el recojo de datos que usaron fue el cuestionario. Dentro de la conclusión más resaltante se tuvo que existe una relación positiva y significativa entre las variables, calculada mediante el estadígrafo Rho de Spearman.

Rodríguez (2022) buscó determinar la correlación que hay entre la variable salario emocional y la variable desempeño laboral en los servidores de la Municipalidad de Chicama, la investigación respondió a una de tipo básica, haciendo uso de un diseño descriptivo correlacional, la muestra usada fue de 37 sujetos de investigación, para el recojo de información se hizo uso de la técnica la encuesta y el instrumento usado fue el cuestionario, para el contraste de hipótesis se hizo uso de del estadígrafo Rho de Spearman. El autor ha demostrado que el salario emocional tiene una vinculación fuerte sobre el desempeño laboral en los servidores de la municipalidad.

Corvera (2019) buscó encontrar la relación entre la variable salario emocional y la variable desempeño laboral en la cooperativa Nuestra Señora del Rosario, la investigación fue ejecutada bajo el enfoque cuantitativo no experimental, la muestra estuvo conformada por 55 servidores, haciendo uso de la técnica de la encuesta y el instrumento fue una escala de tipo Likert. El autor llega a la conclusión que el salario emocional tiene una relación positiva con el desempeño laboral calculada con la prueba Chi Cuadrado.

2.1.3 Antecedentes locales

Vargas (2023) ejecutó una investigación con la finalidad de encontrar la relación del salario emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Expreso Jimmy, sede Arequipa. Tuvo un alcance correlacional con diseño no experimental, haciendo uso del enfoque cuantitativo; asimismo, la muestra estuvo formada por la totalidad de trabajadores, es decir, se contó con 105 empleados, la técnica fue la encuesta y se usó Pearson

para la comprobación de la hipótesis. Concluye el autor que entre las variables analizadas existe una relación positiva y significativa ($r = 0.731$, $p = 0.000$).

Condori y Murillo (2022) desarrollaron un trabajo de investigación con el objetivo de determinar la relación del salario emocional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa OXYMAN Comercial SAC, presentó una naturaleza cuantitativa con nivel correlacional, la muestra fueron 110 servidores y las técnicas la encuesta. Igualmente, los instrumentos fueron dos cuestionarios de administración directa y se evidenció que esta remuneración es inapropiada en virtud que el 84.5% de los trabajadores consideran que solo algunas veces son felicitados por sus superiores o han recibido alguna recompensa, participado en algún curso de preparación, y que les permite manejar horarios flexibles cuando es necesario y el compromiso es bajo, debido a que en raras ocasiones se sienten comprometidos. Se arribó a la conclusión de que entre las variables analizadas existe una correlación de Pearson de 0,976.

Miranda (2022) realizó una investigación con el objetivo de establecer si los mediadores de la rotación de servidores guardan relación con el salario emocional, tuvo una naturaleza cuantitativa de nivel relacional y diseño no experimental, la muestra fueron todos los colaboradores del área comercial, la técnica fue la encuesta y se precisó que el salario emocional es trascendental para definir el número de rotaciones y la permanencia del personal y que la mayor parte de trabajadores manifiestan que este tipo de remuneración es regular. Se arribó a la conclusión de que entre las variables existe una relación positiva con un valor de 0.765 hallado por la prueba Pearson y que las dimensiones se relacionan entre sí; entonces, se puede decir que si la primera variable mejora, la segunda también aumentará.

Flores (2021) ejecutó una investigación con el propósito de examinar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa arequipeña, el nivel fue relacional explicativo no experimental, la muestra fueron 150 colaboradores, la técnica fue la encuesta. Asimismo, los resultados hallados demostraron que el clima es favorable destacando la integración y el liderazgo y que el desempeño es bueno; además, que el comportamiento organizacional es positivo. Concluyendo que las variables se correlacionan de forma directa y que, a mejor ambiente, mayor eficacia en el cumplimiento.

Huillca (2022) ejecutó una investigación en Laboratorios Portugal Arequipa, en donde busco encontrar la relación entre la variable salario emocional y desempeño laboral, para ello seleccionó el método no experimental y el enfoque cuantitativo, luego del análisis de los resultados concluye que ambas variables se relacionan de forma positiva y significativa,

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Salario emocional

Con el tiempo, este término viene fortaleciéndose cada día y se considera una ayuda para mejorar el desempeño laboral, porque tiene en cuenta los beneficios y las compensaciones no monetarias como la celebración de fechas importantes, reconocimientos, tengan la posibilidad de hacer ciertos trabajos en casa, laboren ciertos días virtualmente, etc. Y se llama salario porque pretende una contraprestación hacia la empresa y emocional por estar vinculado con la satisfacción del colaborador y sin lugar a duda, existen muchas acepciones, pero la mayoría coinciden en la importancia de las necesidades del trabajador, la motivación y la satisfacción. Entonces, salario emocional son todos aquellos patrociniados laborales agregados a la remuneración económica que promocionan a que los servidores puedan tener una mayor actitud y compromiso hacia el trabajo, ello se debe a que los trabajadores hacen indagaciones sobre el reconocimiento y bienestar emocional y precisamente no son respaldadas por el sueldo. (Mayta, 2022)

Por tanto, son todas las razones no monetarias que las que un sujeto trabaja de forma contenta siendo esta la clave para sentirse a gusto, comprometidas con sus respectivos trabajos. Asimismo, el salario son todas las retribuciones de tipo no económico que un empleado percibe que el fin de compensar sus necesidades familiares y personales.

Existen diversas concepciones del salario emocional pero la gran mayoría manifiesta que se refiere a todo lo no relacionado con el sueldo, con lo económico, sino que diversos factores tienen sus efectos en la satisfacción de los trabajadores y su aseguramiento y permanencia dentro de la institución. (Rocco, 2009)

El salario emocional tiene por finalidad brindarle al trabajador la posibilidad de construir su vida personal y laboral. Las empresas buscan dar incentivos realizando proyectos de salario emocional con la finalidad de incrementar los resultados de su producción, por ende, se mantienen altos índices de calidad. (Ferro, 2018)

Este término hace referencia al conjunto de remuneraciones no dinerarias que reciben los colaboradores con la finalidad de alcanzar la satisfacción de las necesidades y que pueden ser en los aspectos personal, familiar y profesional; también, estos reconocimientos con un complemento para el sueldo y que apoya la permanencia y el desarrollo dentro de una organización.

De igual modo, se puede considerar como las retribuciones al empleado y que son parte de un modelo creativo y humano de administración y que producen apego de las personas hacia el lugar en que laboral y hacen que la productividad laboral sean parte importante de su vida. Adicionalmente, estas modalidades de pago no económicas mejoran el comportamiento del servidor, la productividad, el compromiso laboral, el clima organizacional, otros; que fortalecen las competencias de la empresa y la conducen a la consecución rápida de los objetivos institucionales y por esto, su significancia reside en el incremento de la productividad y eficacia del colaboradores, es decir, toda acción que realice la empresa para optimizar las condiciones laborales y como consecuencia, el bienestar del colaborador sirven para motivarlo y obtener un mejor cumplimiento; sin duda, estas actividades deben coincidir con los intereses personales de los empleados y es que es evidente que las empresas no sólo requieren la presencia física de los colaboradores, sino desean actitudes de alegría, entusiasmo y entrega total.

Entonces, un colaborador que se siente contento y satisfecho con sus honorarios incluyendo los emocionales, se identifican con sus labores y las ejecutan con ilusión y energía y la empresa debe prestar atención a tener conocimiento de los factores más próximos a las necesidades humanas.

2.2.1.1 Componentes del salario emocional

Según Corvera (2019) los principales componentes son los satisfactores, que se definen como formas de ser, como ser, tener, hacer y estar, de índole individual y colectivo, que hacen posible la identificación de las necesidades actuales y por esta razón, proporcionar beneficios no monetarios, que brinden comodidad, el desarrollo de valores institucionales y energía para trabajar diferenciando a la empresa del resto. Además, puede ser servicios concretos o dotaciones materiales, ya que, en algunas organizaciones se llevan a cabo verdaderos esfuerzos por dar políticas sociales que no producen una notable retribución. En otras palabras, los trabajadores, valoran más aquello que tiene valor agregado porque refleja la preocupación de los directivos por su bienestar. Como complemento, se tiene que las diferencias entre el ser, tener, hacer y estar producen categorías de empleados, porque las necesidades no son iguales y es que no es lo mismo, el requerimiento de una mujer y de un hombre o de un colaborador que estudia y trabaja que un ejecutivo con años de experiencia, las de un adulto con hijos y un trabajador soltero; entonces, las organizaciones deben tener claro este panorama y determinar todo tipo de lineamientos y políticas y así, satisfacer las necesidades de cada grupo y que cada uno, se sienta cómodo y valorado.

En este contexto, Izarra y Rodas (2022) aseguran que se deben considerar cuatro cualidades básicas que son las condiciones suficientes para laborar con agrado, las condiciones del

ambiente del lugar de trabajo, las condiciones de las relaciones sociales en el trabajo y la armonía entre trabajo y familia; también, sobre los satisfactores sostienen que son elementos que generan satisfacción de las necesidades, que son propias a la vida del individuo y que se pueden clasificar de diversas formas, que son fundamentales para crear cultura y para alimentar el proceso de socialización. Por ejemplo, las necesidades de entendimiento son la educación, la investigación y la meditación. Por añadidura, estos estudiosos mencionan que nueve son las necesidades primordiales de los colaboradores y son la subsistencia, protección, aprecio, comprensión, participación, ocio, recreación, libertad e identidad.

Para Vargas (2023) el salario emocional se compone de actitudes y de acciones; es decir, se considera la forma en que se comporta la empresa y las emociones que desarrolla el colaborador hacia la organización a la que pertenece; sin embargo, cuando una persona busca trabajo más significancia le añade al sueldo monetariamente hablando incluso mueve las decisiones; pero, lo que retiene es la esencia de la empresa y es que sin duda muchos factores intervienen en la satisfacción, como la motivación, el trato, el tipo de administración de los directivos. En otras palabras, la existencia y el nivel de asignación de esta clase de salario produce que el talento humano se quede dentro de una organización, tenga compromiso y se sienta contento con lo que hace. Entonces este estudioso, postula que las acciones como capacitaciones, bonos, reconocimiento, flexibilidad en el horario, la comprensión, entre otros, son importantes; al igual que las emociones que poseen los colaboradores como dedicación, disciplina, puntualidad, aprecio entre compañeros, etc. Por añadidura, esta compensación se refiere a la agrupación de beneficios que respaldan el equilibrio personal – laboral, para no poner en riesgo la particularidad de vida y producir un ambiente satisfactorio y que constituye un nuevo enfoque en el mundo empresarial para crear una cultura positiva.

Desde la opinión de Mayta (2022) el salario emocional se encuentra integrado por:

- Las oportunidades de crecimiento, que comprenden la adquisición de un puesto, para tener un futuro más sólido en la empresa y no se deba buscar otras alternativas, olvidando el retiro; es así, que las capacitaciones constantes, una buena administración, el mentoring, el establecimiento de líneas y carreras y otros, son alternativas para desarrollarse y alcanzar las expectativas profesionales y personales.
- El balance de vida interviene la satisfacción de los colaboradores para incrementar la productividad y, en consecuencia, al aumento de la competitividad dentro de la empresa; así como, la armonía entre los principales contextos de la vida, que son personal y laboral, que se conforman por estructuras familiares, valoración e integración familiar, salud personal, descanso y recreación.

- Bienestar psicológico, es el nivel en que la persona adquiere un estado de conformidad y de tranquilidad interior; dicho estado, depende de elementos como la valoración, los retos de la profesión, el reconocimiento de la comunidad de trabajo y la independencia.
- Entorno laboral, los colaboradores tienen el deseo de ser valorados; en especial, por su superior inmediato y sus colegas; de esta forma, experimenta compromiso, orgullo y sensación de éxito, además, un entorno favorable fortalece el trabajo en equipo.

Igualmente, este estudioso menciona que el salario emocional se conecta íntimamente con la óptima gestión de recursos humanos; en otras palabras, es parte de un proceso administrativo de calidad con referencia al capital humano de acuerdo con estrategias direccionales y cuyo objetivo es disponer de los profesionales más calificados para la organización, a través, de una agrupación de actividades, definiendo los niveles de capacidades, destacando la competitividad. Entonces, el talento humano es una parte vital, de la cual, los empleados tienen mejores ventajas y ganancias; en consecuencia, poseen más efectividad en las tareas y encargos. Es esencial comprender que la gestión de recursos humanos es un área donde se forma la mentalidad de la organización y que define la forma de esta clave de salario, se caracteriza por ser situacional y contingente, ya que está condicionado por los rasgos culturales, el nivel de tecnología, la estructura interna, los procedimientos internos y demás factores.

Herrera y Huana (2018) postula que la insatisfacción laboral impide un buen desempeño y un bajo salario emocional agrava la situación; entonces, los directivos deben resolver las diferentes inquietudes de su grupo de trabajo para no intensificar las deficiencias y evitar los costos por contratación y rotaciones de personal; incluso, algunas empresas se arriesgan a contratar personas no aptas con la esperanza de que aprendan y sin experiencia en el rubro. Asimismo, el bienestar del capital humano depende de un conjunto de lineamiento y decisiones de dirección y recursos humanos y se basan en la eficacia de sus trabajadores; es decir, buscan el costo beneficio al asignar una ventaja. Por ejemplo, el dar actualizaciones, puesto que, los diferentes profesionales capacitados podrán disponer de lo aprendido cuando se requiere, incluso ser de utilidad en otras áreas y toda empresa, anhela tener personal competente y altamente productivo. Sintetizando, un salario emocional adecuado es parte de una óptima gestión del talento humano y se cumple con la atracción, selección, desarrollo y una retención de los colaboradores apropiados.

2.2.1.2 Ventajas del salario emocional

Cuando se otorga un adecuado salario emocional se tiene consecuencias que favorecen al trabajador sobre todo cuando el empleador requiere que sus trabajadores tengan un bajo estrés laboral y cuando el estrés es bajo se mejora el clima laboral.

Las ventajas que se originan mediante la implementación de un salario emocional son:

- Se mejoran los horarios haciéndolos más flexibles.
- Se crean las posibilidades de realizar trabajos remotos desde el confort de una casa.
- Se otorgan mayores porcentajes de tiempo para las actividades personales.
- Se formulan planes de crecimiento profesional dentro de la institución.
- Hay un plan de capacitación para los servidores.
- Se generan planes de actividades voluntarias dentro de la institución.
- Se ejecuta una formación y capacitación sobre liderazgo dentro de la institución.
- Se crean y planifican eventos que busquen el bienestar del trabajador.
- Hay un plan de mejoras en el tiempo de relajación para los trabajadores.
- Hay un plan de múltiples beneficios sociales para optimar la calidad de vida de los asalariados.

Según Figueroa (2024) este constructo es una estrategia para ganar el compromiso de los colaboradores e influye en la atracción de los nuevos talentos, es así que las empresas evitan pérdidas económicas y retrasos en los trabajos por entregar; además, es una técnica de competencia. Por tanto, el salario emocional debe estar orientado al desarrollo profesional, al equilibrio entre todas las circunstancias de la vida, oportunidades de crecimiento para evitar la insatisfacción y la creación de un ambiente colaborativo. Mientras que, Rojas y Blanco (2023) mencionan que este tipo de compensación tiene ventajas para todos, en especial, para los empleados, porque se sienten más valorados, tienen mejor trato, su motivación aumenta y su productividad igual y la empresa goza para disminuir el cambio del personal y el abandono y claro los costos.

Para Lozada (2023) esta bonificación es un herramienta eficiente y creativa, que tiene grandes ventajas como el aumento de la motivación, que genera un contrato moral psicológico por el bien mutuo, responde a los requerimientos del empleado, reduce los costes, etc.; pero, también posee desventajas como la aplicación sin requerimiento, abuso de los colaboradores, se aplica a los altos mandos, cuando se aplica a todos, pero según su puesto y se utiliza como marketing empresarial y produce poco esfuerzo y da lugar a excusas; por ende, se debe cuidar su aplicabilidad y tener lineamiento claros.

2.2.1.3 Clases de salario emocional

Barrón (2020) describe la siguiente clasificación:

- Retribución estándar

Este tipo de retribución abarca a todas las áreas que forman el paquete de retribuciones fuera del salario bruto otorgado. Se trata de dineros que no están fijos y que lo otorgan algunas instituciones específicas como para matrimonios, nacimientos cumpleaños y otros.

- Retribuciones por beneficios sociales

Este tipo se basa en los beneficios que se proporcionan de forma directa a la planilla y se dan de forma directa o indirecta a costo de la institución. Aquí son muy comunes los beneficios que se encuentran relacionados a la salud, a las pólizas de seguro, al apoyo para los estudios de hijos y a la capacitación de los servidores.

- Retribuciones de conciliación

Estos son los incrementos salariales que forman parte de un resultado emocional, aquí se encuentran las ventajas que son ofrecidas por la institución para crecer de forma profesionalmente, para el cuidado de los vástagos o de las personas de las cuales que dependen de ellos. Aquí toma relevancia el trabajo remoto, las jornadas reducidas.

- Retribución emocional

En este tipo se forman todos los beneficios que la entidad pone a disposición de sus servidores y que en ciertas ocasiones son difíciles de su contabilidad o cuantificación por el impacto positivo dentro del salario emocional. Entre estos se puede mencionar la motivación, las relaciones con los jefes, el ambiente donde se realiza el trabajo o elementos un poco más tangibles como es el transporte, las guarderías, el parking.

2.2.1.4 Dimensiones del salario emocional

Salvador et al. (2021) midieron a la variable con un cuestionario de tipo Likert compuesto por 18 ítems dividido en tres dimensiones: a) ambiente laboral, b) desarrollo profesional y c) flexibilidad.

a) Ambiente laboral, donde se evalúa el entorno laboral considerando actitudes y comportamientos (Salvador et al., 2021). Para James y James (1989) se valoran los atributos del entorno laboral que dan importancia al trabajo. Además, el ambiente laboral está compuesto por las condiciones gratificantes y el confort, las condiciones gratificantes se refieren al apoyo y preocupación que percibe el personal de la empresa donde se evidencia interés de la organización por su bienestar dando como consecuencia colaboradores dedicados a la empresa, el confort se refiere al clima percibido en la empresa por el personal (Salvador et al., 2021). En

cambio, para Viñals (2014) el confort al tener diferentes definiciones se centra en el bienestar del individuo con su entorno donde se da un equilibrio entre ambos. b) Progreso competitivo, enfatizando la percepción en la formación para mejorar el desenvolvimientos y habilidades del personal de empleados. Además, dan valor a la percepción de sus superiores (Salvador et al., 2021). Para Roma (2006) es el valor que da el personal a lo aprendido y mejoras en sus actividades laborales a consecuencia de la capacitación. El progreso competitivo se divide en la relevancia de las capacitaciones y el reconocimiento por parte de los jefes, el primer indicador se refiere a la percepción de cambios favorables en sus competencias y desempeño en el trabajo (Esquivel et al., 2014), de la misma manera es el incremento del 28 conocimiento, actitudes que cubren las necesidades del personal y la empresa (Chávez et al., 2015), el reconocimiento por parte de los jefes se refiere a que los superiores están informando a el personal sobre la eficacia de sus actividades (Arana et al., 2020). c) Flexibilidad, contempla la facilitación que se brinda con la meta que sea fuente generadora de bienestar personal, familiar y laboral para el personal (Salvador et al., 2021). Para Rimbau y Triado (2006) es la adaptación de la empresa a los cambios, esta dimensión se divide en licencias y el esparcimiento y ocio, donde las licencias son los derechos normativo que corresponden a el personal (Landa, 2014) incluyendo lo no estipulado por las normas (Mazloum y Isea, 2017), en relación al esparcimiento y ocio, el esparcimiento se refiere a la libertad de elegir que hacer en el tiempo libre (Schulz y Watkins, 2007), y el ocio son actividades no relacionadas al trabajo (Looseley, 2010).

2.2.1.5 Importancia del salario emocional

La administración de las empresas o entidades deben poner mucho énfasis en la eficacia y la productividad del empelado, pero para que haya equilibrio entre necesidades deberán coincidir los intereses personales con los intereses empresariales, quiere decir que, si la empresa busca que un empelado le ponga entrega y mucha presencia física, tendrá que buscar ciertos mecanismos que permita hacer una integración con los objetivos del trabajador. (Huaytangare, 2020)

Diversas empresas se han centrado en mantener a los trabajadores motivados con darles incentivos dinerarios, olvidando otros motivos que también son de importancia para los objetivos e interés del trabajador, para cubrir las necesidades del trabajador, ya que el empleado con su trabajo busca la satisfacción de sus necesidades de diversa índole.

Tras revisar los estudios de varios expertos se puede decir que su relevancia nace de la eficacia y eficiencia que debe tener un empleado; en otras palabras, toda empresa desea contar con trabajadores que den lo mejor como profesional y que contribuyan activamente en el cumplimiento de metas en corte, mediano y largo plazo, de este modo, este tipo de

bonificaciones eleva la motivación, la dedicación al trabajo, la retención y el talento humano y por todo, esto en la actualidad ha cobrado mayor fuerza y las instituciones se preocupan por el la satisfacción de sus recursos humanos y llevan cabo actividades de integración con la familia, capacitaciones, apoyo psicológico, acciones de balance, etc.

Desde otra postura, se puede manifestar que el salario emocional juega un papel valioso dentro de las organizaciones no solo por la misma actividad, sino en la permanencia de los trabajadores y el número de rotaciones. Asimismo, se da dos pautas para rentabilizar el salario emocional y se detalla a continuación: (Vargas, 2023)

- Que sea parte de los proyectos de la empresa para que la innovación sea constante y en partes como disfrutar de un almuerzo laboral y disfrutar del ambiente aprovechando para intercambiar opiniones, o sea, poco a poco.
- Que sean actividades de valor dentro de la empresa, donde el diseño sea a partir del crecimiento profesional o evaluaciones del desempeño, es decir, que sea llamativo para los colaboradores.

Recordemos que todo beneficio emocional o monetario debe estar dirigido a que produzca rentabilidad en la organización y para que el colaborador se enfoque en el cumplimiento de sus tareas y para sienta el impulso por ser mejor profesional y busque su crecimiento. Sumado a esto, este tipo de salario es vital por su enfoque como estrategia porque las diferentes organizaciones la usan para elevar la satisfacción y elevar el compromiso organizacional que garantiza la permanencia y se encuentra diseñado para responder a los requerimientos emocionales y psicológicos de los colaboradores, ayudando en la formación de un ambiente favorable. En síntesis, el salario emocional es importante porque posibilita el acrecentamiento de la producción, la reducción del absentismo mejora el ambiente e incrementa la capacidad de la empresa para cautivar y estancar talento.

Esta clase de salario comprende las recompensas no monetarias que los servidores tienen por parte de sus jefes. Estos elementos que generan más motivación como espacios para descansar, horas libres, flexibilidad en los horarios y el evitamiento de la sobrecarga, pueden incrementar la satisfacción, la productividad y la rentabilidad. Lo que sucede es que en el contrato de trabajo no se estipula las condiciones psicoemocionales, pero el empleado experimenta el clima y emite un juicio sobre la calidad del salario; o sea, si es justo, atractivo, suficiente y en caso, sea apropiado decide esmerarse y, por supuesto, permanecer y por lo mismo, es sumamente relevante que los directivos se preocupan por este aspecto porque se evita el derroche innecesario de dinero. Además, para adaptarlo como estrategia se debe eliminar la intolerancia, el autoritarismo y la discriminación (Miranda, 2022).

En opinión de Giraldo (2016) es vital porque le añade claridad y transparencia al giro empresarial, es un conjunto de recompensas que incrementa a largo plazo la rentabilidad de las organizaciones y que actúa como un elemento motivador. Por ejemplo, al capacitar al personal, se está promoviendo el desarrollo profesional, los colaboradores se sienten valorados y confianza y se quedan más tiempo en la empresa; sumado a esto, se obtiene ventajas de las nuevas habilidades adquiridas. Lo mismo sucede, cuando los colaboradores reciben felicitaciones públicas por el trabajo bien realizado, se revelan las oportunidades de crecimiento y el compromiso es mayor. Por último, este autor sostiene que el trabajo en la actualidad tiene nuevas formas como el virtual; entonces, las empresas y los profesionales deben variar la gestión del tiempo vinculado a los recursos humanos; asimismo, las personas tienen diferentes prioridades por lo que buscan más facilidades y conservar su bienestar a nivel personal y familiar. Un ejemplo de esto es el trabajo compartido en casa y en oficina; es decir, la mitad de la semana se trabaja desde cada y la otra mitad en la casa; de esta forma, los empleados ya no tienen invierten tiempo en transportarse lo que reduce el cansancio físico.

Para Condori y Murillo (2022) este tipo de salario es una herramienta empresarial para ganar lealtad, que varía según la percepción de los servidores por el valor emocional que posee su trabajo traspasando la compensación monetaria y que abarca criterios como el reconocimiento, el equilibrio, las oportunidades, al ambiente favorable, la satisfacción y otros elementos que suman a la calidad y el bienestar. Entonces, se reconoce la valía de las emociones para favorecer las experiencias laborales y las relaciones entre las organizaciones y sus colaboradores. Adicionalmente, cada persona decide si es bueno o no, de acuerdo a sus necesidades, intereses, circunstancias y contexto; pero la empresa debe esmerarse por dar oportunidades a todos y consta de varios factores como la valoración, que es vital para obtener esfuerzo y cooperación, se debe destacar los logros en las reuniones y dar visibilidad a los colaboradores activos; también, el desarrollo social, es decir, dar oportunidades de crecimientos, acceso a diferentes cargos, trabajar estrategias creativas y capacitar a los empleados para que asuman desafíos y la comunicación interna que implica transparencia; o sea, se debe informar sobre los cambios empresariales y no instaurar una verticalidad entre directivos y colaboradores; debe existir confianza, flexibilidad y comprensión. Por lo mencionado en las líneas anteriores, se puede confirmar que el salario emocional es importante porque aumenta el compromiso, favorece el clima, retiene el talento, mejora la imagen institucional, se tiene acceso a nuevo talento e incrementa la productividad.

2.2.1.6 El salario emocional y el bienestar laboral

El salario emocional se forma en base a los incentivos no monetarios que esperan obtener los servidores, siendo estímulos para un adecuado cumplimiento de funciones. Por ende, tiene una asociación con el bienestar del colaborador y Guerrero (2023) reconoce varias causales que configuran el desarrollo de los deberes y su lealtad con la organización:

- Remuneraciones, comprende los pagos, comisiones y bonos.
- La jefatura y las relaciones, vínculos entre compañeros de trabajo y superiores.
- Lineamientos en la empresa, objetivos y planes a futuro claros y acorde a lo posible.
- Condiciones, seguridad física y disponibilidad de materiales
- Reconocimiento, por parte de los directivos y de los compañeros.
- Ejecución, dificultad de los encargos y resultados sobre los trabajos.
- Sólo el trabajo, tareas variadas, retadoras, creativas y atractivas.
- Responsabilidad, supervisión constante, votos de confianza, trabajo en equipo con responsabilidad compartida.
- Formación, entrenamiento de acuerdo con las funciones que se van a desempeñar.
- Promoción, aliento para continuar con el crecimiento profesional, asignación de capacitaciones, etc.

2.2.1.7. El salario emocional y su incidencia en el rendimiento de los empleados

La mayoría de los colaboradores va en busca de algo que pueda satisfacerlo, lo que hace que las empresas deban de satisfacer las necesidades de sus empleados. Estas necesidades no son las económicas, sino están basadas en las condiciones del entorno laboral, las cuales van a generar incidencia en cómo se siente el trabajador, por ende, en el desempeño dentro de la organización.

El salario emocional juega un rol de suma jerarquía a la hora de realizar estrategias en el área de recursos humanos buscando la retención y fidelización del personal. Este salario es un complemento al salario de los colaboradores quienes buscan satisfacer las necesidades que van más allá de lo monetario. (Giraldo, 2016)

Desde otra perspectiva, esta clase de remuneración es esencial y conveniente por el apego que produce de parte de los colaboradores hacia la organización; asimismo, es el mejor incentivo para una adecuada gestión del talento humano y es que los colaboradores, a diferencia de cinco décadas atrás, requieren condiciones de trabajo justas y apropiadas; y los buenos sueldos ya no garantizan una alta retención. Sumado a esto, los profesionales buscan ser valorados como lo

que son personas preparadas para realizar funciones con autonomía que buscan ganar conocimiento y avanzar en su crecimiento laboral. En definitiva, el salario emocional forma parte de la determinación del colaborador, refuerza el sueldo económico y produce un ambiente laboral satisfactorio porque son compensaciones al buen trabajo, que fortalecen el equilibrio entre trabajo y familia y porque se centra en el bienestar físico y psicológico del empleado, o sea, la persona deja el papel de ser productor de deberes para ser un recurso valioso del que depende la rentabilidad y productividad general de la empresa u otro tipo de organización. (Corvera, 2019)

2.2.2 El desempeño laboral

Escobedo (2020) conceptualiza el desempeño laboral como los actos o comportamientos que son observados en los trabajadores y que son muy relevantes para el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones, empresas o entidades y que estas se pueden medir en términos de competencias de cada sujeto y el nivel de su propio desempeño. El rendimiento y desempeño de los trabajadores de una entidad está enfocado con las destrezas, conocimientos, motivación, liderazgo, el sentido de propiedad y el reconocimiento sobre la labor ejecutada que permitan aportar a las metas y logros de la institución. Mientras que, Vargas (2023) postula que este término hace referencia al uso de habilidades, competencias y destrezas que el lugar de trabajo necesita de los colaboradores; es decir, si tiene lo necesario para cumplir con las demandas y tareas de su trabajo; así también, asegura que el ocupante no solo requiere lo anterior sino la voluntad, la disciplina y el interés por hacerlo bien, es decir, las intenciones. Entonces, es el nivel de ejecución alcanzado por el empleado dentro de la empresa en un tiempo previamente establecido y de esta forma el desempeño está conformado por acciones concretas y otras que se pueden deducir.

Desde una perspectiva personal, se puede sostener que el desempeño laboral es el comportamiento social del colaborador en la constante búsqueda de las metas planteadas, que se convierte en una estrategia individual para la disciplina y la productividad y que se vincula a las cualidades personales como por ejemplo las habilidades, o sea, un trabajador creativo mostrará ante el resto sus trabajos innovadores; además, es vital para mantener relaciones positivas con los jefes de área y otros directivos, siendo este constructo multifactorial y el resultado del esfuerzo del trabajador. Como complemento, se tiene conocimiento de que el desempeño evidencia las competencias de los empleados y que se integran con las nuevas experiencias, motivaciones y actitudes e influye en el aprovechamiento de las horas de trabajo, el respeto y cumplimiento de las normas y la seguridad en la entrega de los trabajos.

En opinión de Corvera (2019) el desempeño es pensamiento reflexivo, es acción, es conseguir una meta y en pocas palabras, el desempeño es todo. Es el resultado de una tarea y por esto, los directivos se preocupan por obtener un producto bueno que evidencia la dedicación en el cumplimiento de las funciones dentro de una organización. Así también, una conceptualización definitiva considera que el desempeño es un sistema complejo que se orienta al crecimiento de la eficacia y el éxito, concretando actividades de gran valor. Por su parte, Rodríguez (2022) señala que desempeño o desenvolvimiento laboral hacen referencia al conjunto de actuaciones de un copartícipe para cumplir con sus tareas encomendadas en un período de tiempo y que ayuda a cumplir con las metas institucionales; también, el desempeño es el logro de las tareas utilizando conocimiento teóricos y prácticos para coadyuvar el desarrollo empresarial y donde comportamiento nocivos no tiene lugar, debido a que causan pérdidas de dinero y, por ende, de rentabilidad; además, se debe olvidar las acciones premeditadas para no cumplir y dañar la imagen.

Según Ticlla (2024) el desempeño es acción y cada acción se sujeta a una meta, disponiendo de estrategias personales para conseguirlo y de ser grupal, refleja la cooperación, la eficacia y la capacitación para logros comunes; también, el desempeño se evalúa por logros, actitudes, habilidades y se considera a la hora de asignar bonos, ascensos, movimientos de puestos, etc. Las evaluaciones son constructivas, ya que de existir deficiencias se puede trabajar en ellas y recibir la capacitación y retroalimentación para hacerlas. Finalmente, este autor menciona que el desempeño apropiado es relevante para el crecimiento empresarial y para resolver intereses y necesidades personales. Por ejemplo, si un colaborador se esfuerza, la empresa lo promueve a mejores puestos; por tanto, la persona gana más dinero y beneficios y la empresa, obtiene más ganancias. En definitiva, son los comportamientos y las funciones de los empleados, que ayudan a satisfacer las metas de la empresa y su progreso en el mercado.

Se tiene conocimiento de que la conducta de los colaboradores es susceptible de medición y de evaluación, favorece las metas y produce valor personal, además, implica los deberes, las operaciones y actuaciones llevadas a cabo por los trabajadores y que promueve el acatamiento de los objetivos para el triunfo de la institución o empresa. Sobre esto Rocco (2009) manifiesta que un buen desempeño brinda seguridad personal y satisfacción; asimismo, lo concibe como la derivación del deber concretado por un colaborador, donde los indicadores de rendimiento posibilitan la forma en que se realizan los encargos, tanto en cantidad como en calidad y que depende de factores como las habilidades, conocimiento, organización del tiempo, otros. Y como complemento cito a Delgado y Moran (2024) que postula que el conjunto de actividades que realiza la persona para cumplir con su trabajo y que depende de ciertos elementos o factores, tal como, las características de la personalidad (gentileza, estabilidad emocional, experiencia,

creencias), el autoestima (confianza en las habilidades personales y amor hacia su propio ser), el clima (relaciones entre compañeros, tipo de comunicación, liderazgo), la ética, las actitudes, los conocimientos, las habilidades, la disciplina, la salud, el ingreso, la tecnología, los recursos, etc. Y que es valioso por su impacto en el crecimiento empresarial.

2.2.2.1 Teorías del desempeño laboral

Teoría de la equidad

Para Klingner y Nabaldian (2002), citado por Rodríguez (2022), el desempeño laboral está muy vinculado con las concepciones que presenta un servidor acerca de la familiaridad que recibe, este tipo de valoraciones dan como resultado la lealtad, la óptima voluntad, una mayor eficacia dentro del trabajo de la organización. En algunos casos la impresión de equidad está más ligada al estado mental de las personas que a los hechos verídicos.

Teoría de las expectativas

Esta teoría se enfoca en cómo los sentimientos de gratificación de los empleados pueden influir positivamente en su rendimiento laboral. Parte de la idea de que la percepción subjetiva de cada trabajador sobre la relación entre su manera de desempeñarse y los resultados obtenidos puede motivar ciertos actos, lo que conlleva a un mejor desempeño.

De acuerdo con Vroom (1964), citado por Corvera (2019), la Teoría de las Expectativas se basa en tres elementos clave:

- **Expectativa:** se refiere a la conexión entre el esfuerzo realizado y el desempeño logrado. En otras palabras, representa el nivel de compromiso y dedicación que el trabajador pone en sus tareas para obtener un rendimiento específico.
- **Instrumentalidad:** describe la relación que hay desde el desempeño alcanzado y la recompensa recibida. Este concepto mide qué tan probable percibe una persona que un buen desempeño le traerá beneficios concretos.
- **Valencia:** es el valor o importancia que el trabajador le da al resultado o incentivo obtenido por su esfuerzo. Esto varía según las prioridades y motivaciones individuales.

Teoría de la finalidad o de las metas

Locke (1976), citado por Escobedo (2020), destaca que la motivación juega un papel crucial en las intenciones de las personas al realizar una tarea o actividad. En otras palabras, los trabajadores establecen objetivos específicos y los persiguen de manera consciente, invirtiendo

cierto nivel de esfuerzo que, a su vez, determina el resultado de su desempeño. Según Locke, las metas cumplen varias funciones importantes:

- Enfocan la atención y las acciones, ayudando a centrar la energía en la tarea.
- Impulsan la energía y el esfuerzo, fomentando una mayor dedicación.
- Aumentan la persistencia, alentando a los colaboradores a no rendirse fácilmente.
- Facilitan la creación de estrategias, promoviendo una planificación más efectiva para alcanzar los objetivos.

2.2.2.2 Características del desempeño laboral

Para Vargas (2023) son las siguientes:

- Adaptación: está enfocada en la capacidad que tienen las personas a adaptarse a diversos contextos, compromisos y con otros individuos.
- Comunicación: es la acción de dar oportunamente una idea de forma efectiva a una o varias personas, es una habilidad que permite a los servidores adecuarse al lenguaje y los términos o tecnicismos que se emplean dentro de una institución en base a las necesidades.
- Iniciativa: es la motivación de realizar intervenciones en eventos que buscan alcanzar objetivos, este tipo de actividades provoca la participación activa.
- Capacitación del trabajador: es un mecanismo que permite el mejoramiento de la productividad por intermedio de planes estratégicos de mejora, ya que estos provocan resultados óptimos a la institución y permite un mejor y eficiente desempeño laboral.
- La Remuneración: son los incentivos que percibe el trabajador, es una herramienta muy poderosa que permite mejorar la productividad de la institución.

2.2.2.3 Dimensiones del desempeño laboral

Griffiths (1973) modelan al desempeño laboral con un cuestionario de 25 ítems de medida de tipo Likert con las siguientes dimensiones: a) competencia en la tarea b) respuesta a la autoridad y la supervisión c) relaciones sociales con los demás d) entusiasmo o la motivación en el trabajo y e) confianza e iniciativa.

- a) Competencia en la tarea que es la relación entre las habilidades y la realización de una tarea (Griffiths, 1973). Las competencias son aquellos elementos que caracterizan a una persona que tienen relación con el desempeño adecuado en las actividades laborales y pueden tener implicancia en otras situaciones (Delamare Le Deist &

Winterton, 2005) esta dimensión se divide en: Habilidad, que según Montes de Oca. y Machado (2009), la definen como la manera en la que un individuo interacciona con los instrumentos u otras personas en determinada actividad, que tiene un método de aplicación que se debe dominar eficientemente, garantizando que se ejecuten siendo conscientes de una debida supervisión. Realización de la tarea, que según Nogareda (2016) se menciona la ejecución de una acción laboral que incluye la realización de determinadas operaciones que requieren esfuerzo físico y otras operaciones que requieren esfuerzo mental.

- b) Respuesta a la autoridad y la supervisión es el grado de respuesta al desenvolvimiento de la autoridad (Griffiths, 1973), que se refiere al respeto que muestran los subordinados a sus supervisores y hacia la estructura organizacional; de igual manera con la seguridad, los elementos que son parte del ambiente laborar y que respaldan su seguridad física, capacitación, espacio de trabajo e implementos de trabajo (Arriola et al., 2011).
- c) Relaciones sociales con los demás, son aquellas personas que ayudan a crear las condiciones para su integración a un equipo de trabajo (Bostal y Malleville 2016). Las relaciones sociales son las que brindan las posibilidades de comunicarse y facilitan el mutuo apoyo social en el trabajo, incrementando el bienestar psicológico del trabajador y creando un adecuado ambiente laboral (Neffa, 2015), la dimensión se divide en: Relaciones interpersonales que para Murillo (2004), son los preceptos que orientan las relaciones entre las personas y la apoyan en la atención de sus problemas; identificando las pautas que regulan la interacción entre personas y producen una reducción en la intimidación, brindando orientación a las acciones del individuo respecto a los intereses colectivos. Trabajo en equipo: que se da cuando lo miembros de la empresa realizan actividades en conjunto de forma responsable y se apoyan mutuamente (Newstrom, 2007).
- d) Entusiasmo o la motivación en el trabajo es el esfuerzo de las personas en cumplir con las tareas asignadas (Griffiths, 1973). El entusiasmo y la motivación son aquellas fuerzas o impulsos que dirigen el proceder de los individuos con el propósito de metas personales, que trae como consecuencia un eficiente desempeño laboral (Grisales y Monroy 2011), la dimensión se divide en: esfuerzo en el trabajo, que es la exigencia fisiológica o mental en el desarrollo o realización de una determinada acción laboral. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1980). Puntualidad: es la ejecución de resultados en el tiempo previsto para desequilibrar el balance de los demás (Becerra & Tejada, 2019). Auto percepción positiva: es aquella que se origina desde la autoobservación positiva de las vivencias propias y las decisiones que se van tomando

ante determinadas circunstancias, también se apoya en las opiniones ajenas (alabanza, crítica, premiación y castigo) (Galimberti,2002))

- e) Confianza e iniciativa, la confianza es el soporte de la comunicación y la comunicación es uno de las columnas del buen liderazgo organizacional. Lockward (2011) trata a la confianza como un elemento importante para la coordinación, motivación, participación y desarrollo de los empleados de una organización. Frese y Fay (2001) definieron a la iniciativa personal como un conjunto de fenómenos de la conducta que son propios de los individuos autoiniciadores, proactivos y con gran preexistencia al momento de vencer los obstáculos que se pudieran presentar en el proceso del logro de las metas planteadas.

2.2.2.4 Factores inherentes al desempeño laboral

Son varios los factores, ya que son las habilidades, competencias y elementos que los trabajadores ponen en acción al resolver sus tareas del día con día.

Según Corvera (2019) los factores que inciden son la motivación, el entorno y el reconocimiento. La motivación debe ser prioridad por todas las áreas de trabajo; asimismo, el ambiente para identificar las principales deficiencias de la organización restando efectividad a los conocimientos y el factor olvidado, el reconocimiento, porque por más simple y sutil que sea el logro debe ser valorado como un resultado positivo y aplaudido para que la conducta sea repetitiva. Por su lado, Chiavenato (2011), citado por Larico (2024), señala que los factores pueden ser:

- Actitudinales, formados por la capacidad de realización, la disciplina, la creatividad y el interés.
- Operativos, que son la calidad, la cantidad, el conocimiento, el liderazgo y el trabajo en equipo.

Flores (2021) menciona que los factores más importantes son:

- Ambiente de trabajo, es la condición que el directivo da a sus servidores en el entorno, siendo accesible, cómodo y contar con los patrimonios importantes para que el colaborador se desempeñe correctamente durante su jornada laboral, teniendo como meta, la armonía entre el empleado y su lugar de trabajo; en pocas palabras, el personal debe tener al menos lo mínimo requerido.
- El salario, mientras que empleado tenga un sueldo justo, en función a sus tareas y logro satisfacer sus necesidades personales y colectivas, pondrá más dedicación en su trabajo,

contribuyendo en la consecución de metas institucionales; también, es importante la remuneración afectiva que gana el compromiso y la productividad.

- Relaciones sociales, las relaciones interpersonales son fundamentales en la organización, porque, los servidores tienen que colaborar entre sí y es donde se evidencia las habilidades y valores sociales como respeto, responsabilidad, puntualidad, gentileza, comunicación asertiva, otros.
- Jornada laboral, este factor se asocia al cargo de desempeña y el horario que se cumple en una empresa, que deben ser satisfactorias y que promueve la eficiencia y la eficacia.
- Horario de trabajo, hace referencia a la cantidad de horas para las jornadas laborales que realiza el trabajador, las que deben estar acordes a sus funciones y que no deben ser excesivas por ningún motivo; en el caso de que el servidor requiera hacer horas extras se debe pagar justamente y en el periodo correspondiente, los ofrecimientos deben ser razonables y sin atentar el bienestar físico – psicológico.
- Cancelación puntual del salario, las remuneraciones deben ser en la fecha indicada para no generar insatisfacciones y que el empleado tenga mayor responsabilidad con sus tareas; es decir, se recibe la compensación a tiempo, y siempre se deben implementar acciones para cumplir el salario afectivo, como: bonos por el trabajo bien hecho, asignación de cargos de confianza, capacitaciones, trabajo compartido, espacios para relajo, entre otros.

En la misma línea, este autor expone elementos primordiales, que se describen a continuación:

- Productividad, se comprende como el uso adecuado y eficiente de los recursos como los componentes de producción, indagando sobre bienes y servicios; destacando, el vínculo con los productos o servicios generados, con el trabajo que conlleva el proceso y el capital invertido.
- Trabajo en equipo, comprende la agrupación de varios colaboradores que ponen a disposición sus diferentes conocimientos teóricos y prácticos con la finalidad de alcanzar una meta colectiva, para obtener buenos resultados y lograr la satisfacción de sus superiores; además, se caracteriza por ser autoadministrativo, con un objetivo específico, donde la participación es la esencia, se comparte las tareas y todos tienen responsabilidad.
- Habilidades y conocimientos, comprende las destrezas requeridas para desempeñarse en un puesto de trabajo y apoyar en los trabajos grupales, son vitales para el crecimiento profesional y se vincula a la capacitación, que es la evolución educativa, que es ordenada y sistematizada, la finalidad es que las personas tengan un mejor cumplimiento y desarrollo profesional; el cumplimiento de metas, que posibilita de los

trabajadores se esfuercen y, por último, la distribución del tiempo, para conseguir que los servidores aprovechen todo el tiempo disponible, deben organizarse óptimamente, atendiendo prioridades y al final del día, resolver todos los encargos y deberes.

2.2.2.5 Evaluación del desempeño laboral

Escobedo (2020) manifiesta que la evaluación de este constructo es un proceso que se caracteriza por el cambio, la complicación y la profundidad y que se adapta a la realidad de cada empresa, posibilitando la obtención de competitividad con el paso de los años e incluye la tecnología, logrando establecer el trabajo de calidad. Según Enciso y Mallqui (2021) son las técnicas de percepción del individuo al desempeñarse en su puesto y la capacidad de desarrollo, permitiendo conocer la integración de los colaboradores en una organización y desde una postura personal, se considera que la examinación del desempeño es la apreciación que se forma sobre la conducta de un servidor y su potencial; también, es un método relevante e imprescindible en el giro empresarial; lo que posibilita el conocimiento de las falencias de los empleados, la inclusión y el compromiso en la entidad y si los criterios institucionales son los adecuados; además, es necesaria para que las empresas cambien e implementen políticas de recursos humanos acorde a la realidad del personal. Sumado a esto, se tiene conocimiento de que los responsables de llevar a cabo la evaluación son el director o gerente, puesto que son las cabezas de las organizaciones y responsables del bienestar de todos los colaboradores en general, y debe consultar al área de administración para poseer un conocimiento profundo. Cuando las empresas son democráticas, los propios servidores son conscientes y responsable de su autoevaluación, tomando como base indicadores dados por la gerencia, con el propósito de identificar el nivel de efectividad en el cumplimiento de sus deberes; el individuo y el gerente, en estos días no es extraño tener estructuras de evaluación muy dinámicas y donde destaca una negociación entre el personal y los directivos, sobre los medios y recursos indispensables para el desempeño de los encargos; adicionalmente, los directivos se comprometen con la disponibilidad de los recursos y más comprensión; de igual modo, se tiene la evaluación por el equipo de trabajo, que refleja el grado de responsabilidad en las tareas colectivas; el área de recursos humanos, que se responsabiliza de evaluar el comportamiento integral dentro de la organización y se fija en los logros obtenidos desde la entrada del colaborador y, finalmente, en las empresas con frecuencia se arman comisiones de evaluación, esta alternativa, incluye personas de todas las áreas y los niveles; es decir, desde directivos hasta colaboradores, de administración, de recursos humanos, entre otros, que tratan de emitir juicios justos, que sean orientadores y promuevan la crítica constructiva, para la mejora continua.

En este mismo contexto, Hillca (2022) asevera que los objetivos de la evaluación del desenvolvimiento en el trabajo son que el individuo se ajuste al puesto, dar capacitaciones para incrementar el desempeño, cumplir promesas de mejora, mejorar los sueldos, promover la empatía y la asertividad, existencia de comprensión entre subordinados y supervisores, conocer las falencias, las oportunidades y las fortalezas, elaborar políticas en favor del personal, evaluar el potencial humano con el que cuenta la empresa, la asignación justa de reconocimientos, aumentos y bonos, conocer los colaboradores más comprometidos y las expectativas de los empleados. Sobre esto, Ticlla (2024) sostiene que los objetivos, están sujetos a las siguientes etapas:

- Objetivos de acuerdo con el potencial, es vital que la evaluación permita medir habilidades, competencias y destrezas que poseen para el rendimiento actual y hasta donde pueden llegar a crecer, cuanto pueden lograr y en cuánto tiempo se obtendría una mejor versión; así como, que acciones crean más productividad, cómo alimentar la competitividad y las deficiencias de la administración de recursos humanos.
- Ofrecimiento de oportunidades, todos los miembros con alto desempeño se merecen tener opciones de crecimiento y condiciones de mayor participación, sin descartar, las metas individuales.

Por su parte, Espinoza y Toscano (2020) señalan que los beneficios de estas evaluaciones son el conocimiento de los talentos disponibles y las expectativas de los directivos sobre el desempeño; profundizando un poco más, se tiene que el gerente obtiene ventajas al examinar la conducta para determinar el nivel de confianza para cada trabajador; o sea, cuando se requiere un trabajo importante, ya se tiene candidatos precisos; para el mismo trabajador, se gana claridad sobre las reglas y normas de la organización, se entiende las cualidades que más valoran los directivos, que generalmente son, puntualidad, responsabilidad, liderazgo, etc., comprender el poder del cambio, identificar fortalezas y debilidades, buscar la forma de aprender más y realizar autocríticas sobre el desarrollo personal. También, la empresa porque evalúa su talento humano, las distribuciones de personal serán más acertadas, se identificará a los empleados que deben ser promovidos a mejores puestos, rotados de área y despedidos si el desempeño es deficiente e incrementar el ambiente de trabajo.

Para complementar cito a Vargas (2023) que expone algunos métodos efectivos para examinar el desempeño:

- De escala gráfica, que se caracteriza por su simplicidad porque utiliza procedimientos matemáticos, se compone por factores de evaluación y de variación. Luego, son

seleccionados para establecer aptitudes de los colaboradores y califica al desempeño como suficiente, bajo, bueno, malo.

- De elección forzada, se basa en la evaluación personal, con elementos alternativos y que consta de cuatro etapas, se trabaja en función a los principios de la entidad.
- De investigación, toma como fundamento la entrevista de un especialista al superior de los colaboradores evaluados o directamente a los trabajadores, se mide el nivel de desempeño, se registra las motivaciones, las deficiencias, genera visualizaciones de cada quién, se identifica las necesidades, se identifica los problemas a transformar de manera profunda y se puede elaborar lineamientos y realizar capacitaciones para transformar la realidad.
- De situaciones críticas, como su denominación lo describe es el recuento de lo negativo, de los errores y las dificultades de cada colaborador; también, se establece lo positivo para llevar a cabo comparaciones; es importante, porque permite corregir errores y dar mayor apoyo en el puesto que se desarrolla un empleado.

Resumiendo, la evaluación es valiosa por su impacto en el crecimiento organizacional y el desarrollo profesional, se debe tratar de que sea constructiva en toda circunstancia y por supuesto, sin olvidar que el desempeño es el desenvolvimiento de cada empleado, que se sujeta a requerimiento y exigencias, que busca la efectividad y la eficacia, que es dinámico y depende de varios factores y elementos.

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Salario

El salario es entendido como la retribución que recibe una persona por la prestación de un servicio laboral a un tercer sujeto y que está de acorde a la normatividad laboral y sistemas de acuerdos laborales entre los trabajadores y las instituciones. (Riquelme, 2023)

2.3.2 Desempeño

El desempeño es definido como el rendimiento de una persona calculado en jornadas hora dentro de un trabajo. (Lirico, 2023)

2.3.3 Empleo

Es todo trabajo que ejecuta una persona y que es remunerado y genera un ingreso en algún tipo de moneda. Es un oficio, ocupación u oficio que es remunerado y busca el bienestar familiar y social. (Huillca, 2022)

2.3.4 Construcción

Carlos García (2013), La construcción es el proceso técnico y administrativo mediante el cual se realiza la edificación de obras, desde la planificación hasta la realización y el mantenimiento. Este proceso incluye la utilización de recursos de tipo material, humano y dinerario para transformar el entorno físico, creando infraestructuras que responden a las necesidades sociales y económicas de una comunidad.

2.3.5 Gestión

Fernando Arriagada (2022) la gestión de la construcción se refiere al conjunto de prácticas y técnicas aplicadas para asegurar que los proyectos de edificación se lleven a cabo de manera eficiente, efectuando con los patrones de calidad, tiempo y presupuesto. Esta disciplina es crucial para la correcta ejecución de obras, asegurando el cumplimiento de las normativas y expectativas del cliente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Método y alcance de la investigación

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó como método general el científico, es decir, se cumplió con las etapas que implica, el problema, hipótesis, recolección de información, verificación de supuestos y conclusiones y como método específico, el analítico que se caracteriza por ser crítico y objetivo, al revisar cada una de las partes de las variables y el vínculo entre las mismas. (Ñaupas, et al., 2018)

Asimismo, se hizo uso del método hipotético deductivo que consiste en la formulación de hipótesis y a partir de los resultados generar una deducción.

Por otro lado, el alcance es correlacional porque se busca determinar si las variables se relacionan y en qué medida. Adicionalmente, se puede señalar que tiene una naturaleza cuantitativa ya que, sigue un proceso estructurado, utiliza la lógica, es preciso, los datos son producto de mediciones y deben ser analizados por métodos estadísticos. (Pino, 2018)

3.2 Diseño de la investigación

Según Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), los diseños cuantitativos pueden ser de tipo experimental y no experimentales; en la investigación se ha realizado un diseño no experimental, puesto que, no se ha manipulado variable alguna.

Para la siguiente investigación es de diseño no experimental debido a que las variables se estudiaron sin modificar su estado original. (Ñaupas, et al., 2018).

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población se define como aquel conjunto de elementos con cualidades en común y la muestra como una porción de estos elementos. Pino (2018). En el caso de esta investigación, se trabajó con toda la población que se encuentra en planta y no se determinó una muestra, debido a que se tiene accesibilidad a la organización ya mencionada; además, se quiere conseguir una buena confiabilidad sobre los datos recogidos, entonces, se cuentan con 58 colaboradores.

Criterios de exclusión

- Trabajadores con permiso por salud.
- Practicantes.

3.3.2 Muestra

Al ser la población pequeña, no se ha de considerar muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

En esta investigación se utilizó la encuesta como técnica principal para recopilar datos, ya que se ajusta perfectamente al problema planteado, así como a las variables, dimensiones e indicadores definidos. Las encuestas son una herramienta ampliamente utilizada en la investigación porque permiten recolectar información de manera rápida y eficiente. Según Hernández y Mendoza (2018), esta técnica organiza y estructura la información de forma sistemática, facilitando su análisis y uso posterior.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos son dos cuestionarios de administración directa individual, con una duración máxima de 25 minutos, poseen escalas positivas, sumativas y de cinco valores. Asimismo, poseen ficha técnica y ya han sido utilizados en otros trabajos de investigación; es así, que el primero se denomina “Cuestionario sobre salario emocional” se utilizó el cuestionario de Salvador et al. (2021) compuesto por 18 ítems y 3 dimensiones: ambiente laboral, desarrollo profesional y flexibilidad. El instrumento fue adaptado por Vargas Rivera (2023).

De igual modo, el segundo instrumento “Cuestionario sobre desempeño laboral” se utilizó el instrumento elaborado por Griffiths (1973) compuesto por 25 ítems: competencia en la tarea, respuesta a la autoridad y la supervisión, relaciones sociales con los demás, entusiasmo o la motivación en el trabajo y confianza e iniciativa. El instrumento utilizado por Omar et al. (2014), adaptado por Vargas Rivera en el año 2023.

3.5 Instrumentos de análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos obtenidos de las encuestas, se usó la hoja de cálculo Excel, Spss v 25 y se utilizó la Rho de Spearman para el análisis de correlación.

Análisis de correlación. La correlación es un indicador estadístico que cuantifica la fuerza y dirección de la relación lineal entre dos variables. Nos permite determinar si existe una asociación entre ellas y si esta es positiva o negativa. Las correlaciones tienen el valor de -1 a +1, cuando es -1 es negativa perfecta y cuando es +1 es positiva perfecta. Hernández y Mendoza (2018) plantean que las correlaciones Rho de Spearman es usada para datos cualitativos como son las escalas de Likert.

Tabla 2. Correlación Rho de Spearman.

$0 \leq r \leq 1 $	
-0,9	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,10	Correlación negativa débil
0,0	No existe correlación alguna
0,10	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Breve descripción de la empresa y sus procesos

Misión visión, organigrama, proceso de construcción flujo grama

4.1.1 Descripción de la empresa

Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. es una empresa constructora con sede en el distrito de Cerro Colorado, Arequipa. Fundada con el propósito de ofrecer soluciones de construcción de alta calidad, Car Group se especializa en proyectos residenciales, comerciales e industriales, adaptándose a las necesidades del mercado local y nacional. La filosofía de la empresa se basa en la excelencia operativa, la innovación tecnológica y el compromiso con el medio ambiente, lo que permite ejecutar proyectos que no solo cumplen con el pronóstico de nuestros clientes, sino que también contribuyen al desarrollo sostenible de la región.

Con un equipo de 58 empleados altamente capacitados, Car Group combina experiencia técnica y profesionalismo para llevar a cabo proyectos de diversas magnitudes. Destaca por un enfoque en la eficiencia operativa, optimizando cada proceso constructivo para garantizar plazos de entrega adecuados y costos competitivos. La empresa trabaja en estrecha colaboración con clientes y proveedores, implementando soluciones creativas y avanzadas que garantizan el éxito de cada proyecto.

Car Group se compromete a cumplir con los más altos estándares de seguridad y calidad en cada una de sus obras. Cada proyecto que emprende se realiza bajo estrictas normas de control y supervisión, asegurando la seguridad de los trabajadores y la calidad final de la construcción. Además, la empresa mantiene un enfoque de responsabilidad social, participando en proyectos que mejoren la infraestructura y el bienestar de las sociedades donde operamos.

La empresa ofrece un servicio integral y personalizado, desde la etapa de planificación hasta la entrega final de la obra, adaptándose a las necesidades particulares de cada cliente. Nuestro portafolio de proyectos incluye desde viviendas unifamiliares hasta complejos comerciales y edificios industriales, se consolida como un referente en la región de Arequipa por la calidad y confiabilidad de nuestras construcciones.

Valores de la empresa:

- a) Innovación: Apostamos por nuevas tecnologías y procesos constructivos que optimicen los recursos y mejoren la eficiencia.
- b) Sostenibilidad: Nos comprometemos con el cuidado del medio ambiente, implementando prácticas responsables en todos nuestros proyectos.
- c) Seguridad: Priorizar la seguridad de nuestros colaboradores y de la comunidad es una parte fundamental de nuestra cultura empresarial.
- d) Calidad: Nos esforzamos en entregar proyectos que optimicen los requerimientos los clientes, manteniendo altos estándares en cada fase del proceso constructivo.
- e) Compromiso: Cumplimos con los plazos establecidos y mantenemos una comunicación transparente y cercana con nuestros clientes en cada proyecto.

Misión: Brindar soluciones constructivas innovadoras y sostenibles, garantizando la satisfacción de nuestros clientes mediante la calidad, seguridad y responsabilidad social en cada uno de nuestros proyectos.

Visión: Ser la empresa constructora líder en la región de Arequipa, reconocida por la excelencia en nuestros proyectos y por contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades en las que operamos.

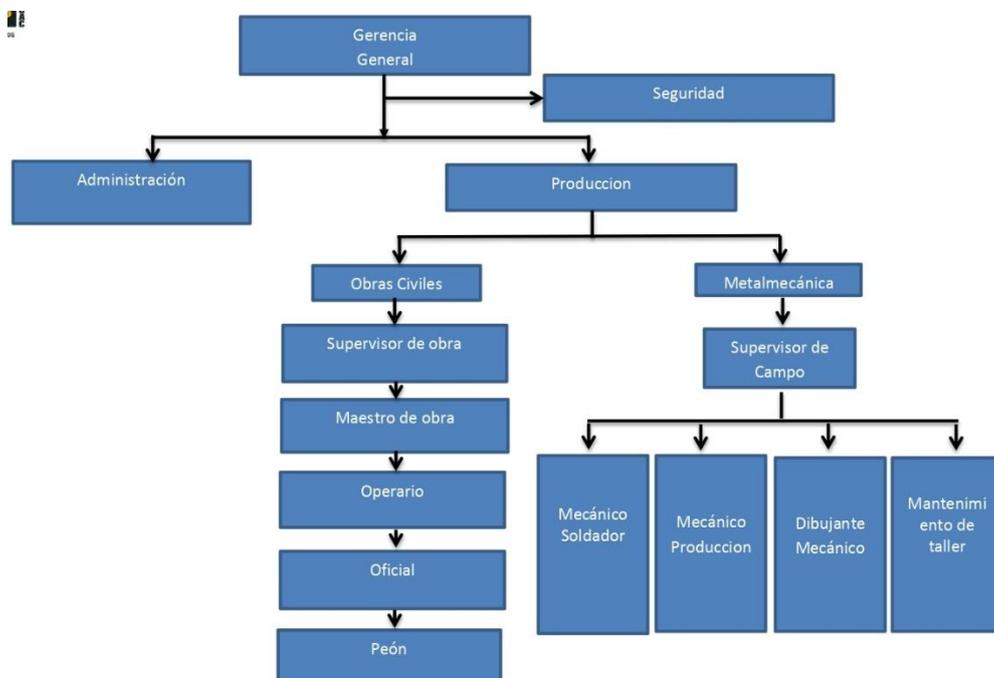


Figura 1. Organigrama de la empresa Car Group.

4.2 Diagnóstico de la situación actual

Actualmente, Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. enfrenta un problema crítico relacionado con la falta de salario emocional en su equipo de trabajo, lo que está afectando de manera inversa en el desempeño laboral de los empleados. El salario emocional hace referencia a los beneficios no monetarios que contribuyen al bienestar y satisfacción de los trabajadores, como el ambiente laboral, el desarrollo profesional y la flexibilidad. La falta de estos elementos ha generado una disminución en la motivación, un ambiente de trabajo tenso y una percepción de poco crecimiento profesional entre los empleados.

Consecuencias de la falta de salario emocional:

- Baja motivación y compromiso:

La falta de reconocimiento, oportunidades de desarrollo profesional y un entorno laboral favorable ha generado una disminución en el compromiso de los trabajadores hacia la entidad, afectando su productividad y desempeño general.

- Altos niveles de rotación:

Debido a la falta de incentivos emocionales y de bienestar, muchos empleados están considerando dejar la empresa en busca de mejores oportunidades donde puedan sentirse más valorados, lo que genera costos adicionales en la contratación y preparación de nuevos servidores.

- Deterioro del ambiente laboral:

La falta de compañerismo y una comunicación deficiente entre los equipos ha contribuido a un ambiente de trabajo poco colaborativo, afectando la calidad de la interacción y la eficiencia en la ejecución de los proyectos.

- Desempeño laboral ineficiente:

Los empleados que no perciben oportunidades de crecimiento o que no sienten un equilibrio adecuado entre su vida laboral y personal tienden a mostrar un menor rendimiento, lo que ha afectado directamente la calidad y los tiempos de entrega de los proyectos de construcción.

Impacto en el desempeño laboral:

- Menor productividad: la motivación de los empleados tiene un impacto directo en la eficiencia y calidad del trabajo realizado. Los trabajadores de Car Group están mostrando una disminución en la eficiencia debido a la falta de satisfacción con su entorno laboral.
- Problemas de supervisión y autoridad: la desmotivación afecta la relación entre los empleados y los supervisores, generando una menor receptividad a la autoridad y las instrucciones, lo que puede derivar en problemas en la ejecución de los proyectos.
- Falta de iniciativa y proactividad: Los empleados que no sienten una conexión emocional con su trabajo tienen menos probabilidades de tomar iniciativas o buscar soluciones creativas a los problemas que surgen durante los proyectos.

4.3 Resultados descriptivos de la investigación

4.3.1 Sexo del encuestado

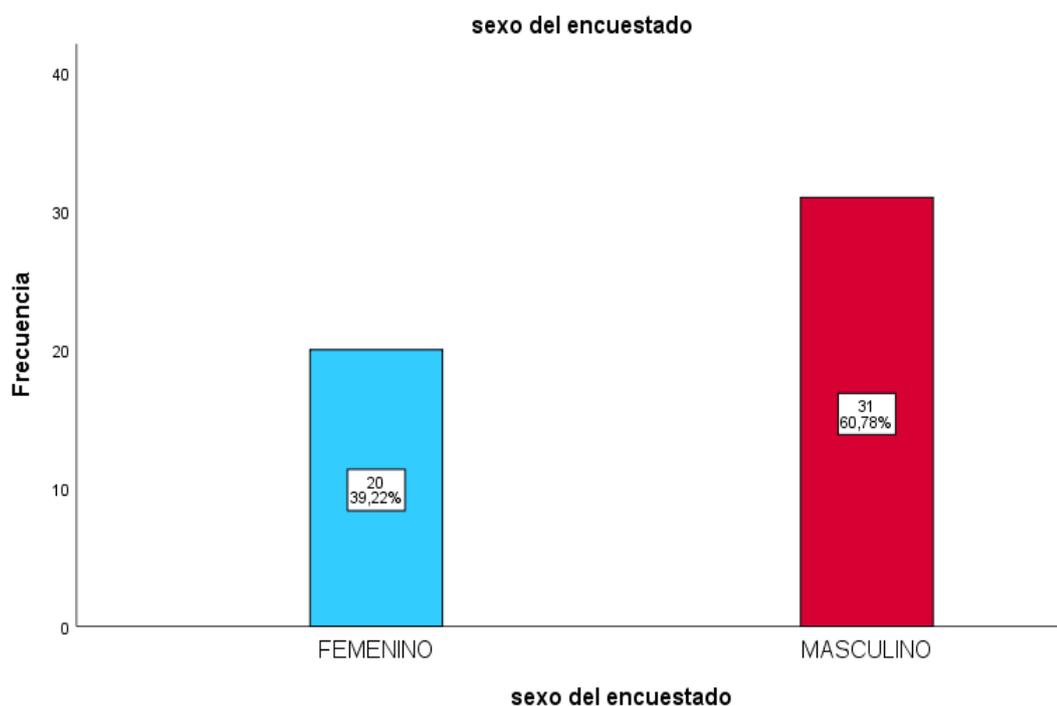


Figura 2. *Sexo del encuestado.*

Como se evidencia en la figura, la mayoría de los encuestados son de sexo masculino (31 encuestados) seguida de sexo femenino (20 encuestados).

4.3.2 Edad de los encuestados

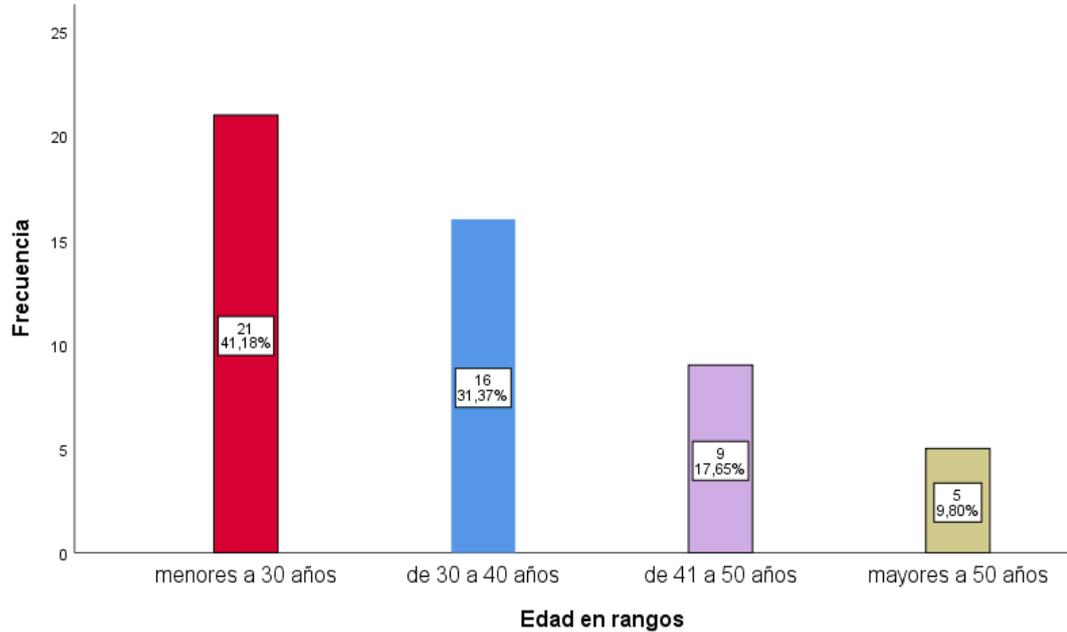


Figura 3. *Edad de los encuestados en rangos.*

En la figura se muestra que en el rango de servidores menores a 30 años se encuentran 21 encuestados, en el rango de 30 a 40 años se encuentran 16 encuestados, en el rango de 41 a 50 años se encuentran 9 servidores y en el rango más de 50 años se encuentran 5 colaboradores, lo que se muestra es que la mayoría del personal de la empresa Car Group son menores a 30 años.

4.3.3 Descriptivos agrupados

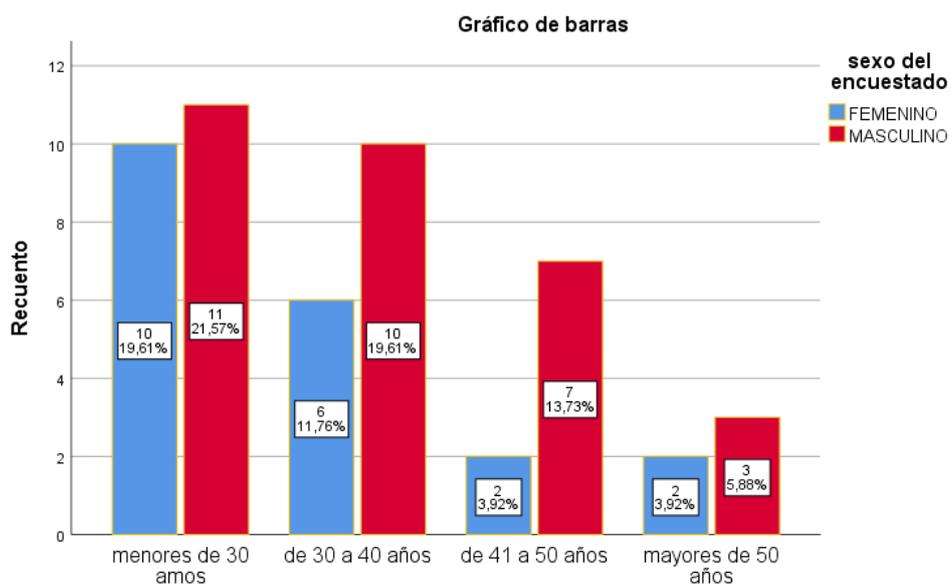


Figura 4. *Edad en rangos y sexo del encuestado.*

Como se aprecia en la figura en base al sexo del encuestado y la edad, de 21 trabajadores menores de 30 años, 11 son varones y 10 son mujeres, en el rango de 30 a 40 años 10 son varones y 6 son mujeres, en el rango de 41 a 50 años 7 son varones y 2 son mujeres; y el rango de más de 50 años 3 son varones y una mujer, estos resultados evidencian que en la empresa Car Group la mayoría de colaboradores son de sexo masculino.

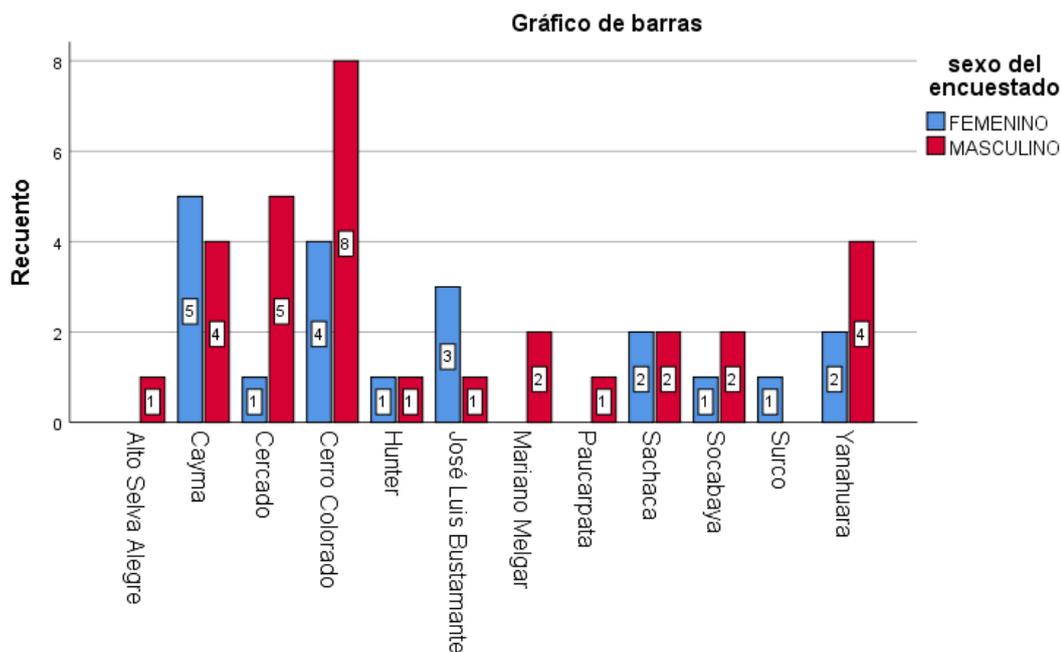


Figura 5. *Sexo del encuestado y el lugar de residencia.*

Como se aprecia en la figura la mayoría de servidores de la empresa Car Group viven en el distrito de Cerro Colorado (12 trabajadores), seguido de Cayma (9 trabajadores) seguido de Yanahuara (6 trabajadores), Cercado (6 trabajadores) y otros con menos frecuencia como es Paucarpata, Surco en Lima, Mariano Melgar, Hunter, y Alto Selva Alegre.

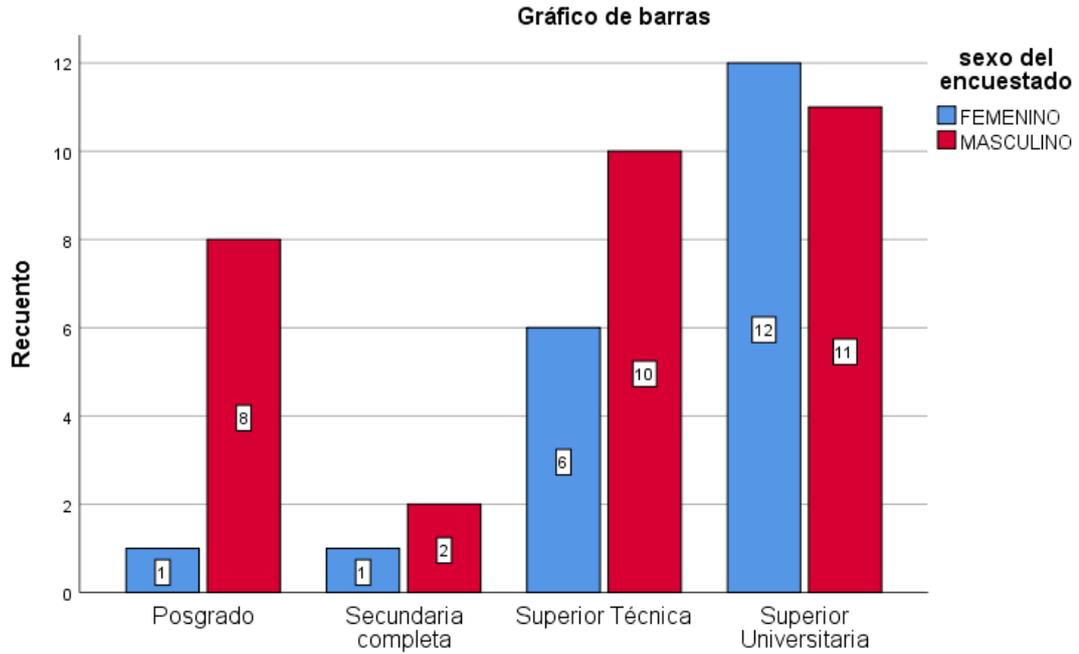


Figura 6. *Sexo del encuestado y el nivel de formación académica.*

Como se aprecia en la figura, la mayoría de colaboradores de la empresa Car Group tienen educación superior universitaria (33 trabajadores), seguida de educación técnica (26 trabajadores), en educación secundaria (3 trabajadores) y con algún posgrado 9 trabajadores distribuidos en ambos sexos tal como se muestra.

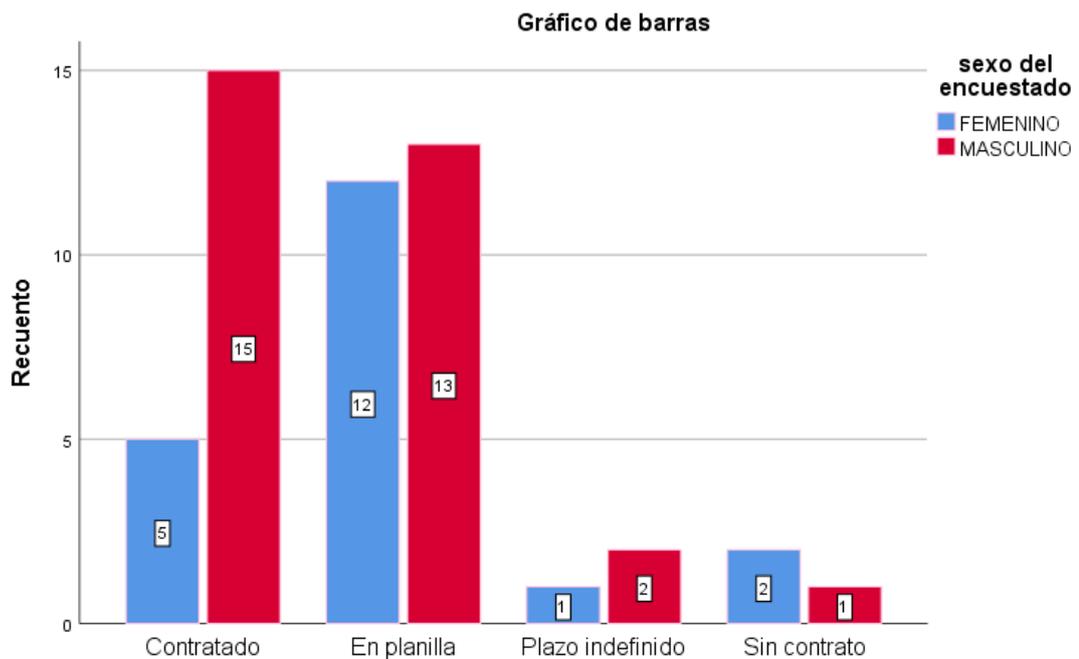


Figura 7. *Sexo del encuestado y el tipo de relación laboral en la empresa.*

Como se muestra en la figura, una gran mayoría de servidores está en la planilla de la empresa, 13 son hombres y 12 mujeres, en el rubro contrato 15 son hombres y 5 mujeres; en el rubro plazo indefinido, 3 son hombres y 1 mujer; y sin contrato, 2 mujeres y 1 hombre. Como se aprecia la mayoría de colaboradores con contrato y con planilla son hombres.

4.4 Resultados correlacionales

4.4.1 Resultados del objetivo general

Establecer la relación entre el salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.

Tabla 3. Correlación entre el salario emocional y el desempeño laboral.

Correlaciones

			Salario emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Salario emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se aprecia en la tabla, hay una correlación positiva considerable entre la variable salario emocional y la variable desempeño laboral, calculada con el estadígrafo Rho de Spearman, dando un valor de 0.765, este resultado da a entender que, si se trabaja en mejorar el salario emocional, automáticamente se va a incrementar los valores de la correlación.

4.4.2 Resultados del objetivo específico 1

Establecer la relación entre el salario emocional y la competencia en la tarea en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.

Tabla 4. Correlación entre el salario emocional y la dimensión competencia en la tarea. Correlaciones

			Salario emocional	Competencia en la tarea
Rho de Spearman	Salario emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,439**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	51	51
	Competencia en la tarea	Coefficiente de correlación	,439**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se aprecia una correlación positiva media entre la variable salario emocional y la dimensión competencia en la tarea calculada con el estadígrafo Rho de Spearman, dando un valor de 0.439, este resultado fue calculado con el programa estadístico SPSS, el resultado da cuenta que se debe de trabajar en mejorar la variable salario emocional para incrementar los valores de la dimensión competencia en la tarea.

4.4.3 Resultados del objetivo específico 2

Establecer la relación entre el salario emocional y la respuesta a la autoridad en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.

Tabla 5. Correlación entre el salario emocional y la dimensión respuesta a la autoridad.
Correlaciones

			Salario emocional	Respuesta a la autoridad
Rho de Spearman	Salario emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,363**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	51	51
	Respuesta a la autoridad	Coefficiente de correlación	,363**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se aprecia en la tabla existe una correlación media de 0,363 entre la variable salario emocional y la dimensión respuesta a la autoridad, datos calculados con el estadígrafo Rho de Spearman y analizados en el programa SPSS versión 25. Este resultado quiere decir que se debe de incrementar los niveles de salario emocional para incrementar los resultados de correlación.

4.4.4 Resultados del objetivo específico 3

Establecer la relación entre el salario emocional y la motivación en el trabajo en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.

Tabla 6. Correlación entre el salario emocional y la motivación en el trabajo
Correlaciones

			Salario emocional	Motivación en el trabajo
Rho de Spearman	Salario emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,426**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	51	51
	Motivación en el trabajo	Coefficiente de correlación	,426**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se aprecia en la tabla, existe una correlación baja entre la variable salario emocional y la dimensión motivación en el trabajo, datos obtenidos mediante la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman con un valor de 0.426, dato calculado por medio del programa SPSS versión 25. Esta correlación da a entender que se deben de trabajar el incrementar los niveles de la variable salario emocional para poder incrementar la motivación en el trabajo.

4.4.5 Resultados del objetivo específico 4

Establecer la relación entre el salario emocional y la confianza e iniciativa en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.

Tabla 7. Correlación entre el salario emocional y la dimensión confianza e iniciativa de los colaboradores.

Correlaciones

			Salario emocional	Confianza e iniciativa
Rho de Spearman	Salario emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,430**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	51	51
	Confianza e iniciativa	Coefficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	51	51

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se aprecia que hay una correlación positiva baja entre la variable salario emocional y la dimensión confianza e iniciativa, correlación calculada mediante el estadígrafo Rho de Spearman con un valor de 0.430, analizado en el programa estadístico SPSS versión 25, este resultado muestra que se debe de trabajar en mejorar el nivel de la variable salario emocional para que pueda incrementarse la correlación.

4.4.6 Resultados del objetivo específico 5

Establecer la relación entre el desempeño laboral y el ambiente laboral en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.

Tabla 8. Correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión ambiente laboral.
Correlaciones

			Desempeño laboral	Ambiente laboral
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Ambiente laboral	Coefficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se evidencia una correlación positiva media de 0.583 entre la variable desempeño laboral y la dimensión ambiente laboral, resultado obtenido mediante la aplicación del estadígrafo Rho de Spearman y tabulado en el programa estadístico SPSS versión 25. Este resultado da cuenta que para mejorar la correlación se debe de trabajar en mejorar los niveles de la dimensión ambiente laboral.

4.4.7 Resultados del objetivo específico 6

Establecer la relación entre el desempeño laboral y el desarrollo profesional en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.

Tabla 9. Correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión desarrollo profesional.

Correlaciones

			Desempeño laboral	Desarrollo profesional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Desarrollo profesional	Coefficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se aprecia una correlación positiva media de 0.495 entre la variable desempeño laboral y la dimensión desarrollo profesional, dato calculado con el estadígrafo Rho de Spearman y por medio del programa SPSS versión 25. Este resultado tiene una baja cantidad por cuanto, sus niveles dentro de la variable salario emocional son también bajos, por lo que se necesitaría trabajar en elevar la dimensión para mejorar el valor correlacional.

4.4.8 Resultados del objetivo específico 7

Establecer la relación entre el desempeño laboral y la flexibilidad laboral en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.

Tabla 10. Correlación entre el desempeño laboral y la dimensión flexibilidad laboral.

Correlaciones

			Desempeño laboral	Flexibilidad laboral
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,401**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	51	51
	Flexibilidad laboral	Coefficiente de correlación	,401**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se aprecia en la tabla, existe una correlación baja de 0.401 entre la variable desempeño laboral y la dimensión flexibilidad laboral, calculada por medio del estadígrafo Rho de Spearman y calculada en el programa estadístico SPSS, esta correlación tiene el nivel bajo por lo mismo que los niveles de la variable salario emocional tienen niveles bajos, por lo que, para incrementarla se tendría que trabajar en el aumento de los niveles de la mencionada variable.

4.5 Discusión de resultados

El salario emocional es un incentivo no económico que hace que los empleados se sientan cómodos con el empleo y con el empleador, esta retribución permite la optimización de la calidad de vida de los empleados y la satisfacción de ciertas necesidades que no son cubiertas por el salario mensual, la investigación buscó encontrar la relación entre el salario emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. Los resultados mostraron una correlación positiva considerable de 0.765, valor que fue comparado con la tabla general de correlaciones Rho de Spearman, este resultado da a precisar que existen aún factores que se deben de mejorar en la variable salario emocional para que se incremente su relación con el desempeño laboral, la variable salario emocional es considerado

como una palanca que mejora la actitud hacia el trabajo y hacia la institución; por ello, Riquelme (2023) manifiesta que cuando se desea cuidar el bienestar de una empresa, compañía o entidad es necesario priorizar el salario emocional, manifestando además que es una buena inversión que sí se ve el retorno en cumplimiento de metas institucionales. De igual forma, Rojas y Blanco (2023) precisaron que el salario emocional es el complemento ideal para el sueldo monetario, pues estos elevan la motivación de los trabajadores, satisface expectativas y necesidades. En la misma línea, Espinoza y Toscano (2020) concluyeron, desde un enfoque cualitativo, que la motivación de los servidores se eleva por medio de las compensaciones no económicas como son las capacitaciones, espacios de relajación, espacios para descansar y distracciones. Finalmente, Pérez (2018) manifestó que el salario emocional es una fórmula innovadora para retener o captar talento humano.

En el plano nacional se ha revisado información sobre las variables y se ha encontrado a diversos autores quienes en sus resultados guardan relación con el encontrado en la presente, por citar, se tiene a Guerrero (2023) que trabajó sobre el salario emocional y el compromiso organizacional, concluyendo que ambas variables guardan una relación moderadamente alta. Asimismo, Izarra y Rodas (2022) trabajaron en las variables salario emocional y desempeño laboral, encontrando una relación de 0.678 entre ambas variables, dato cercano a los encontrados en la presente investigación. En la misma línea, Rodríguez (2022) investigó sobre las variables salario emocional y desempeño laboral demostrando que el salario emocional se vincula fuertemente con la variable desempeño laboral información obtenida mediante el uso de la Rho de Spearman. Finalmente, Corvera (2019) realizó una investigación con las variables salario emocional y desempeño laboral demostrando que el salario emocional se relaciona de forma positiva con el desempeño laboral.

En el plano local, Vargas (2023) realizó un trabajo de investigación con la variable salario emocional y desempeño laboral, demostrando que hay una relación de 0.731, dato calculado con la Rho de Spearman, demostrando que las variables tienen la misma fuerza y dirección, tal como el presente trabajo de investigación. Como se aprecia en la mayoría de los trabajos de investigación revisados, sus resultados guardan una relación con los encontrados en la presente tesis.

El salario emocional busca que los trabajadores puedan mejorar su desempeño laboral dentro de la institución; por ello, los empresarios para que sus trabajadores se identifiquen más con su empresa generan planes de incentivos y oportunidades de mejorar el salario emocional, se ha evidenciado en la investigación que el valor más alto de correlación se da entre variables, teniendo una menor relación entre variables y dimensiones.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo con el objetivo general propuesto, se ha encontrado una correlación positiva considerable con un valor de 0,765, calculada mediante el estadígrafo Rho de Spearman y analizada mediante el programa SPSS, este valor es significativo puesto que el nivel de significación es de 0,01.

De acuerdo con el primer objetivo específico, sobre la relación de la variable salario emocional y la dimensión competencia en la tarea, se ha obtenido un valor de 0,439 por medio del estadígrafo Rho de Spearman, este dato es significativo puesto que el valor de significación de la tabla es de 0,01.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, sobre la relación de la variable salario emocional y la dimensión respuesta a la autoridad, se obtuvo el valor de 0,363 calculada mediante el estadígrafo Rho de Spearman, este dato es significativo puesto que el valor de significación según tabla es de 0,01.

De acuerdo con el tercer objetivo específico, respecto a la relación de la variable salario emocional y la dimensión motivación en el trabajo, se ha obtenido el valor de 0,426 calculada mediante el estadígrafo Rho de Spearman, este dato es significativo puesto que el valor de significación de tabla es de 0,01.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico, sobre la relación de la variable salario emocional y la dimensión confianza e iniciativa, se obtuvo el valor de 0,430 calculada mediante el estadígrafo Rho de Spearman, este dato es significativo puesto que el valor de significancia de tabla es de 0,01.

De acuerdo con el quinto objetivo específico, respecto a la relación de la variable desempeño laboral y la dimensión ambiente laboral, se ha obtenido el valor de 0,583 calculada mediante el estadígrafo Rho de Spearman, este valor es significativo puesto que el valor de significancia en tabla es de 0,01.

De acuerdo con el sexto objetivo específico, sobre la relación de la variable desempeño laboral y la dimensión desarrollo profesional, se ha obtenido el valor de 0,495 calculada mediante el estadígrafo Rho de Spearman, este valor es significativo puesto que el valor de significancia en tabla es de 0,01.

De acuerdo con el séptimo objetivo específico, sobre la relación de la variable desempeño laboral y la dimensión flexibilidad en los colaboradores, se ha obtenido el valor de 0,401 calculada mediante el estadígrafo Rho de Spearman, este valor es significativo puesto que el valor de significancia en tabla es de 0,01.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda a la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. tomar en cuenta estos resultados con la finalidad de optimizar los niveles de salario emocional en sus colaboradores, para así mejorar el desempeño laboral y como consecuencia incrementar la productividad.

Se recomienda a las empresas de tipo público o privado tomar en cuenta los hallazgos, con la finalidad de aplicar estrategias para mejorar el salario emocional en sus trabajadores y así tener una mejor producción y mejor desempeño laboral.

Se recomienda a los investigadores a realizar investigaciones sobre la variable salario emocional con la finalidad de mostrar que se trata de una herramienta que permite mejorar el desempeño laboral y el mejoramiento de otras variables relacionadas al trabajo institucional.

Se recomienda realizar investigaciones desde otro enfoque a partir de los resultados encontrados con la finalidad de comprender mejor las necesidades, prioridades y otras variables que intervienen en el desempeño de los servidores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARRON, P. 2020. El salario emocional y la retención de personal de campo en las empresas vitivinícolas de Pisco – Ica. Lima: s.n., 2020. <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4064/BARRON%20PAREDE%20PAUL%20RICARDO-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1>.

CONDORI, D. y MURILLO, V. 2022. Relación del salario emocional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa de gas Oxyman Comercial SAC. Tesis de licenciatura. Arequipa: s.n., 2022. [Fecha de consulta: 11 de junio del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3590b241-351c-4603-9277-b66c328777a9/content>.

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, Cajabamba, 2019. Tesis de titulación. Cajamarca: Repositorio de la Universidad Privada del Norte, 2019. [Fecha de consulta: 17 de enero del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23096/Corvera%20Avalos%20Katherine%20Stphanie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

DELGADO, Y. y MORAN, J. 2024. Gestión del tiempo y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa comercial e industrial en Lima. Tesis de licenciatura. Lima: s.n., 2024. [Fecha de consulta: 27 de noviembre del 2024]. DOI: Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9d308902-b264-487b-b7ed-0f806681d260/content>.

ENCISO, G. y MALLQUI, A. 2021. Salario emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital Cáceres del Perú, Jimbe, 2021. Tesis de licenciatura. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo, 2021. [Fecha de consulta: 14 de enero del 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72336/Enciso_MGP-Mallqui_AAN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ESCOBEDO, C. 2020. Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las Mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao. Lima: s.n., 2020. Disponible en: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ESPINOZA, A. y TOSCANO, J. 2020. Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. Artículo. México: s.n., 2020. [Fecha de consulta: 05 de mayo del 2024]. Disponible en: <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/3768>.

Ferro, J. 2018. Diseño de programa motivacional basado en el salario emocional. Bogotá: s.n., 2018. Disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/54a94d2a-f918-40d4-ae9b-f1d07eb03cce/content>.

FIGUEROA, T. 2024. Salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa en Puno. Tesis de licenciatura. Puno: s.n., 2024. [Fecha de consulta: 27 de noviembre del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21121>.

FLORES, Y. 2021. Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Cynkat, Arequipa. Tesis de licenciatura. Arequipa: Universidad Católica de Santa María, 2021. [Fecha de consulta: 06 de mayo del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/20e6a4fd-6e0e-4ddb-a268-fb32f132edeb/content>.

Giraldo, M. 2016. salario emocional: equilibrio entre la vida personal y laboral. Bogotá : s.n., 2016. Disponible en: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/24448/Salario%20emocional%20equilibrio%20entre%20la%20vida%20laboral%20y%20personal.pdf?sequence=1&isAllowed=>.

GUERRERO, C. 2023. Relación entre salario emocional y compromiso organizacional en asesores de una institución financiera. Tesis de maestría. Chiclayo: s.n., 2023. [Fecha de consulta: 11 de junio del 2024]. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/6239/1/TM_GuerreroNeiraCristina.pdf.

HERNANDEZ, M. 2017. El salario emocional y su aporte para mejorar la productividad y el compromiso. Artículo. Colombia: s.n., 2017. [Fecha de consulta: 27 de noviembre del 2024]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/e88aa6f8-dcca-45f6-ae77-63db607bc251/content>.

HERNANDEZ, SAMPIERI, R. 2018. Metodología de la investigación. España: McGraw-Hill Interamericana, 2018.

HERRERA, C. y HUANA, C. 2018. Diferencias en la percepción del salario emocional en colaboradores de una empresa privada. Tesis de licenciatura. Lima: s.n., 2018. [Fecha de consulta: 27 de noviembre del 2024]. Disponible en:

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9824a49f-e07e-4718-a59f-e8bac346369c/content>.

HIGUERA, M., RAMÍREZ, Y. y NOVOA, D. 2016. Salario emocional; estrategia motivacional. Artículo. Bogotá: s.n., 2016. [Fecha de consulta: 27 de noviembre del 2024]. Disponible en: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/25408/Salario%20Emocional,%20Estrategia%20Motivacional.pdf?sequence=1>.

Huaytangare, R. 2020. Salario emocional y bienestar laboral en la empresa Ramfur S.A.C., Tarapoto 2020. Tarapoto: s.n., 2020. Disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10379/Tesis_SalarioEmocional_BienestarLaboral_Empresa_RAMFUR%20S.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. Arequipa: s.n., 2022. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f31f15e4-06db-48f1-af52-c349d1b90368/content>.

IZARRA, J. y RODAS, D. 2022. Salario emocional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2022. Tesis de licenciatura. Lima: Repositorio de la Universidad Peruana Unión, 2022. [Fecha de consulta: 16 de enero del 2024]. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6309/Jesica_Tesis_Licenciatura_2023.pdf?sequence=9&isAllowed=y.

LARICO, Y. 2024. 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. Huancayo: s.n., 2024. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15937/12/IV_FCE_315_TE_Larico_Huanca_2024.pdf.

LOZADA, L. y JAÑO, D. 2023. Salario emocional y su relación con la calidad de vida laboral en los trabajadores de la corporación Axion. Tesis de licenciatura. Arequipa: s.n., 2023. [Fecha de consulta: 27 de noviembre del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6f28b0fb-71ea-42a5-ab97-d7ed806e9983/content>.

Mayta, R. 2022. Salario emocional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora. Lima: s.n., 2022. Disponible en: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16011/Mayta_Paucar-Salario-emocional-satisfacci%C3%B3n-laboral.pdf?sequence=1.

MIRANDA, R. 2022. Rotación de personal y salario emocional en Asesores Comerciales de la empresa móvil Connect, Arequipa. Tesis de licenciatura. Arequipa: Universidad Católica de Santa María, 2022. [Fecha de consulta: 06 de mayo del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5edf6589-423a-4a8f-9033-c710c38a6718/content>.

ÑAUPAS, H., y otros. 2018. Metodología de la investigación. Bogotá : Ediciones de la U, 2018. 5ª Edición - Educación e investigación.

ÑAUPAS, Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. 2018. Metodología de la investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 2018.

PÉREZ, D. 2018. ¿Qué es el salario emocional? Artículo. Madrid: Dialnet, 2018. [Fecha de consulta: 05 de enero del 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6363523>.

PINO, R. 2018. Metodología de la investigación. Lima: San Marcos, 2018. 2º edición.

RIQUELME, C. 2023. Salario emocional: cuidado del ambiente laboral y cultura corporativa. Artículo. Asunción: Revista Científica en Ciencias Sociales - Scielo, 2023. [Fecha de consulta: 06 de enero del 2024]. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2708-04122023000100067.

Rocco, M. 2009. Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica. Santiago de Chile: s.n., 2009. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/106232/Satisfaccion-laboral.pdf>.

RODRÍGUEZ, J. 2022. Salario emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chicama, La Libertad. Tesis de maestría. Trujillo: Repositorio de la Universidad César Vallejo, 2022. [Fecha de consulta: 14 de enero del 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85912/Rodr%C3%ADguez_CJ_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ROJAS, E. y BLANCO, M. 2023. El salario emocional. Una revisión sistemática a la literatura. Artículo. Nuevo León: s.n., 2023. [Fecha de consulta: 11 de junio del 2024]. Disponible en: <https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/413>.

2020. Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. DF. México: s.n., 2020. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/SALARIO_EMOCIONAL_UNA_SOLUCION_ALTERNATIVA_PARA_LA.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/SALARIO_EMOCIONAL_UNA_SOLUCION_ALTERNATIVA_PARA_LA_IVA_PARA_LA.pdf).

TICLLA, R. 2024. Gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores de Arequipa. Tesis de licenciatura. Arequipa: s.n., 2024. [Fecha de consulta: 27 de noviembre del 2024]. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14969/2/IV_FCE_319_TE_Ticlla_Layme_2024.pdf.

Vargas, R. 2023. El salario emocional y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Expreso Jimmy. Tesis de licenciatura. Arequipa: Repositorio de la Universidad Tecnológica del Perú, 2023. [Fecha de consulta: 17 de enero del 2024]. Disponible en: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7292/R.Vargas_Tesis_Titulo_Profesional_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona el salario emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona el salario emocional y la competencia en la tarea en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.? ¿Cómo se relaciona el salario emocional y la respuesta a la autoridad en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.? ¿Cómo se relaciona el salario emocional y la motivación en el trabajo en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.? ¿Cómo se relaciona el salario emocional y la confianza e iniciativa en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.? ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y el ambiente laboral en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre el salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre el salario emocional y la competencia en la tarea en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. Establecer la relación entre el salario emocional y la respuesta a la autoridad en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. Establecer la relación entre el salario emocional y la motivación en el trabajo en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. Establecer la relación entre el salario emocional y la confianza e iniciativa en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. Establecer la relación entre el desempeño laboral y el ambiente laboral en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.</p>	<p>Hipótesis general El salario emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.</p> <p>Hipótesis específicas El salario emocional se relaciona significativamente con la competencia en la tarea en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. El salario emocional se relaciona significativamente con la respuesta a la autoridad en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. El salario emocional se relaciona significativamente con la motivación en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. El salario emocional se relaciona significativamente con la confianza e iniciativa en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. El desempeño laboral se relaciona significativamente con el ambiente laboral en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.</p>	<p>Salario emocional Dimensiones: Ambiente laboral Desarrollo profesional Flexibilidad laboral</p> <p>Desempeño laboral Dimensiones: Competencia en la tarea Respuesta a la autoridad Motivación en el trabajo Confianza e iniciativa</p>	<p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Población: 58 trabajadores</p> <p>Muestra: no hay muestra</p> <p>Técnica: la encuesta</p> <p>Instrumento: el cuestionario</p>

<p>¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y el desarrollo profesional en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.?</p> <p>¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y la flexibilidad laboral en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.?</p>	<p>Establecer la relación entre el desempeño laboral y el desarrollo profesional en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.</p> <p>Establecer la relación entre el desempeño laboral y la flexibilidad laboral en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.</p>	<p>empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.</p> <p>El desempeño laboral se relaciona significativamente con el desarrollo profesional en los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.</p> <p>El desempeño laboral se relaciona significativamente con la flexibilidad laboral en los colaboradores de la Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.</p>		
---	---	---	--	--

Anexo 02. Permisos



CAR GROUP PROYECTOS Y EJECUCIONES S.A.C.
RUC: 20456024786
PARQUE INDUSTRIAL PORVENIR AREQUIPA, SECTOR XIV
MZ. C LT. 18 I - CERRO COLORADO – AREQUIPA - AREQUIPA
CELULAR: 958972003

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”

CONSTANCIA

El que suscribe Jesús Rafael Condori Arque gerente general de la empresa CAR GROUP PROYECTOS Y EJECUCIONES S.A.C., CON RUC 20456024786 con domicilio en Mza. C Lote. 18-I Z.I. Parque Industrial Porvenir Arequipa, Sector-XIV Arequipa - Arequipa - Cerro Colorado, hago constar:

Que, la bachiller Magnolia Estefany Galdos Villena egresada de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Continental, ha solicitado con fecha 12 de julio del año en curso, un permiso para realizar su tesis de licenciatura que lleva por título “Relación del salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C. siendo este ejecutado en el mes de setiembre del mismo año, por lo que en merito a su solicitud y aplicación de instrumentos en la institución que dirijo, otorgo la siguiente constancia para los fines que vea por conveniente.

Arequipa, 10 de octubre del 2024.

Jesús Rafael Condori Arque

Gerente General

Anexo 03. Validación de la encuesta.

DATOS GENERALES

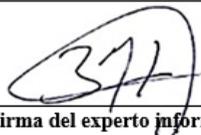
Nombre completo del informante Dr. Mogrovejo Flores Angel Benito	Institución donde labora Docente UNSA – UTEA - UASF	Nombre del instrumento cuestionario	Autor del instrumento Galarza Madueño Maritza Galdos Villena Magnolia
Título de la investigación: Relación del salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Es formulado con lenguaje apropiado.																			X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																			X		
3. Actualidad	Está acorde a los cambios de la tecnología educativa.																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																	X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar el clima escolar.																		X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		X			
8. Coherencia	Entre los índices, dimensiones, indicadores y subindicadores.																	X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X			

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Arequipa, 20 de Noviembre del 2024	29344135		958515210
Lugar y fecha	Nº de D.N.I.	Firma del experto informante	Nº de teléfono

DATOS GENERALES

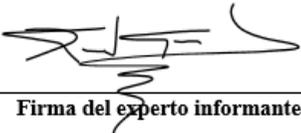
Nombre completo del informante Dr. Grundy Lopez Ricardo Enrique	Institución donde labora Docente UNSA – UCSM	Nombre del instrumento cuestionario	Autor del instrumento Galarza Madueño Maritza Galdos Villena Magnolia
Título de la investigación: Relación del salario emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
10. Claridad	Es formulado con lenguaje apropiado.																			X	
11. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																			X	
12. Actualidad	Está acorde a los cambios de la tecnología educativa.																			X	
13. Organización	Existe una organización lógica.																		X		
14. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
15. Intencionalidad	Adecuado para valorar el clima escolar.																		X		
16. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		X		
17. Coherencia	Entre los índices, dimensiones, indicadores y subindicadores.																		X		
18. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento de investigación es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Arequipa, 19 de Noviembre del 2024	43288844		958071000
Lugar y fecha	Nº de D.N.I.	Firma del experto informante	Nº de teléfono

Anexo 04. Instrumentos.

Cuestionario N°1

SALARIO EMOCIONAL

Marcar con "X" en el casillero que vea por conveniente del ítem correspondiente		1 = nunca, 2 = casi nunca 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5 = siempre				
AMBIENTE LABORAL						
1	Tienes más de 3 reuniones al mes con el personal de su área.	1	2	3	4	5
2	Con qué frecuencia las reuniones de área son efectivas para la comunicación.	1	2	3	4	5
3	Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es positiva.	1	2	3	4	5
4	Te sientes satisfecho con el apoyo de tus jefes o superiores.	1	2	3	4	5
5	Sientes que tu esfuerzo es reconocido por tus superiores.	1	2	3	4	5
DESARROLLO PROFESIONAL						
6	Has participado en capacitaciones organizadas por la empresa en los últimos meses.	1	2	3	4	5
7	La empresa brinda capacitaciones que luego aplicarás en tu trabajo o vida personal.	1	2	3	4	5
8	Las capacitaciones recibidas por la empresa cumplen con tus expectativas.	1	2	3	4	5
9	Con qué frecuencia la empresa apoya el desarrollo profesional de los colaboradores.	1	2	3	4	5
10	Con qué frecuencia los colaboradores participan en programas de actualización profesional.	1	2	3	4	5
FLEXIBILIDAD LABORAL						
11	Con qué frecuencia puedes obtener permisos personales por (salud, familiares, legales o de otro tipo).	1	2	3	4	5
12	La empresa te brinda flexibilidad en horarios, si tuvieras una emergencia o quisieras estudiar.	1	2	3	4	5
13	La empresa te permite ajustar las fechas de tus vacaciones según tus necesidades personales.	1	2	3	4	5

Cuestionario N°2

DESEMPEÑO LABORAL

Marcar con "X" en el casillero que vea por conveniente del ítem correspondiente		1 = nunca, 2 = casi nunca 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5 = siempre				
COMPETENCIA EN LA TAREA						
1	Realizas trabajos complicados.	1	2	3	4	5
2	Comprendes rápidamente las instrucciones dadas por sus colegas.	1	2	3	4	5
3	Con qué frecuencia recibes retroalimentación positiva sobre el trabajo realizado.	1	2	3	4	5
RESPUESTA A LA AUTORIDAD						
4	Sigues los procedimientos y políticas establecidas por la empresa.	1	2	3	4	5
5	Con qué frecuencia cumples las instrucciones de tu supervisor o autoridad.	1	2	3	4	5
6	Cumples con las instrucciones dadas incluso cuando estás bajo presión o en situación de estrés.	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO						
7	Te sientes satisfecho con los incentivos ofrecidos por la empresa para motivar a los colaboradores.	1	2	3	4	5
8	Sientes que tu trabajo es significativo y contribuye a tus objetivos personales.	1	2	3	4	5
9	Observas que los incentivos ofrecidos por la empresa influyen en la motivación del personal.	1	2	3	4	5
CONFIANZA E INICIATIVA						
10	Te sientes seguro/a de tus habilidades y conocimientos.	1	2	3	4	5
11	Propones proyectos para resolver problemas y mejorar la empresa.	1	2	3	4	5
12	Tomas la iniciativa para comenzar tareas o proyectos nuevos sin que le asignen.	1	2	3	4	5

Anexo 05. Fiabilidad de los instrumentos.

Salario emocional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SALA1	35,31	47,700	,766	,910
SALA2	34,96	50,038	,717	,912
SALA3	34,88	48,146	,737	,911
SALA4	35,18	47,588	,750	,911
SALA5	35,27	50,523	,653	,915
SALA6	34,96	48,758	,701	,913
SALA7	34,96	52,798	,643	,916
SALA8	35,06	50,056	,683	,913
SALA9	35,02	52,980	,605	,917
SALA10	35,00	52,960	,509	,920
SALA11	34,94	51,576	,609	,916
SALA12	35,18	51,068	,632	,915
SALA13	35,04	52,998	,558	,918

Desempeño docente

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DESEM1	36,31	32,700	,468	,900
DESE2	36,08	29,194	,747	,887
DESE3	36,16	31,375	,601	,895
DESE4	35,78	30,333	,658	,892
DESE5	36,02	28,900	,719	,888
DESE6	35,98	30,020	,734	,888
DESE7	36,27	31,723	,526	,898
DESE8	36,12	31,826	,585	,896
DESE9	36,22	32,173	,549	,897
DESE10	35,94	29,776	,650	,892
DESE11	36,10	31,530	,557	,897
DESE12	36,12	30,346	,666	,891

Anexo 06. Base de datos.

BASE MODIFICADA CUATRO NIVELES.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
7	SALA1	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	SALA2	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	SALA3	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	SALA4	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	SALA5	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	SALA6	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	SALA7	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	SALA8	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15	SALA9	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	SALA10	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17	SALA11	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18	SALA12	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	SALA13	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20	DESEM1	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21	DESE2	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22	DESE3	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
23	DESE4	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24	DESE5	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
25	DESE6	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
26	DESE7	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
27	DESE8	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
28	DESE9	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
29	DESE10	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
30	DESE11	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
31	DESE12	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	DESE6	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
26	DESE7	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
27	DESE8	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
28	DESE9	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
29	DESE10	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
30	DESE11	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
31	DESE12	Numérico	12	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
32	salarioprom...	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	17	Derecha	Escala	Entrada
33	desempeño...	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	20	Derecha	Escala	Entrada
34	salarioemo	Numérico	5	0	salariopromedio...	{1, Inadecua...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
35	desemlaboral	Numérico	5	0	desempeñoopro...	{1, Deficient...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
36	am	Numérico	8	0	promedioambie...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
37	desarro	Numérico	8	0	promediodesarr...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
38	flexi	Numérico	8	0	promedioflexibil...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
39	ambiente	Numérico	5	0	promedioambie...	{1, Inadecua...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
40	desa	Numérico	5	0	promediodesarr...	{1, Inadecua...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
41	flexibili	Numérico	5	0	promedioflexibil...	{1, Inadecua...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
42	competencia	Numérico	8	0	promedio comp...	Ninguna	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
43	respuesta	Numérico	8	0	promedio respu...	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
44	motivac	Numérico	8	0	promedio motiv...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
45	confianza	Numérico	8	0	promedio confia...	Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
46	compe	Numérico	5	0	promedio comp...	{1, Deficient...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
47	respues	Numérico	5	0	promedio respu...	{1, Deficient...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
48	moti	Numérico	5	0	promedio motiv...	{1, Deficient...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada