

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos

Tesis

**Influencia del salario emocional en la satisfacción
laboral de los colaboradores de la compañía minera
Volcán, unidad Andaychagua, 2023**

Brandon Paul Esteban Campos
Diana Carolina Sanchez Flores
Marianela Maribel Sucuitana Llallico

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Recursos Humanos

Huancayo, 2025

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Marco Antonio Cajas Ríos
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 6 de Marzo de 2025

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

Título:

Influencia del Salario Emocional en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Compañía Minera Volcan, Unidad Andaychagua, 2023

Autores:

1. Brandon Paul Esteban Campos – EAP. Administración y Recursos Humanos
2. Diana Carolina Sanchez Flores – EAP. Administración y Recursos Humanos
3. Marianela Maribel Sucuitana Llallico – EAP. Administración y Recursos Humanos

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 8 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- | | | |
|---|--|--|
| • Filtro de exclusión de bibliografía | SI ☒ | NO ☐ |
| • Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): 40 | SI ☒ | NO ☐ |
| • Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante | SI ☐ | NO ☒ |

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

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

Atentamente,

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

Índice de Contenidos

Asesor	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenidos.....	vii
Lista de Tablas	xi
Lista de Figuras.....	xiv
Resumen.....	xvii
Abstract.....	xviii
Introducción	xix
Capítulo I	21
Planteamiento de la Investigación	21
1.1. Delimitación de la Investigación	21
1.1.1. Territorial.....	21
1.1.2. Temporal.	21
1.1.3. Conceptual.....	21
1.2. Planteamiento del Problema.....	22
1.3. Formulación del Problema	29
1.3.1. Problema General.	29
1.3.2. Problemas Específicos.....	29
1.4. Objetivos de la Investigación	29
1.4.1. Objetivo General.	29
1.4.2. Objetivos Específicos.....	29
1.5. Justificación de la Investigación	30

1.5.1. Justificación Teórica.....	30
1.5.2. Justificación Práctica.....	31
Capítulo II.....	32
Marco Teórico	32
2.1. Antecedentes de Investigación.....	32
2.1.1. Artículos Científicos.....	32
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.....	35
2.2. Bases Teóricas	39
2.2.1. Satisfacción Laboral.....	39
2.2.1.1. Teoría de Higiene o Compensación de Herzberg.....	40
2.2.1.2. Teoría de las Necesidades de Maslow.	48
2.2.2. Salario Emocional.	57
2.2.2.1. Nuevas Tendencias del Salario Emocional.	57
2.2.2.2. Modelo de Recompensa Total.....	58
2.2.2.3. Modelo de la Compensación Total.	59
2.3. Definición de Términos Básicos.....	68
Capítulo III	76
Hipótesis y variables	76
3.1. Hipótesis.....	76
3.1.1. Hipótesis General.	76
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	76
3.2. Identificación de las Variables.....	76
3.3. Operacionalización de las Variables	77
Capítulo IV	82
Metodología	82

4.1. Enfoque de la Investigación	82
4.2. Tipo de Investigación.....	82
4.3. Nivel de Investigación	83
4.4. Métodos de Investigación.....	83
4.4.1. Método General.....	83
4.4.2. Método Específico.....	84
4.5. Diseño de Investigación.....	84
4.5.1. Esquema.	85
4.6. Población y Muestra.....	85
4.6.1. Población.	85
4.6.2. Muestreo.....	86
4.6.3. Muestra.....	86
4.6.3.1. Unidad de Análisis.	86
4.6.3.2. Tamaño de la Muestra.....	86
4.6.3.3. Selección de la Muestra.	87
4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	88
4.7.1. Técnica de Recolección de Datos.....	88
4.7.2. Instrumento de Recolección de Datos.	88
4.7.3. Diseño del Instrumento.	89
4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos	89
4.8.1. Validez.....	90
4.8.2. Confiabilidad.	91
4.9. Técnicas de Análisis de Información	93
4.9.1. Análisis Estadístico.	93
4.9.2. Prueba de Hipótesis.....	93

Capítulo V.....	95
Resultados.....	95
5.1. Descripción del Trabajo de Campo	95
5.2. Presentación de Resultados	96
5.2.1 Análisis de Datos Generales.	96
5.2.2 Satisfacción Laboral.	97
5.2.3 Salario Emocional.	119
5.3. Contrastación de Resultados	150
5.4. Discusión de Resultados.....	154
Conclusiones	157
Recomendaciones	159
Referencias.....	161
Apéndices	174

Lista de Tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.....	77
Tabla 2. Técnicas e instrumentos de las variables de estudio.....	88
Tabla 3. Matriz de validez de contenido de instrumento	91
Tabla 4. Rangos del alfa de Cronbach	92
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad	92
Tabla 6. Datos generales de los encuestados	96
Tabla 7. Escala de medición de Likert.....	97
Tabla 8. Estadísticos de Satisfacción Laboral.....	98
Tabla 9. Estadísticos de Motivación Intrínseca	101
Tabla 10. Dimensión de Motivación intrínseca: Logro	102
Tabla 11. Dimensión de Motivación intrínseca: Reconocimiento.....	103
Tabla 12. Dimensión de Motivación intrínseca: Trabajo en sí	104
Tabla 13. Dimensión de Motivación intrínseca: Responsabilidad.....	105
Tabla 14. Dimensión de Motivación intrínseca: Progreso.....	106
Tabla 15. Dimensión de Motivación intrínseca: Crecimiento	107
Tabla 16. Estadísticas de Motivación Extrínseca	109
Tabla 17. Dimensión de Motivación extrínseca: Supervisión	110
Tabla 18. Dimensión de Motivación extrínseca: Políticas de la compañía	111
Tabla 19. Dimensión de Motivación extrínseca: Relación con el supervisor.....	112
Tabla 20. Dimensión de Motivación extrínseca: Condiciones laborales.....	113
Tabla 21. Dimensión de Motivación extrínseca: Relación con los compañeros	114
Tabla 22. Dimensión de Motivación extrínseca: Vida personal.....	115
Tabla 23. Dimensión de Motivación extrínseca: Estatus.....	116

Tabla 24. Dimensión de Motivación extrínseca: Seguridad	117
Tabla 25. Estadísticas de fiabilidad	119
Tabla 26. Estadísticas de Salario Emocional	120
Tabla 27. Estadísticos de balance de vida personal y laboral	122
Tabla 28. Dimensión balance vida personal y laboral: Horario flexible	123
Tabla 29. Dimensión balance vida personal y laboral: Teletrabajo	124
Tabla 30. Dimensión balance vida personal y laboral: Días libres adicionales	125
Tabla 31. Dimensión balance vida personal y laboral: Eventos de integración	126
Tabla 32. Estadísticos Desarrollo de Personas	128
Tabla 33. Dimensión desarrollo de personas: Cursos	129
Tabla 34. Dimensión desarrollo de personas: Especialización	130
Tabla 35. Dimensión desarrollo de personas: Capacitación	131
Tabla 36. Estadísticos de Beneficios	133
Tabla 37. Dimensión beneficios: Descuentos corporativos	134
Tabla 38. Dimensión beneficios: Seguros corporativos	135
Tabla 39. Dimensión beneficios: Recursos corporativos	136
Tabla 40. Estadísticos de Reconocimientos	137
Tabla 41. Dimensión reconocimiento: Constancias	138
Tabla 42. Dimensión reconocimiento: Reconocimiento personalizado	139
Tabla 43. Dimensión reconocimiento: Regalo personalizado	140
Tabla 44. Género con Logros alcanzados	142
Tabla 45. Prueba de chi-cuadrado	142
Tabla 46. Tabla de porcentaje de resultados relación género con logros alcanzados	143
Tabla 47. Género con Oportunidades de ascenso	144
Tabla 48. Prueba de chi-cuadrado	144

Tabla 49. Porcentaje de resultados de la relación entre género con oportunidades de ascenso	145
Tabla 50. Edad con Logros alcanzados.....	146
Tabla 51. Prueba de chi-cuadrado.....	146
Tabla 52. Porcentaje de resultados relación edad con logros alcanzados.....	147
Tabla 53. Edad con Oportunidades de ascenso.....	148
Tabla 54. Prueba de chi-cuadrado.....	148
Tabla 55. Porcentaje de resultados relación edad con oportunidades de ascenso	149
Tabla 56. Prueba de Kolmogórov-Smirnov	150
Tabla 57. Valores del coeficiente r de Pearson.....	150
Tabla 58. Coeficiente r de Pearson de correlación entre Salario Emocional y Satisfacción Laboral.....	151
Tabla 59. Coeficiente r de Pearson de correlación entre Salario Emocional y Motivación Intrínseca de la Satisfacción Laboral.....	152
Tabla 60. Coeficiente r de Pearson de correlación entre Salario Emocional y Motivación Extrínseca de la Satisfacción Laboral	153

Lista de Figuras

Figura 1. Motivos de renuncia en el Perú	25
Figura 2. Ranking de competitividad minera del Instituto Fraser	26
Figura 3. Consolidado de los resultados de satisfacción laboral	27
Figura 4. Resultados de satisfacción laboral, 2021	28
Figura 5. Diagrama de Ishikawa de la satisfacción laboral	28
Figura 6. Factores del salario emocional con mayor influencia en la satisfacción de los colaboradores.....	39
Figura 7. Teoría de Higiene o Compensación de Herzberg	40
Figura 8. Teoría de las Necesidades de Maslow.....	48
Figura 9. Modelo de las nuevas tendencias del salario emocional	58
Figura 10. Modelo de Recompensa Total.....	58
Figura 11. Modelo de la Compensación Total, de Flores, 2018	59
Figura 12. Género de las personas encuestadas	96
Figura 13. Edad de las personas encuestadas.....	97
Figura 14. Dimensión de Motivación intrínseca: Logro	102
Figura 15. Dimensión de Motivación intrínseca: Reconocimiento	103
Figura 16. Dimensión de Motivación intrínseca: Trabajo en sí.....	104
Figura 17. Dimensión de Motivación intrínseca: Responsabilidad	105
Figura 18. Dimensión de Motivación intrínseca: Progreso	106
Figura 19. Dimensión de Motivación intrínseca: Crecimiento	107
Figura 20. Relación dimensión intrínseca con sus respuestas.	108
Figura 21. Dimensión de Motivación extrínseca: Supervisión.....	110
Figura 22. Dimensión de Motivación extrínseca: Políticas de la compañía	111

Figura 23. Dimensión de Motivación extrínseca: Relación con el supervisor	112
Figura 24. Dimensión de Motivación extrínseca: Condiciones laborales.....	113
Figura 25. Dimensión de Motivación extrínseca: Relación con los compañeros	114
Figura 26. Dimensión de Motivación extrínseca: Vida personal.....	115
Figura 27. Dimensión de Motivación extrínseca: Estatus	116
Figura 28. Dimensión de Motivación extrínseca: Seguridad.....	117
Figura 29. Relación dimensión extrínseca con sus respuestas.....	118
Figura 30. Dimensión balance vida personal y laboral: Horario flexible	124
Figura 31. Dimensión balance vida personal y laboral: Teletrabajo	125
Figura 32. Dimensión balance vida personal y laboral: Días libres adicionales	126
Figura 33. Dimensión balance vida personal y laboral: Eventos de integración	127
Figura 34. Relación dimensión balance vida personal y laboral con sus respuestas	127
Figura 35. Dimensión desarrollo de personas: Cursos.....	129
Figura 36. Dimensión desarrollo de personas: Especialización.....	130
Figura 37. Dimensión desarrollo de personas: Capacitación.....	131
Figura 38. Relación Desarrollo de Personas con sus respuestas.....	132
Figura 39. Dimensión beneficios: Descuentos corporativos.....	134
Figura 40. Dimensión beneficios: Seguros corporativos	135
Figura 41. Dimensión beneficios: Recursos corporativos	136
Figura 42. Relación Recursos Corporativos con sus respuestas	137
Figura 43. Dimensión reconocimientos: Constancias.....	139
Figura 44. Dimensión reconocimiento: Reconocimiento personalizado	140
Figura 45. Dimensión reconocimiento: Regalo personalizado	141
Figura 46. Relación Reconocimiento con sus respuestas	141
Figura 47. Relación Género con Logros alcanzados	143

Figura 48. Relación Género con Oportunidades de ascenso.....	145
Figura 49. Relación Edad con Logros alcanzados	147
Figura 50. Relación Edad con Oportunidades de ascenso	149

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la compañía minera Volcan, unidad Andaychagua, 2023. De esta manera, para el estudio se determinó como variable dependiente a la satisfacción, donde se emplearon las siguientes dimensiones: motivación intrínseca y motivación extrínseca. Por otro lado, se especificó la variable independiente del salario emocional que consta de cuatro dimensiones: balance de vida personal – laboral, desarrollo profesional, beneficios corporativos, y reconocimientos.

La metodología empleada en esta investigación fue de carácter cuantitativo, debido a que se busca recopilar y realizar el análisis de datos con base en el objetivo planteado. También, se trata de un estudio correlacional, ya que se busca conocer el grado de relación que existe entre ambas variables. Se emplea un método hipotético-deductivo, porque se toma en cuenta las premisas teóricas, se verifican y, por último, se da la conclusión. Finalmente, es un diseño no experimental transversal, puesto que, se estudiaron las variables en su naturaleza originaria y no fueron modificadas.

Para recolectar la información necesaria y determinar la relación del salario emocional y satisfacción laboral, se diseñó un instrumento de investigación, siendo encuestas virtuales que constan de 14 preguntas de satisfacción laboral y 13 dirigidas al salario emocional, haciendo un total de 27 preguntas que emplean la escala de Likert para evaluar cada ítem. Se tomó una muestra de 63 colaboradores de la compañía minera Volcan, unidad Andaychagua. Después de aplicar las encuestas, se analizó la información con ayuda del programa SPSS donde se obtuvo una relación positiva fuerte y significativa en cuanto a la relación del salario emocional con la satisfacción laboral.

Palabras claves: motivación, salario emocional, satisfacción laboral

Abstract

The present research was developed with the purpose of describing the relationship between the emotional salary and job satisfaction of the workers of the Volcan mining company, Andaychagua unit, 2023. In this way, for the study the dependent variable was determined satisfaction where the following dimensions were used: intrinsic motivation and extrinsic motivation. On the other hand, the independent variable of emotional salary was specified, which consists of four dimensions: personal-work life balance, professional development, corporate benefits, and recognition.

The methodology used in this research was quantitative because it seeks to collect and perform data analysis based on the stated objective. Also, it is a correlational study, since it seeks to know the degree of relationship that exists between both variables. A hypothetical-deductive method is used because the theoretical premises are taken into account, they are verified and, finally, the conclusion is given. Finally, it is a non-experimental cross-sectional design since the variables will be studied in their original nature and will not be modified.

To collect the necessary information and determine the relationship between emotional salary and job satisfaction, a research instrument was designed, being virtual surveys that consist of 14 questions on job satisfaction and 13 directed to emotional salary, making a total of 27 questions that use the Likert scale to evaluate each item. A sample of 63 employees of the Volcan mining company, Andaychagua unit, was taken. After applying the surveys, the information was analyzed with the help of the SPSS program where a strong and significant positive relationship was obtained in terms of the relationship between emotional salary and job satisfaction.

Keywords: emotional salary, job satisfaction, motivation