

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA PSP S.A.C. GRUPO REDONDOS
HUACHO, 2019**

PRESENTADO POR:

BACH. CAMILLO ANAYA, YHOMIRA ALEXANDRA

ASESOR:

DR. GONZALES AÑORGA, CARLOS MAXIMO

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

HUACHO – PERÚ

2022

**SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA PSP S.A.C. GRUPO REDONDOS
HUACHO, 2019**

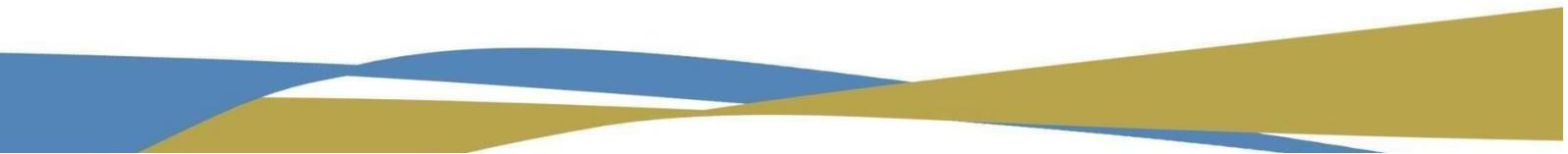
BACH. CAMILLO ANAYA, YHOMIRA ALEXANDRA

TESIS DE PREGRADO

ASESOR:

DR. GONZALES AÑORGA, CARLOS MAXIMO

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
2022**



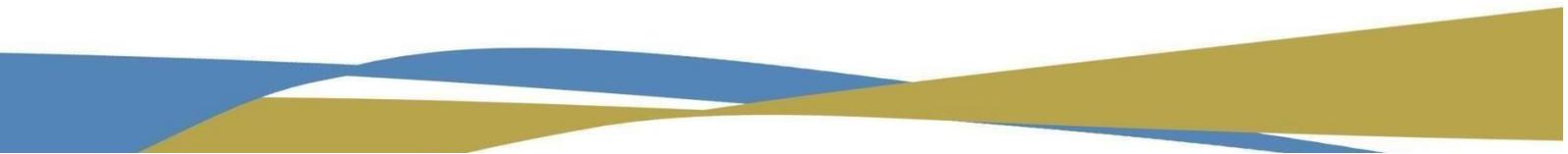
MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dr. Miguel Ángel Luna Neyra
Presidente

Dr. Jesus Jacobo Coronado Espinoza
Secretario

Dr. Félix Gil Caro Soto
Vocal

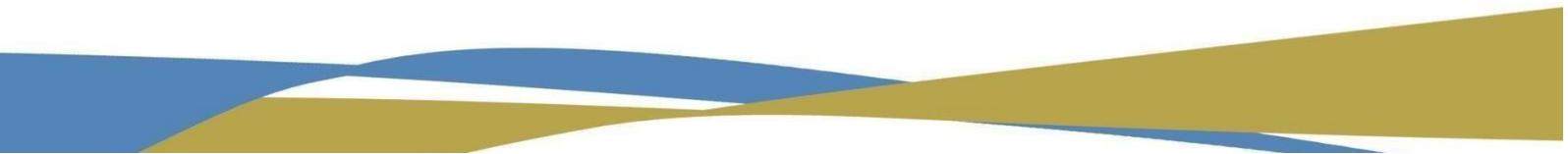
Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga
Asesor



DEDICATORIA

Dediqué esta investigación primero a Dios, quien me dio la sabiduría y la fuerza para superar los momentos más difíciles. A mi madre, por ser el ejemplo de lucha y perseverancia que me ha sabido educar desde muy pequeña y quien no duda ni un segundo en apoyarme en cada decisión que tome, a ella por siempre mi corazón y mi eterno agradecimiento.

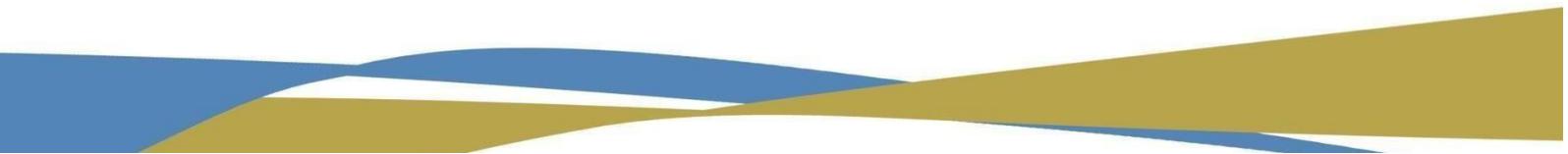
Yhomira Camillo Anaya



AGRADECIMIENTO

A mi madre y mi abuela por haberme dado una educación, que es lo más preciado de la vida, por sus consejos para motivarme siempre a seguir adelante y estar conmigo incondicionalmente en mis momentos, buenos y malos en mi vida. A mi asesor, el Dr. Carlos González Añorga por sus invaluable aportes, apoyo constante y recomendaciones que me guiaron en el desarrollo de esta investigación.

Yhomira Camillo Anaya.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE GENERAL	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCION	XII
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	13
1.2 Formulación del Problema	15
1.2.1. Problema General	15
1.2.2. Problemas Específicos	15
1.3 Objetivos de la Investigación	15
1.3.1. Objetivo General	15
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.4 Justificación de la Investigación	16
1.5 Delimitación del estudio	17
1.6 Viabilidad del estudio	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.1.1. Antecedentes Internacionales	18
2.1.2. Antecedentes Nacionales.	19
2.2 Bases teóricas	24
2.3 Definiciones Conceptuales	24
2.4 Formulación de hipótesis	40

	vii
2.4.1. Hipótesis General	40
2.4.2. Hipótesis Específicas	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	41
3.1 Diseño Metodológico	41
3.2 Población y muestra	42
3.2.1 Población	42
3.2.2 Muestra	42
3.3 Operacionalización de las variables	42
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información	44
CAPITULO IV: RESULTADOS	45
4.1. Análisis de resultados.	45
4.2. Contrastación de hipótesis	54
CAPÍTULO V: DISCUSION	58
5.1 Discusión de los resultados	58
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
6.1. Conclusiones	60
6.2. Recomendaciones	61
CAPITULO VII: REFERENCIAS	62
7.1. Fuentes Bibliográfica	62
7.2. Fuentes Electrónicas	64
ANEXOS	66
A. Cuestionario	67
B. Matriz de consistencia	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Genero del personal administrativo de la empresa PSP SAC.	45
Tabla 2. Edad del personal administrativo de la empresa PSP SAC.	46
Tabla 3. Tiempo de servicio del personal administrativo de la empresa PSP SAC.	47
Tabla 4. Oportunidad de desarrollo	48
Tabla 5. Bienestar laboral	49
Tabla 6. Entorno laboral	50
Tabla 7. Competencia laboral	51
Tabla 8. Productividad laboral	52
Tabla 9. Pruebas de Normalidad	53
Tabla 10. Correlación de Rho de Spearman entre el salario emocional y el rendimiento laboral	54
Tabla 11. Correlación de Rho de Spearman entre la oportunidad de desarrollo y el rendimiento laboral.	55
Tabla 12. Correlación de Rho de Spearman entre el bienestar laboral y el rendimiento laboral.	56
Tabla 13. Correlación de Rho de Spearman entre el entorno laboral y el rendimiento laboral.	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de porcentaje según el género.	33
Figura 2. Porcentaje según edad.	34
Figura 3. Porcentaje según el tiempo de servicio	35
Figura 4. Oportunidad de Desarrollo	36
Figura 5. Bienestar laboral	37
Figura 6. Entorno laboral	38
Figura 7. Competencia Laboral	39
Figura 8. Productividad laboral	40

RESUMEN

Objetivo: Determinar de qué manera el salario emocional influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019.

Métodos: La población de estudio fueron 120 colaboradores administrativos de la empresa PSP S.A.C. – Grupo Redondos, tomándose como muestra un total de 52 colaboradores. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario en la escala de likert. Se consideraron las dimensiones: oportunidad de desarrollo, bienestar laboral, entorno laboral, competencia laboral y productividad laboral. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,792).

Resultados: Respecto al “Salario emocional”, el 98% mencionó que la empresa nunca proporciona capacitaciones orientadas a reforzar el trabajo diario, y que su jefe inmediato no contribuye en su crecimiento personal y laboral; el 94 % mencionó que la remuneración no está asignada de acuerdo al desempeño y logro; el 91% menciona que casi nunca la empresa se preocupa por su salud laboral. Asimismo, respecto al “Rendimiento laboral”, el 58% menciona que casi nunca el personal tiene la actitud para innovar en el trabajo. Y finalmente el 48% menciona que casi nunca los resultados propuestos, son los resultados obtenidos.

Conclusión: con el estudio se demuestra que existe una correlación positiva alta y muy significativa ($\rho = 0,897$; $p = 0,00$) por lo que se concluye que el salario emocional influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C.- Grupo Redondos Huacho, 2019.

Palabras clave: oportunidad de desarrollo, bienestar laboral, entorno laboral, competencia laboral y productividad laboral.

ABSTRACT

Objective: To determine how the emotional salary influences the work performance of the administrative staff in the company PSP SAC- Grupo Redondos Huacho, 2019. **Methods:** The study population was 120 administrative collaborators of the company PSP SAC Grupo Redondos Huacho, 2019 taking as a sample a total of 52 collaborators. The survey technique and the instrument a questionnaire on the Likert scale were used. The dimensions were considered: development opportunity, work well-being, work environment, work competence and work productivity. The reliability of the instrument was performed using Cronbach's alpha coefficient (0.792).

Results: Regarding the "emotional salary", 98% mentioned that the company never provides training aimed at reinforcing daily work, and that their immediate boss does not contribute to their personal and professional growth; 94% mentioned that remuneration is not assigned according to performance and achievement; 91% mentioned that the company hardly ever cares about their occupational health. Likewise, regarding "Work performance", 58% mentioned that almost never staff have the attitude to innovate at work. And finally 48% mentioned that almost never the proposed results are the results obtained.

Conclusion: the study shows that there is a high and very significant positive correlation ($\rho = 0.897$; $p = 0.00$), which is why it is concluded that the emotional salary significantly influences the work performance of the administrative staff in the company PSP SAC - Grupo Redondos Huacho, 2019.

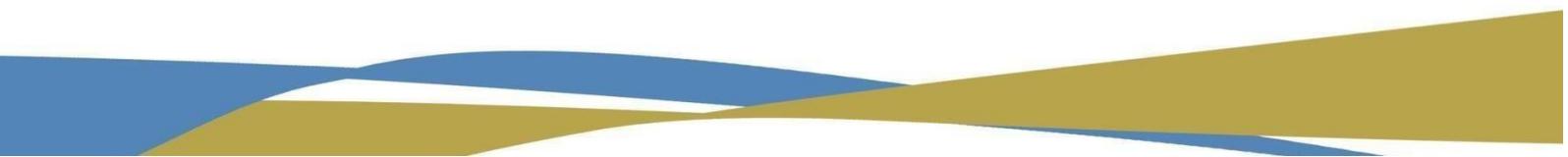
Keywords: development opportunity, job well-being, job environment, job competence and job productivity.

INTRODUCCION

En la actualidad, el profesional busca por un empleo en el que pueda trabajar para vivir y no vivir para trabajar. Este concepto es lo que define al salario emocional como aquellos beneficios no monetarios que una empresa ofrece a su personal. Está comprobado que una de las principales motivaciones es la recompensa pecuniaria. Sin embargo, son muchos los que buscan obtener un sueldo más ajustado a cambio de menos horas de trabajo, mayor tiempo para su vida personal, flexibilidad de horarios, capacitaciones, crecimiento laboral, días libres por fechas especiales y un buen clima laboral y emocional.

Concluimos que la productividad ya no es un resultado que depende únicamente de la cantidad de horas que un empleado dedica a la empresa, sino de la motivación que muestra en el desempeño de su trabajo. Es por eso que cada vez más organizaciones dan más importancia a la gestión del desempeño de sus trabajadores; De hecho, es importante determinar el desempeño de los empleados para determinar si existe un problema con sus responsabilidades y objetivos.

Es por ello que, en esta presente investigación, se trata de identificar la influencia que existe entre el salario emocional y el rendimiento laboral del personal administrativo de la empresa PSP SAC - Grupo Redondos Huacho, 2019.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente, más allá de lo económico las personas buscan que sus empleadores les brinden mayores beneficios, por lo tanto, el área de recursos humanos o gestión del talento humano, para adaptarse tienen la necesidad de desarrollar estrategias y prácticas para mejorar y ofrecer una variedad de beneficios más allá del dinero, es decir proveer un conjunto de estímulos o factores al cual se le denominará Salario Emocional, porque los salarios económicos o valores monetarios ya no son la única fuente de motivación, ya que cada vez más personas buscan un trabajo con diferentes necesidades; tales como: jornada flexible, teletrabajo, crecimiento laboral, festivos en días especiales, espacios sociales, etc. todo esto con el fin de que se sientan motivados en su puesto de trabajo.

Por otro lado, cuando hablamos de rendimiento laboral, nos referimos al nivel de productividad que un colaborador puede aportar a la empresa; y que las organizaciones empiecen a darle más importancia a la gestión del desempeño de su gente; Esto se debe a que es importante determinar la medida de desempeño del empleado y así conocer si existe disfunción en cada una de sus responsabilidades.

Hablando de salarios emocionales y desempeño laboral, es importante señalar que la satisfacción de las necesidades no económicas de los colaboradores es de vital importancia, ya que estas necesidades contribuyen al estado emocional con los que los colaboradores desempeñan sus funciones. Por esta razón, el salario emocional es lo que se está adoptando en muchas organizaciones con el pasar de los años. La aplicación de salarios emocionales permite construir una mejor relación entre empleados y empleadores; El objetivo es utilizar este recurso para mejorar el clima laboral a través de incentivos que beneficien a los empleados y contribuyan al crecimiento de la empresa a través de su desempeño en el trabajo.

La Empresa Prestadora de Servicios Pecuarios PSP SAC del Grupo Redondos, ubicada en el distrito de Huacho de la Provincia de Huaura, cuenta con más de 10 años en el mercado, satisfaciendo las necesidades de diversos clientes de la industria pecuaria, gracias al aporte tanto del personal operativo como administrativo. Actualmente 700 colaboradores constituyen la empresa, y con el transcurso de los años, se ha implementado diversos programas para motivar a su personal, sin embargo, carecen de óptimos resultados. En la actualidad se puede observar en las encuestas de salida que se le aplica al personal de retiro que el indicador de rotación de personal ha ido en aumento, esto especialmente en las áreas administrativas, debido a la falta de programas que generen el crecimiento laboral, clima organizacional, e incentivos laborales entre otros factores.

Aparicio (2017) señala que “el salario emocional es todo aquel estímulo no remunerativo que pretende recibir el trabajador por parte de una organización y que le brinda a un colaborador como incentivo por su labor”. (p.26)

Temple (2007) afirma que “el salario emocional como a todas aquellas razones no monetarias por las que la gente trabaja contenta, lo cual es un elemento clave para que las personas se sientan a gusto, comprometidas y bien alineadas en sus respectivos trabajos”. (p.6)

Se puede deducir que en la Empresa Prestadora de Servicios Pecuarios PSP SAC del Grupo Redondos no se aplica de manera adecuada los elementos claves como Programas de Línea de Carrera, Capacitaciones, clima laboral y sobre todo bienestar psicológico según las encuestas de salidas.

Chiavenato (2000) menciona que “el rendimiento laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; en donde contribuyen las funciones y/o tareas de los trabajadores para el crecimiento de la organización”. (p. 359).

Según lo expuesto, si la empresa Prestadora de Servicios Pecuarios PSP SAC aplicara con mayor intensidad el salario emocional podríamos mantener a los colaboradores contentos en la organización, comprometidos en desarrollar un buen trabajo (excelente rendimiento) que beneficiará tanto a la organización como a su propio desarrollo.

Por lo anterior, y por ello esta investigación se enfocará en mostrar cómo el salario emocional influye en el rendimiento laboral que se da dentro de la empresa. Asimismo, se buscará identificar los principales factores que inciden en el óptimo o pobre desempeño de los empleados, los cuales son fundamentales para el crecimiento y logro de los objetivos de la organización.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el salario emocional influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera la oportunidad de desarrollo influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019?
- b) ¿De qué manera el bienestar laboral influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019?
- c) ¿De qué manera el entorno laboral influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar de qué manera el salario emocional influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar de qué manera las oportunidades de desarrollo influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019
- b) Determinar de qué manera el bienestar laboral influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019
- c) Determinar de qué manera el entorno laboral influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019

1.4 Justificación de la Investigación

La presente investigación permitirá saber de qué manera el salario emocional influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. – Grupo Redondos Huacho, 2019. Este estudio tiene como objetivo utilizar factores ya establecidos; El salario impulso emocional se basará en la teoría de las necesidades de Maslow, que incluye las jerarquías cuarta y quinta, abordando la necesidad de autoestima y autorrealización, así como la teoría de X e Y de McGregor; esto le ayudará a evaluar si se satisfacen adecuadamente las necesidades de sus empleados. Mientras que, para el rendimiento laboral, se tomará en cuenta la evaluación de desempeño de Chiavenato; determinar si el desempeño de los empleados versus el pago emocional es apropiado para la empresa.

Por otro lado, este estudio es de relevancia práctica ya que contribuye a la mejora organizacional donde se conoce la verdad del problema. Al mismo tiempo, se propondrán alternativas para mejorar la remuneración emocional en PSP S.A.C. y a la vez mejorar el desempeño laboral de los empleados; el cual permitirá desempeñar sus funciones de manera óptima. Asimismo, habrá un beneficio mutuo entre colaboradores y empleadores; Esto se debe a que ambos estarán felices con los resultados.

Además, la investigación será muy práctica ya que servirá de apoyo a la Gerencia de Gestión de Personas y así comenzar a desarrollar estrategias para mejorar la remuneración emocional y a la vez el desempeño en el trabajo; Es por eso que este estudio apoyará y contribuirá al desarrollo de investigaciones futuras, ya que proporciona una herramienta de investigación y al mismo tiempo favorece a los estudiantes ya que sirve como precedente para futuras investigaciones.

1.5 Delimitación del estudio

Delimitación temporal: la presente investigación se desarrolló en el año 2019.

Delimitación Geográfica: la empresa mencionada se encuentra ubicada en el Distrito de Huacho, Provincia de Huaura,

Delimitación Espacial: Comprende a la empresa Prestadora de Servicios Pecuarios P.S.P. S.A.C. – Grupo Redondos.

Delimitación social: Todo el personal administrativo de la empresa Prestadora de Servicios Pecuarios PSP SAC.

Delimitación semántica: Comprende el Salario Emocional y Rendimiento Laboral.

Las motivaciones que no implican dinero y se les brinda a los colaboradores por sus éxitos logrados, se le conoce como salario emocional (Sánchez, 2014, pág. 76).

Según el Blog de WokMeter, el rendimiento laboral es la relación entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo. <https://es.workmeter.com/blog/que-es-el-rendimiento-laboral>

1.6 Viabilidad del estudio

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indican que cuando se tiene recursos financieros, humanos y materiales la investigación es viable. Además, se solicitó los permisos correspondientes a través de la jefatura para compartir los resultados con la encuesta que se realizara y recopilara para de esta manera obtener la información necesaria.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Suarez, (2016) En su tesis de investigación denominado “El salario emocional y el mejoramiento de la productividad, perteneciente a la Facultad de estudios a distancia de la Universidad Militar de Nueva Granada. Su objetivo general se basa en la relación del salario emocional como fundamento del mejoramiento de la productividad: encontrar un punto de equilibrio entre la compensación no salarial, la compensación económica y la productividad. Se determinó que el tipo de investigación es correlacional. Concluyó que las relaciones entre las variables deben centrarse en la aplicación de una reingeniería de procesos que permita la obtención de beneficios tales como: incremento de productividad, proyectos más rápidos, mejora en los niveles de calidad, reducción de procesos innecesarios y por consiguiente mayor interés y atención en el trabajo a realizar. A su vez la producción está asociada al sentido de permanencia de los trabajadores; mientras estos se sientan identificados y/o como parte de la organización, el desempeño de sus funciones será el óptimo. Así mismo, resalta la importancia de factores como: relaciones interpersonales, comunicación directa, motivación, entre otros, contribuyen en gran medida al desarrollo de las actividades diarias de los empleados puesto que se genera un alto grado de compromiso y responsabilidad”.

Rivadeneira, (2015) en la tesis denominada “Influencia del salario emocional en el desempeño del personal de la dirección de administración de talento humano del ministerio de transporte y obras públicas perteneciente a la facultad de postgrado de la Universidad Tecnológica Equinoccial - Ecuador, tuvo como objetivo general, establecer los elementos

más importantes de salario emocional y la Influencia que tendría en el desempeño del personal de la Dirección de Administración de Talento Humano del Ministerio de Transporte y Obras Públicas. Su Metodología: El diseño de investigación que utilizo es correlacional, con método de investigación inductivo, el cual cuenta con una población total de 30 personas y para el cual se aplicó una encuesta como instrumento de recolección de datos. El autor menciona que, la percepción que se tiene del desempeño de la organización estudiada es considerada ineficiente y que su contribución con la gestión es deficiente. Se concluyó que al aplicar la encuesta y analizar los resultados estadísticos se obtuvo como respuesta que existe una relación entre la satisfacción y el desempeño de los trabajadores. Lo que determina que los niveles de una variable van acompañados del nivel de la variable relacionada. Por otro lado, el autor menciona que con la intención de mejorar la calidad de vida y el bienestar laboral de los trabajadores es importante implementar estrategias enfocadas en satisfacer necesidades de autorrealización, reconocimiento y balance entra la vida laboral y personal”.

Respecto al rendimiento laboral, a nivel internacional resalta Hernandez, (2010) con su Tesis titulada: “La motivación como factor del rendimiento laboral en el departamento de mantenimiento de instrumentos del complejo petroquímico Morelos - Universidad Veracruzana – México cuyo objetivo general: Identificar los factores motivacionales al trabajo del personal adscrito al Departamento de Mantenimiento de Instrumentos del Complejo Petroquímico Morelos, en Coatzacoalcos, Veracruz, que influyen en el rendimiento de su personal. Metodología: El tipo de investigación es Descriptiva – Explicativa. Las conclusiones fueron: Se confirma la importancia que tiene la motivación en cada empresa y cómo esta se relaciona con sus trabajadores. Como resultado de la aplicación del cuestionario de motivación personal y con el apoyo de la fundamentación correspondiente, puede concluirse que los factores motivacionales existentes en el personal que labora en el Departamento de Mantenimiento de Instrumentos del Complejo Petroquímico 11 Morelos, en Coatzacoalcos, son: remuneraciones, ambiente físico, capacitación, reconocimientos y

relaciones interpersonales considerando el orden de importancia de los colaboradores que destacan más en su rendimiento laboral y que manifiestan una mayor influencia en el desempeño laboral. Otra conclusión importante de esta investigación es que, se pudo evidenciar la existencia de una relación sumamente importante entre los factores motivacionales del trabajo y el desempeño laboral, para que funcione dicho departamento en su totalidad con el recurso humano con el que cuenta en conjunto con sus recursos materiales y estratégicos. Además, se cumplió el objetivo de identificar que tanto la capacitación, el ambiente físico y la remuneración son factores motivacionales que influyen totalmente en el rendimiento laboral del personal durante el desarrollo de sus actividades diarias e identificando como factores motivacionales predominante la capacitación y la remuneración principalmente. Queda claro, que cuando los trabajadores de la empresa, área o sector de esta, no cuentan con la debida motivación, lo que se verá reflejado en el rendimiento laboral de una manera clara; afectando además sus funciones y tareas que son de vital trascendencia ya que permiten alcanzar los objetivo y metas”.

Jaén, (2010) en su tesis doctoral denominada: “Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales – de la Facultad de Psicología en la Universidad Complutense de Madrid, cuyo objetivo central es conocer la capacidad de las variables de personalidad, motivación, y la percepción de los factores psicosociales del entorno organizacional para determinar el rendimiento laboral en un grupo de trabajadores mexicanos del ámbito de la seguridad privada, el tipo de diseño que utilizo es descriptivo, no experimental con estudio correlacional y se realizó con un grupo constituido por 368 trabajadores, todos ellos vigilantes de seguridad de una misma empresa ubicada en Ciudad de México y se concluyó en que las variables de personalidad, motivación y percepción de factores psicosociales tienen un papel determinante en el rendimiento de los trabajadores, diferenciando entre aquellos sujetos con mejor rendimiento y aquellos otros con peor rendimiento del grupo total de participantes”.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Rodriguez, (2018) En la tesis denominada “Salario emocional y rendimiento laboral en Makro Supermayorista S.A. Santa Anita cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el salario emocional y el rendimiento laboral en Makro Supermayorista S.A., Santa Anita. Se utilizó el método hipotético-deductivo, debido a que se pretende plantear soluciones a problemas observados a partir de un supuesto; así mismo estas se apoyaran en fundamentos teóricos. Se aplicó el enfoque cuantitativo con el fin de medir características a partir de un problema en concreto, con la finalidad de recolectar información y datos que permitan probar la hipótesis planteada en la presente investigación. Tipo de Investigación: Se utilizó la investigación aplicada porque se busca profundizar en el problema; para de ese modo, desarrollar nuevas propuestas de solución ante un problema ya existente. Además de estar relacionada con la investigación básica, esto debido al empleo de un marco teórico cuya finalidad es la de reforzar la presente investigación. Nivel de Investigación: Se aplicó la investigación descriptiva-correlacional puesto que se pretende describir la situación actual de las variables; así mismo, esto contribuirá a medir el grado de relación existente entre las dos variables planteadas, las cuales se medirán a través de una encuesta que darán resultados que servirán para llegar a un análisis que permita la obtención de una conclusión final. Diseño de Investigación: Se empleó la investigación no experimental de corte transversal, dado que no habrá intervención de ningún tipo hacia ninguna de las variables a estudiar; así mismo, la variable se analizará en un único periodo de tiempo comprendido entre el año 2017 y 2018. Población: En la presente investigación la población total está conformada por 180 empleados de las diversas áreas pertenecientes a la empresa Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018. Muestra: La muestra está conformada por 123 empleados de las diversas áreas de la empresa Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018. Para la investigación se consideró un muestreo probabilístico aleatorio simple en donde todos los participantes tendrán las mismas oportunidades de ser escogidos. Se empleó por Técnica de Recolección de Datos: La muestra y como Instrumento de Recolección de datos: El

cuestionario el cual está conformado por 21 preguntas relacionadas a las dimensiones de las variables salario emocional y rendimiento laboral. Las preguntas fueron dirigidas a de los colaboradores de las diversas áreas de la empresa Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018. Se concluyó que la investigación con respecto al objetivo general, demuestra que existe relación significativa entre el salario emocional y el rendimiento laboral en Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018”.

Minchan, (2017) en su tesis de maestría “Salario emocional y retención del talento humano en la oficina general de recursos humanos del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2017, perteneciente a la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, estableció el objetivo general de determinar la relación entre el salario emocional y la retención del talento humano de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017. Cuya investigación fue de tipo básica con diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional, en donde la población censal fue de 24 trabajadores que laboran en el área. Se aplicó la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 30 ítems para cada variable. La investigación concluyó en que, existe relación directa y significativa entre el Salario Emocional y el Talento Humano de la Unidad Ejecutora 001 Administración Central del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (Rho de Spearman = 0,561) siendo ésta una correlación moderada entre las variables. Esta investigación permitió conocer que el salario emocional tiene relación con el talento humano y que esta relación contribuyó a la retención del personal; así mismo, menciona que si la dimensión interna (compuesta por los conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes) y la dimensión externa (compuesta por clima laboral, línea de carrera, condiciones de trabajo, etc.) es eficiente, el nivel de salario emocional es el adecuado”.

Guzman, (2019) en su tesis de maestría denominada: “Los Incentivos Laborales y el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Catacaos, de la Universidad Cesar Vallejo cuyo objetivo principal es determinar la relación existente entre los Incentivos

laborales percibidos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Catacaos, para la investigación se consideró una muestra de 26 trabajadores se aplicó la encuesta y cuestionario como principal técnica e instrumento de investigación. La investigación concluyo en que existe una relación directa y significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la sociedad de beneficencia pública de Catacaos, (Rho de Spearman = 0,642) siendo ésta una correlación positiva moderada entre las variables lo que significa que a mejor incentivos laborales, el desempeño laboral es óptimo, realmente si el empleador reconoce la labor de los trabajadores de la beneficencia de Catacaos estos mejoran su desempeño laboral”.

Rosales, (2018) en su tesis titulada: “Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo L&J SRL, Lima 2017 de la Universidad San Pedro de la facultad de Ciencias Económicas y administrativas cuyo objetivo principal fue analizar y determinar cómo influye la capacitación, en el desempeño laboral, en los colaboradores de la empresa GRUPO PERU L&J SRL, Lima 2017, la muestra es de 15 trabajadores, se utilizó la encuesta y cuestionario como principal técnica e instrumento de investigación y en conclusión se determinó que existe correlación moderada positiva con un valor de (0.699) entre las variables capacitación y desempeño laboral”.

Goicochea, (2018) en su tesis titulada: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outosurcing internacional en el año 2017, perteneciente a la facultad de Ciencias Economicas y empresariales de la Universidad Ricardo Palma, cuyo objetivo principal es identificar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal de Recursos Humanos de un outosurcing internacional en el año 2017, la muestra es de 61 trabajadores, para el desarrollo de la investigación y la obtención de datos se utilizo el cuestionario de 46 preguntas basadas en la escala de Likert. En conclusión de determino que el desempeño laboral esta asociado con el clima organizacional del personal de Recursos Humanos de un outsourcing internacional en el año 2017”.

2.2 Bases teóricas

Variable independiente: Salario Emocional

A. Definiciones

Gómez, C. (2011) menciona que “es aquel que complementa la retribución económica buscando satisfacer necesidades psicosociales y afectivas de los trabajadores, que impactan su bienestar laboral y por tanto su rendimiento y la productividad y competitividad de la empresa”. (p.23)

Chiavenato, I (2011). define al salario emocional como “la compensación de los trabajadores representa la financiación personal que les deben aportar ciertos rendimientos tales como incentivos, esta inversión e incentivos, tienen que ver, sin embargo, con la inversión que hacen los otros colaboradores y los incentivos que estos reciben; si existe una equidad, se experimentan sentimientos de satisfacción”. (p.230)

Temple, I. (2007) “Una aproximación al concepto de salario emocional contemplaría todas aquellas razones no monetarias por las que la gente trabaja contenta, lo cual es un elemento clave para que las personas se sientan a gusto, comprometidas y bien alineadas en sus respectivos trabajos” Por otro lado, el salario emocional incluye dar “la oportunidad para que las personas de todo nivel se sientan inspiradas, escuchadas, consideradas y valoradas como parte de equipos; de los cuales se sienten orgullosos de pertenecer, de crecer, desarrollarse y ser cada vez más empleables”.

Maslow, A. (1991) menciona que “son todas las personas de nuestra sociedad que tienen necesidad o deseo de una valoración generalmente alta de sí mismos, con una base firme y estable; tienen necesidad de auto-respeto o de autoestima, y de estima de otros”.

Gay, F. (2006) este término “engloba cualquier forma de compensación, retribución, contraprestación no monetaria, que recibe un

empleado a cambio de su aportación laboral. Es evidentemente una definición genérica que se ira concretando y especificando a lo largo de este artículo, aunque no sea nada fácil dada la complejidad por número y a veces dificultad de aplicación de alternativas que ofrece y también dada la especificidad y singularidad que, en cada organización, alcanza el concepto de salario emocional”. (P. 45)

B. Dimensiones

Según (Castro Velázquez, 2009, pág27) las dimensiones son las siguientes:

1. Oportunidades de Desarrollo

“Se entiende por oportunidades de desarrollo profesional el esfuerzo formalizado y continuado que se centra en desarrollar trabajadores más capacitados” (Gómez-Mejía, Balkin & Cardy, 2002, p. 320).

“Las organizaciones deben asumir como valor que el desarrollo profesional de sus colaboradores constituye la verdadera fortaleza competitiva, en especial cuando el desarrollo tecnológico está liderizado por la era de la informática y de las comunicaciones, de esta manera, las empresas competirán a través de las habilidades, conocimientos y capacidades de sus colaboradores, por lo tanto resulta muy importante que la empresa vea al desarrollo profesional como una vía que le proporcionará una mano de obra mucho más competitiva”.

“Según Castro (2009), citado por Carrillo (2016), menciona que la oportunidad de desarrollo es la formación continua que brinda la empresa al trabajador; dentro de las cuales incluyen las capacitaciones, coaching, mentoring y el plan de carrera”. (p.5)

a) Capacitaciones

Chiavenato (2007) define la capacitación como “el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y

organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. (p.386)

b) Coaching

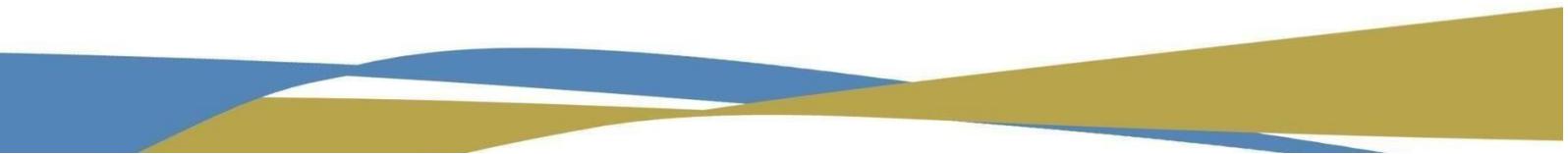
Bisquerra, (2008) “el coaching es una conversación que involucra como mínimo a dos personas, en dicha conversación cabe distinguir los tres elementos básicos que define dicho autor”. “El coach es la persona que ayuda a otra en su crecimiento personal y profesional, mientras que el coachee es la persona que recibe la ayuda, finalmente, el coaching, descrito como proceso de ayuda que implica al coach y al coachee. A veces el coachee puede ser un grupo”.(p.164)

c) Plan de Carrera

“Un plan de carrera es un proyecto de formación individual de un colaborador, cuyo propósito es trazar el curso de su carrera y desarrollo profesional dentro de la organización. Este se ejecuta de manera conjunta con la empresa. Así, implica comprender qué conocimientos, habilidades, características personales y experiencia se requieren para que un empleado progrese laboralmente”.

d) Mentoring

Según la Harvard Business Essentials, “el mentoring es el ofrecimiento de consejos, información o guía que hace una persona al que se la llama Mentor y que tiene determinada experiencia y habilidades en beneficio del desarrollo personal y profesional de otra persona. Por lo tanto, el mentoring acelera el proceso de desarrollo personal y profesional a través del apoyo del Mentor, que es una persona de mayor experiencia y con más saber acumulado”.



2. Bienestar laboral

“Es una definición extensa, que trata acerca de la experiencia subjetiva bien, en paz y tener tranquilidad en el interior del trabajo (Pita, 2016)”.

“Todos tenemos familia, amigos, un entorno social más allá del profesional en el que se producen situaciones que nos desestabilizan emocionalmente. Una organización que desee ocuparse del bienestar laboral de sus colaboradores pondrá el foco en la persona, esto es: se ocupará de abordar aspectos directamente vinculados con el entorno laboral y aspectos vinculados a las circunstancias individuales”.

Según Castro (2009), citado por Carrillo (2016), sostiene que “el bienestar laboral, es el grado en donde una persona se encuentra en estado de conformidad y tranquilidad interior; dentro de las cuales incluyen el reconocimiento laboral, la autonomía laboral y el respeto.”. (p.5)

a) Reconocimiento laboral

“El reconocimiento laboral es una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida. El reconocimiento del trabajo bien hecho y el esfuerzo personal actúa como una fuerza invisible que estimula la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, impulsando a todo el equipo hacia una misma e importante meta: el éxito de la empresa”.

b) Autonomía laboral

“El hecho de otorgar al trabajador estas libertades y de cederle a él la capacidad de decisión sobre determinados asuntos, conduce a un mayor nivel de confianza, una mayor creatividad, un incremento de la proactividad y una implicación más significativa del trabajador en todos los asuntos concernientes a la empresa”. Adriana, M. (2018)

c) Respeto laboral

“El respeto procura una convivencia armónica en el trabajo mejorando la comunicación laboral, el trabajo en equipo, la confianza y compromiso en los trabajadores”.

3. Entorno Laboral

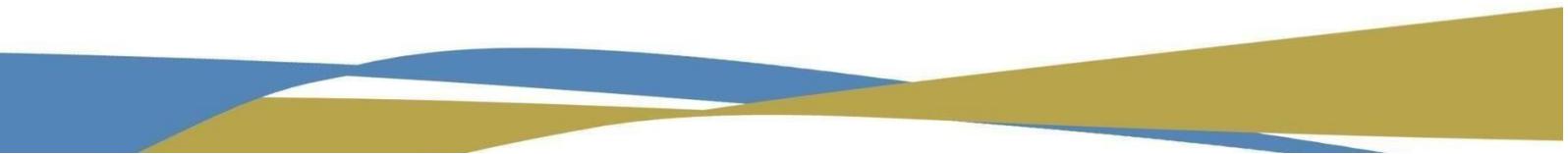
“El entorno laboral influye de manera positiva o negativa sobre cada persona y contribuye a la forma en que interactúan los miembros de una organización. El grado de apertura para expresar pensamientos, sentimientos y experiencias o comunicar las preocupaciones se ve fuertemente influido por la manera en que cada persona logra integrarse y esto, a su vez, depende de cómo se siente acogido y respetado por todo el grupo y los pilares fundamentales son: el compañerismo, el trabajo en equipo y la salud laboral”. (Gloria. Ayala, 2015)

a) Compañerismo

“Un equipo con un buen nivel de compañerismo es aquel en el que se favorece la participación de todos los miembros. Ninguna persona del equipo tiene derecho de hacer el vacío a alguien del trabajo. Apuesta por un compañerismo sano en la rutina laboral en la oficina”.

b) Trabajo en equipo

“Un equipo puede definirse como un conjunto o grupo de personas que poseen capacidades complementarias y que colaboran para alcanzar unos objetivos comunes compartiendo responsabilidades. En este contexto, el trabajo en equipo hace referencia al conjunto de acciones, estrategias, técnicas o procedimientos que utiliza ese grupo para lograr sus metas”.



c) **Salud laboral**

Sin duda la definición más conocida de la salud es la que ha realizado la Organización Mundial de la Salud (OMS): "salud es el estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedades". La misma OMS en uno de sus informes anuales señala "La salud no es algo que se posea como un bien, sino una forma de funcionar en armonía con su medio (trabajo, ocio, forma de vida en general). No solamente significa verse libre de dolores o enfermedades sino también la libertad de desarrollar y mantener sus capacidades funcionales. La salud se mantiene por una acción recíproca entre el genotipo y el medio total. Como el medio ambiente de trabajo constituye una parte importante del medio total en que vive el hombre, la salud depende de las condiciones de trabajo".

C. **Beneficios del salario emocional**

Según Amador y Gómez, (2011) "el salario emocional para el talento humano se convierte en un motivante frente a los retos que quiere alcanzar la organización, los mismo que deben estar alineados a reconocimientos, incentivos, cultura organizacional y una planificación adecuada, logrando un ambiente sano y propicio para el desarrollo de actividades y manteniendo motivados y satisfechos a los colaboradores".

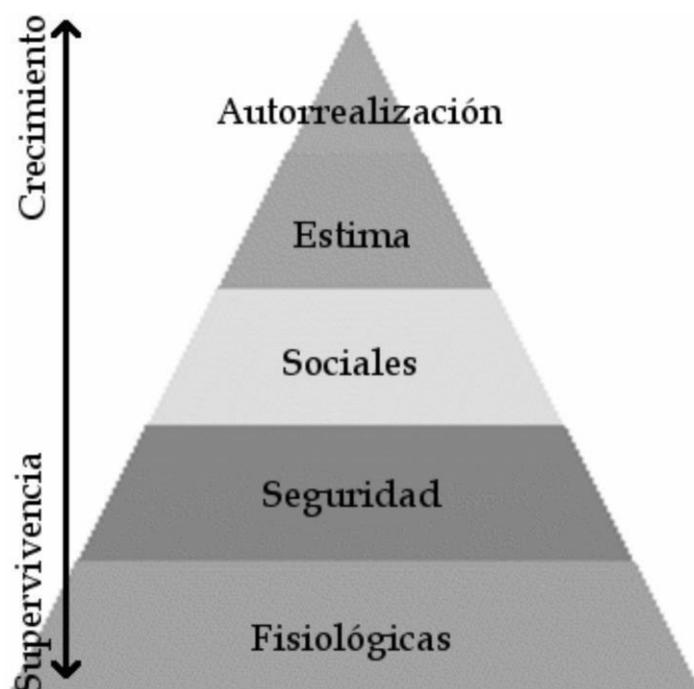
Según Rodas, (2010) en Amador y Gómez, (2011), nos mencionan que "el salario emocional incide a que los colaboradores estén motivados, den lo mejor de ellos, y se puedan visualizar a futuro en la organización, un factor que logra la retención de los colaboradores es la motivación, por lo que al trabajar con salario emocional se lograra estabilidad y bienestar de cada talento humano, obteniendo mejores resultados".

"El salario emocional promueve el crecimiento a nivel de desempeño, haciéndolo más competitivo a nivel organizacional. Traduciéndose, en una palabra: generación, que son: a) Agradecimiento en lo personal y en lo laboral:

incluye mostrar empatía por los empleados que realizan un trabajo aceptable, y evitar que renuncien y se trasladen a otra empresa por no ser reconocidos en su trabajo anterior. b) Incentivar a las personas: Los empleados conocen su trabajo, lo que evitará que los empleados esperen que se les pida que lo hagan. c) Planificación del trabajo: Para ello, se debe integrar a través de la participación de equipos en un momento determinado para informar a los participantes de los equipos, de las actividades a realizar en un momento determinado. En cierto punto, el objetivo es la estabilidad de la organización. Estos resultados de beneficios para empleados se pueden identificar claramente en la siguiente declaración de Microsoft: Los empleados, después de que se presentan los resultados, reconocen una actitud positiva que conduce a un nivel de confianza positivo. También contribuyen y colaboran. Por lo tanto, se puede inferir que, si satisfacemos a nuestros colaboradores, crearemos un buen ambiente de trabajo, y hay motivación y energía para crear un ambiente agradable. Los empleados que se sienten apreciados tienen un comportamiento positivo y optimista, confianza para seguir dando y un espíritu de cooperación. Asimismo, si se potencia la autoestima, la eficiencia laboral será mayor, creando un ambiente agradable y animado para seguir contribuyendo a los intereses de la empresa y la excelencia del mercado. d) Integración: si integramos la gratitud y la gratitud en la cultura corporativa, y hacemos del reconocimiento la base de la cultura corporativa, aseguraremos un ambiente de trabajo agradable y productivo”. (Abad, 2008)

“Para el colaborador el salario o remuneración ya no es un factor importante, existiendo un factor denominado salario emocional que viene hacer una pieza clave, para un buen rendimiento laboral. De tal manera un salario puede ser alto en otras empresas, por lo que las emociones juegan un papel primordial diferenciándolo, siendo esto conseguido por los empleados marcando la diferencia. El reto de toda empresa es que una vez que despierta es comprometer a los colaboradores, para ello es conocer que es lo que lo motiva realmente”.

“Teniendo todas estas definiciones respecto al salario emocional nos queda claro que es una clave estratégica muy importante para generar un mayor rendimiento laboral en una organización ya que es un concepto asociado a la retribución de un empleado en la que se incluyen criterios no económicos cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del colaborador, mejorando así la calidad de vida del mismo”.



Fuente: Pirámide de Maslow: jerarquía de necesidades

Variable dependiente: Rendimiento Laboral

A. Definiciones

Chiavenato (2000) señala que “el rendimiento laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; en donde contribuyen las funciones y/o tareas de los trabajadores para el crecimiento de la organización” (p. 359).

Según Wayne & Noe (2005) los aspectos operativos a ser evaluados por la persona en la empresa son: “Rasgos, comportamientos, competencias, el logro de metas y el potencial de mejoramiento del trabajador” (p.257).

Motowidlo (2003), autor de obras de actor, se da cuenta que “el rendimiento laboral como la totalidad que espera la empresa con respecto al accionar que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, será positivo o negativo, dependiendo si el empleado presenta un rendimiento bueno o malo y supone el aporte”.

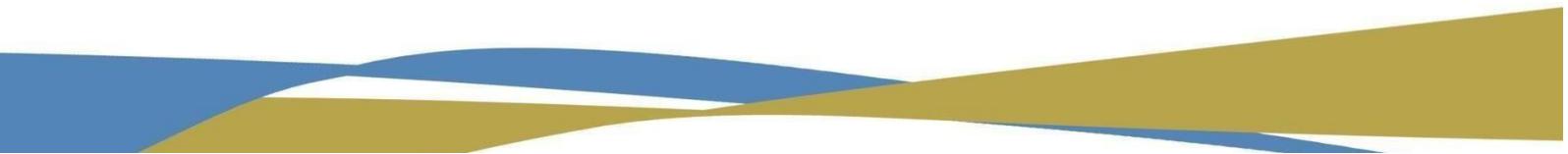
D'Alessio (2002) “el rendimiento es la identificación, medición y gestión del rendimiento de los recursos humanos de las organizaciones. La valoración debe ser una actividad orientada al futuro que ofrece a los trabajadores una información útil y les apoya para lograr mejores niveles de rendimiento, usándose con fines administrativos o de desarrollo”.

B. Dimensiones

1. Competencia laboral

Chávez (2002) señala que “la competencia laboral es el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que son aplicados al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo”. (p.23)

Spencer y Spencer (1993) precisó que “la competencia laboral es una característica subyacente en el individuo que esta causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación”. (p. 13)



Chiavenato (2009) señalo que “la competencia laboral depende del conocimiento y de las habilidades necesarias para trabajar en forma eficaz, el conocimiento requiere saber y aprender y solo se difunde cuando se utilizan procesos de aprendizaje por medio de los cuales las personas desarrollan nuevas capacidades para una acción eficaz”. (p.202)

Woodruffe, (1993) indico que “la competencia laboral es una dimensión de conductas abiertas y manifiestas, que le permiten a una persona rendir eficientemente”.

a) Conocimientos

Chiavenato (2009) “El gestionar conocimiento es el proceso por el cual una organización, facilita la trasmisión de informaciones y habilidades a sus empleados, de una manera sistemática y eficiente. (p.202). Es por ello que la medición del conocimiento permite identificar debilidades organizacionales y tomar acciones para incrementar y desarrollar el capital intelectual, con vista a su mejoramiento y la generación de valor. Las organizaciones de información no pueden quedarse al margen de las tendencias actuales en esta materia, porque ellas también requieren de un perfeccionamiento continuo para sobrevivir”.

b) Habilidades

Chiavenato (2009) “En el sentido más amplio, las habilidades son un conjunto de capacidades, competencias, atributos, talentos, y en algunos casos conocimientos, que caracterizan a los individuos. En el contexto de la fuerza de trabajo se hace especial énfasis en el conjunto o las dimensiones de habilidad que permiten a los individuos desempeñarse exitosamente en el mercado laboral”. (p.202).

2. Productividad laboral

En cuanto a la productividad laboral Robbins (2004), señala que “una organización es productiva si logra sus metas si lo hace transfiriendo los insumos a la producción al menor costo. La productividad de los empleados se ha medido de muchas formas”.

Herrera, J. (2013) indica que “la productividad es la forma más eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero, para hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades”. (p.11)

Por su parte Belcher (1999), define “productividad como la relación entre lo que promueve una organización y los recursos requeridos, la misma se puede cuantificar dividiendo la producción de los recursos. Se aumenta la productividad al aumentar la relación producción/recursos es decir produciendo más o mejor con un nivel dado de recursos”.

Para Martínez “la productividad es el reflejo del uso de los recursos que se usan adecuadamente”. Alva y Juárez (2014, p.17)

a) Rentabilidad

Además de la rentabilidad que es necesario e imprescindible para cualquier empresa con ánimo de lucro, cada vez es más difícil no solo obtenerlo, sino aún más complejo, mantenerlo y preservarlo en el tiempo y no deteriorarlo.

Para obtener ganancias, toda organización debe visualizar las diferentes formas y estilos de creación organizacional y, por lo tanto, debe comprender los principales factores que facilitan el logro y, por lo tanto, debe trabajar con los objetivos establecidos y con las personas que los hacen.

b) Competitividad

La competitividad es una ventaja comparativa, es la habilidad, este recurso, este conocimiento, estas cualidades, etc. El hecho de que una persona los posea y otra carece de ellos, les permite obtener ganancias más altas de las que tienen.

No quiere decir que tener muchos conocimientos teóricos contribuya a la formación social de un colaborador calificado, sino que este desempeño productivo dependerá en gran medida de la experiencia y aprendizaje previos, trabajo y asesoramiento.

c) Calidad

No hay duda de que la calidad es mejor que la cantidad, especialmente cuando se trata del desempeño de los empleados. Si bien los plazos son importantes, si la calidad del trabajo no está a la altura, la repetición o revisión desperdicia tiempo, e incluso dinero, y retrasa el progreso del trabajo especificado.

La calidad del trabajo es una cuestión objetiva y su medición depende del trabajo específico, la ubicación, el campo y la tarea que realiza la persona. Las evaluaciones de competencia también ayudan a determinar el nivel de calidad y enfocan los detalles que los calificadores identifican en su trabajo.

C. Evaluación del rendimiento laboral

La evaluación del desempeño es importante porque ayuda a determinar hasta qué punto los trabajos y / o tareas de un empleado contribuyen al crecimiento de la organización.

La organización moderna ya no cuenta con tiempo para realizar mejoras de rendimiento que estén por debajo del promedio o ligeramente por debajo del promedio. De hecho, para que una empresa pueda competir y

prosperar en el mundo globalizado de hoy, el desempeño de los empleados siempre debe ser sobresaliente. Dolan (2007) confirma esta afirmación diciendo que “cualquier responsable de la gestión de las organizaciones es consciente de la importancia de la evaluación sistemática de los recursos humanos en el éxito desarrollo de las mismas, para mantener la competitividad en un entorno dinámico e incierto”.

Werther, W. & Davis, K. (2008), tratan de “relacionar el desempeño con el rendimiento concluyendo que la evaluación del desempeño es un proceso mediante el cual se deberá estimar el rendimiento global del colaborador. Por ello, se convierte en una función primordial que de una u otra forma siempre se realiza en toda empresa moderna”.

Chiavenato (2009) indica que “la evaluación del desempeño es una valoración sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo”. (p. 283)

D. Objetivos de la evaluación del rendimiento laboral

Las organizaciones deben contar con sistemas efectivos de evaluación del desempeño de los empleados a fin de realizar ajustes que permitan alcanzar sus metas en base a esta evaluación. El sistema más importante es la evaluación o seguimiento del desempeño del empleado. “El principal objetivo es medir a los trabajadores”.

Las herramientas multilaterales de evaluación del desempeño brindan una ventaja para lograr el mejor desempeño y desarrollar las habilidades y factores del personal de la empresa. Sobre este punto, Chiavenato (1995) en Administración de Recursos Humanos menciona los objetivos intermedios de la evaluación de la siguiente manera:

- “Medida del potencial humano para su plena aplicación.
- Un objetivo intermedio es el de abrirse la posibilidad de enlazar el factor humano con la productividad, para permitir una mejora en la empresa.

- Genera oportunidades de crecimiento en la empresa y a la vez que permite desarrollar metas individuales y organizacionales”.

Mientras que para Muñoz (1999), la evaluación del desempeño tiene los siguientes objetivos específicos:

- “Precisar el cumplimiento de objetivos y los estándares individuales en cuanto a productividad, cantidad y calidad del trabajo.
- Valorar periódicamente la importancia del aporte individual de cada trabajador y de las unidades o grupos de trabajo.
- Medir y determinar con precisión el rendimiento de los trabajadores y sobre esa base asignar bonificaciones e incentivos.
- Reforzar el uso de los métodos de evaluación como parte de la cultura organizacional.
- Mejorar la relación superior y subordinado, al verificar el desempeño individual.
- Prever información de retroalimentación para mejorar el comportamiento laboral de los trabajadores. Proporcionar datos para efectuar promociones de los colaboradores a puestos o cargos de mayor nivel. Efectuar rotación del personal de acuerdo a los conocimientos, habilidades y destrezas mostradas en su desempeño.
- Detectar necesidades de capacitación de los colaboradores.
- Otra finalidad importante señala Muñoz (1999) es que la evaluación de méritos busca tanto expresar el reconocimiento empresarial a los mejores colaboradores, como alentar a los demás a emularlos, generando a su una espiral que apunta a elevar la actuación en su conjunto”.

Finalmente, Badawi (2007) afirma que el sistema de evaluación del desempeño tiene dos objetivos comunes: “por un lado, generar información sobre la cual se tomarán decisiones en materia de salarios y promoción; y, en segundo lugar, identificar aquellas áreas que serán susceptibles de futuros procesos de desarrollo y/o crecimiento”.

E. Beneficios de la evaluación del rendimiento laboral

Dichos beneficios, según Chiavenato (1995) se otorgan a distinta escala de la organización.

Beneficios para el empleador, nos permite:

- “Evaluar: el desempeño y el comportamiento de los subordinados con los planes y objetivos trazados de la organización y, sobre todo, neutralizando la subjetividad.
- Ayuda a incrementar la opción de hacer tangibles medidas y propuestas que ayuden a mejorar el comportamiento de los empleados.
- Facilitan la comunicación entre jefe y empleado, para un desempeño más natural”.

Beneficios para el colaborador, nos permite:

- “Saber de primera mano que es lo que la empresa evalúa de su desempeño. Conocer que busca el jefe de uno y dar a conocer las expectativas que se tiene del mismo.
- Saber cuáles son las medidas o disposiciones que se están ejecutando con el fin de mejorar de modo personal el desempeño propio.
- Adquirir la capacidad para realizar una auto evaluación y autocrítica para su desarrollo”.

Beneficios para la empresa

- “Permite evaluar de modo subjetivo toda la plana del personal, a fin de generar desarrollo en ellos, y se puede evaluar en determinados plazos, como mediano y largo.
- Permite reconocer al personal que necesitan apoyo o capacitación en determinadas áreas y diferenciar para seleccionar a los empleados que tienen condiciones de ascenso o mejora.

- Equilibra los mandatos de la política de desarrollo humano, brindando mejoras para el personal, lo cual incrementa la productividad y el clima o relaciones en la organización”.

2.3 Definiciones Conceptuales

Salario emocional

“Es un concepto asociado a la retribución de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter no económico, cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de vida del mismo, fomentando la conciliación laboral”.

Rendimiento Laboral

“Es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados. Para ello las organizaciones plantean incentivos con los que fomentar dicho rendimiento laboral. El concepto del desempeño estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas”.

Oportunidad de desarrollo

“Formación continua que brinda una empresa al trabajador; dentro de las cuales incluyen las capacitaciones, la gestión del talento humano, coaching, mentoring y el plan de carrera”.

Bienestar laboral

“Tranquilidad de ánimo propio de aquel que se siente bien consigo mismo. Una persona que experimenta un alto grado de bienestar laboral siente una mayor influencia de emociones agradables: alegría, ilusión, gratitud existencial, entusiasmo”.

Entorno laboral

“Es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a indicadores de salud y bienestar, relacionados al ambiente físico, medio psicosocial y cultural”.

Competencia laboral:

“Capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. Son las técnicas, habilidades, conocimientos y características que distinguen a un trabajador destacado en su puesto de trabajo”.

Productividad laboral

“Eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios. De los recursos con los que cuenta una empresa u organización el más importante son las personas por la influencia que tienen en los resultados de cualquier actividad”.

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El salario emocional influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a. La oportunidad de desarrollo influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019
- b. El bienestar laboral influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C.- Grupo Redondos, Huacho, 2019
- c. El entorno laboral influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C.- Grupo Redondos, Huacho, 2019

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

a. Tipo

Según Carrasco, (2006), dice que “Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad”. Entonces la investigación es Aplicada

Según la temporalidad, es un estudio del presente o descriptiva ya que indaga sobre los hechos que están ocurriendo en este periodo de tiempo.

Según el uso de estímulos, es no experimental, razón por la cual no se realizará la manipulación de las variables de estudio.

Según su nivel o alcance, es explicativa porque su fin primordial está orientado a determinar las causas de los fenómenos que generan el problema, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos.

b. Enfoque

La presente investigación es de enfoque mixto “en esta clasificación podemos agrupar aquellas tesis en las que, tomando en cuenta el tema a investigar y el objeto de estudio, el investigador utiliza dos enfoques: cualitativo-cuantitativo”. (Muñoz,2011, pág.22)

c. Diseño

No experimental, Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, (2019), lo define como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (pág. 174)

3.2 Población y muestra

a. Población

Está conformado por 52 colaboradores administrativos en la empresa PSP SAC Grupo Redondos Huacho, 2019.

b. Muestra

La muestra será poblacional, la cual es 52 colaboradores que pertenecen al área administrativa.

3.3 Operacionalización de las variables

Variable	Dimension	Indicadores
Variable X Salario Emocional	Oportunidad de Desarrollo	Capacitaciones
		Mentoring
		Plan de Carrera
		Coaching
	Bienestar laboral	Reconocimiento
		Autonomia
		Respeto laboral
	Entorno laboral	Compañerismo
		Trabajo en equipo
Salud laboral		
Variable Y Rendimiento Laboral	Competencia laboral	Conocimientos
		Habilidades
		Acitudes
	Productividad Laboral	Rentabilidad
		Competitividad
		Calidad

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

“La técnica que se empleará en la presente investigación será la Encuesta: la que nos permitirá medir a las dos variables de la investigación, esta técnica nos ayudará a obtener datos cuyas opiniones impersonales interesan a nuestro estudio, será de gran ayuda porque se aplicará a toda la muestra, de manera mucho más rápida y más económica”.

a. Descripción Instrumentos

El instrumento que se utilizará es un cuestionario, con escala de Likert.

Para el recojo de información se utilizó dos cuestionarios estructurados uno de 12 preguntas para Salario emocional la cual se divide en tres dimensiones: Oportunidad de desarrollo, Bienestar laboral y entorno laboral y otro de 08 preguntas con dos dimensiones: conformados por Competencia laboral y Productividad laboral.

Ambos cuestionarios usan la siguiente escala de valoración:

1= Nunca

2= Casi Nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5= Siempre

Validación del cuestionario

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,890
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1104,073
	gl	153
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

Con 52 colaboradores administrativos encuestados se realizó un alfa de crombach cuyo resultado arrojó un 0,792 lo que significa que el nivel de confiabilidad del instrumento es bueno.

Alfa Cronbach	N° de elementos
,792	52

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

“Para esta investigación se empleará el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias. Lo cual permitirá medir los indicadores, recolectando las informaciones mediante las encuestas”.

Para el estadístico de pruebas se utilizará Rho de Spearman. El software a emplear será el Statical Package for de Social Sciencies-SPSS. Los resultados serán presentados en tablas y figuras.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados.

a) Datos generales

Tabla 1. Genero del personal administrativo de la empresa PSP SAC.

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	20	38%
Femenino	32	62%
Total	52	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores en la empresa PSP SAC, 2019.

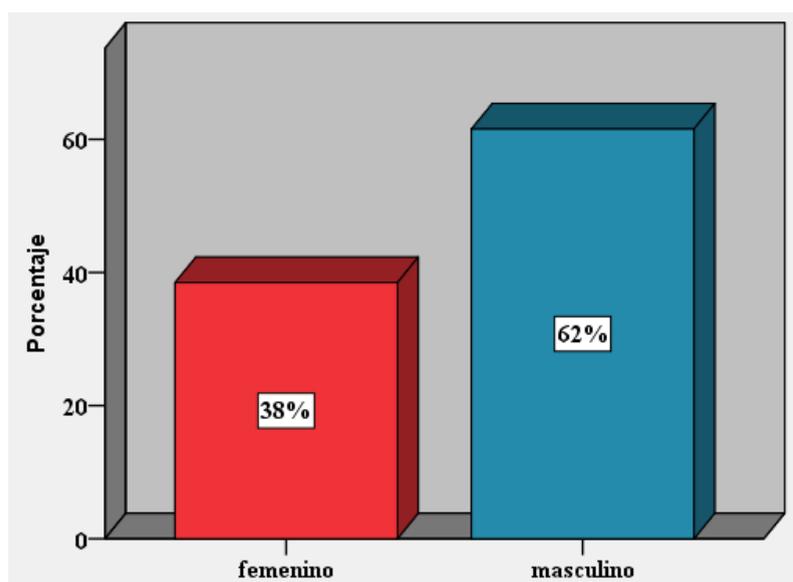


Figura 1. Distribución de porcentaje según el género.

Se observa en la Tabla 1 que el 38% de los colaboradores son del género masculino y en el caso del 62% pertenecen al género femenino

Tabla 2. Edad de los colaboradores del personal administrativo de la empresa PSP SAC.

	Frecuencia	Porcentaje
20 a 35 años	41	79%
36 a 50 años	9	17%
51 a más	2	4%
Total	52	100%

Fuente: Ídem

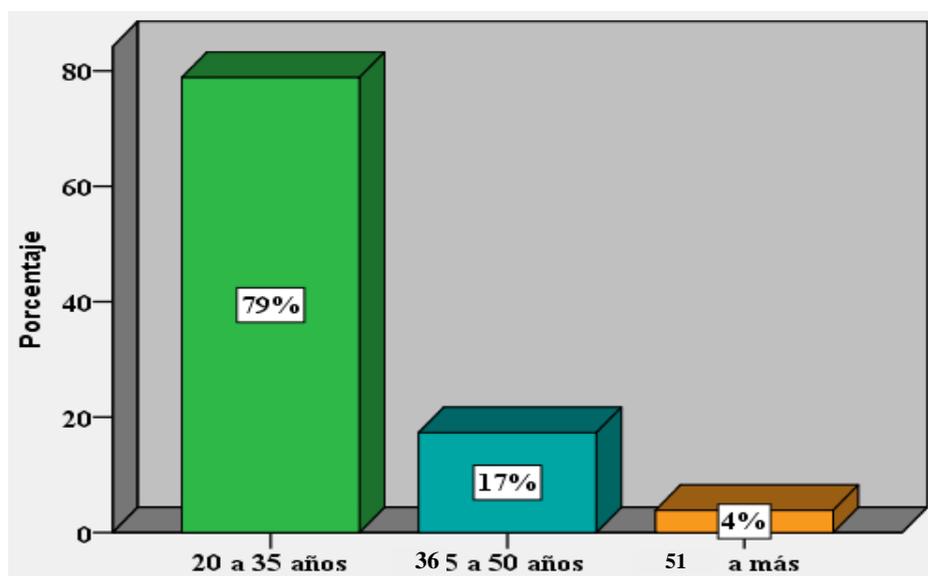


Figura 2. Porcentaje según edad.

Se observa en la Tabla 2 que el 79% tienen entre 20 a 35 años, en el caso del 17% se determinó que tienen entre 36 años a 50 años y en el caso del 4% menciono tener más de 51 años.

Tabla 3. Tiempo de servicio del personal administrativo de la empresa PSP SAC.

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	14	27%
1 a 2 años	22	42%
3 años a más	16	31%
Total	52	100%

Fuente: Ídem

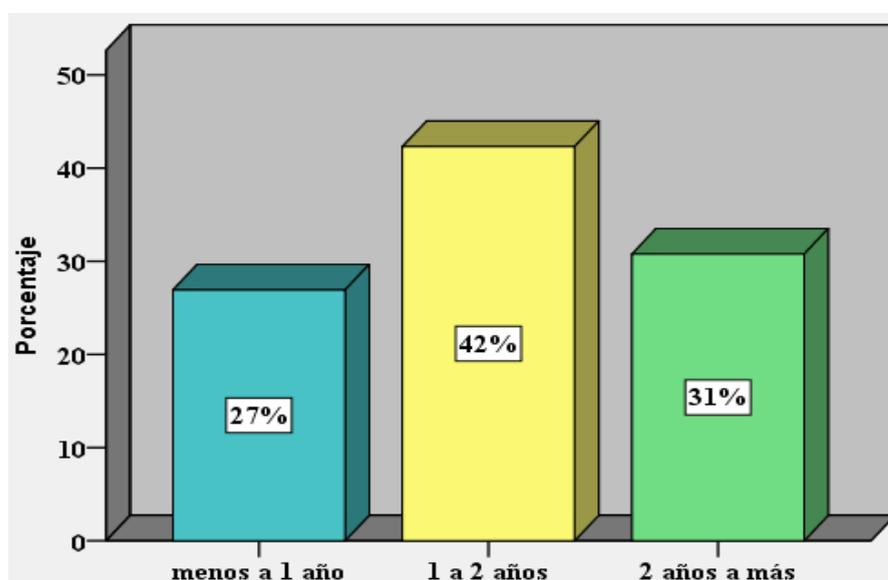


Figura 3. Porcentaje según el tiempo de servicio

Se observa en la Tabla 3 que el 27% tienen un tiempo de servicio menor a un año, en el caso del 42% se determinó que tienen entre uno a dos años y en el caso del 31% menciono tener más de 3 años de tiempo de servicio.

b) Análisis estadístico e interpretación de la variable “Salario Emocional”

Tabla 4. Oportunidad de Desarrollo

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.¿Considera Usted que la empresa proporciona regularmente capacitaciones orientadas a reforzar el trabajo diario?	30	58%	21	40%	1	2%	0	0%	0	0%
2.¿Considera Usted que su Jefe Inmediato contribuyen en su crecimiento personal y laboral?	26	50%	25	48%	1	2%	0	0%	0	0%
3.¿Considera Usted que pertenecer a la empresa le permitirá tener una línea de carrera?	14	27%	33	64%	5	10%	0	0%	0	0%
4.¿Considera Usted que la empresa se encarga de que todos sus colaboradores estén actualizados con las tendencias orientadas a la calidad de servicio y liderazgo?	21	40%	22	42%	9	17%	0	0%	0	0%

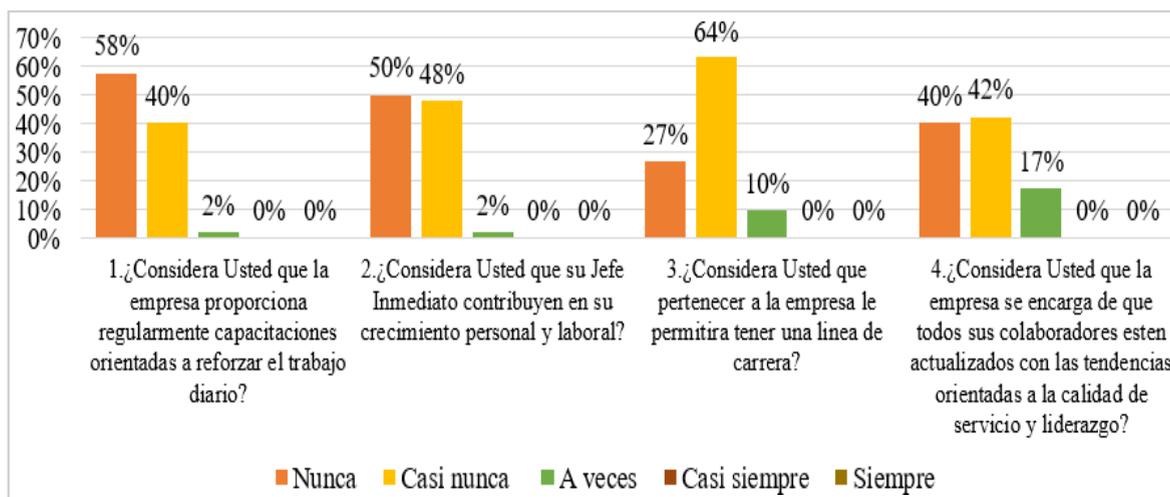
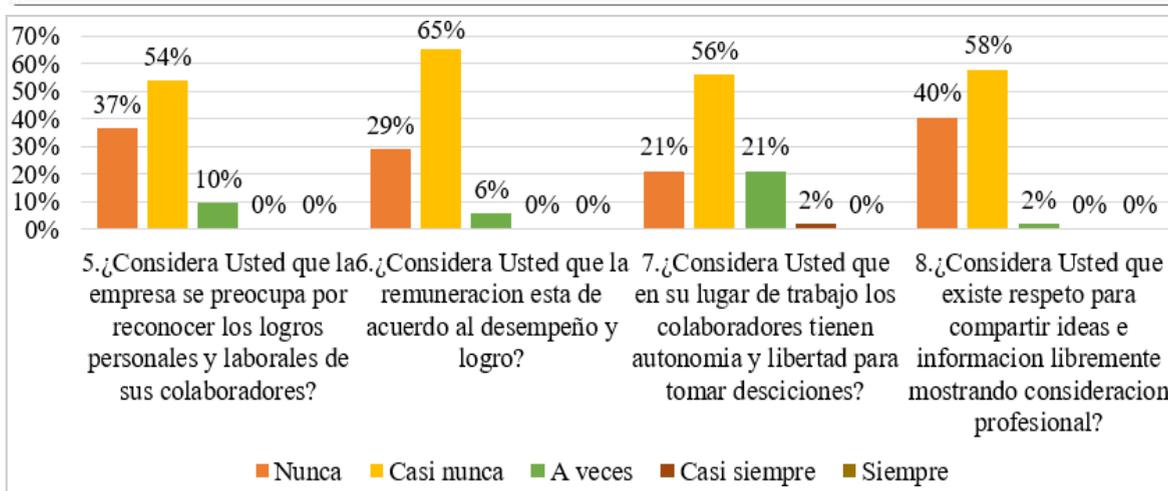


Figura 4. Oportunidad de Desarrollo

Se observa en la Tabla 4 que el 98% mencionó que la empresa nunca proporciona capacitaciones orientadas a reforzar el trabajo diario, y que su jefe inmediato no contribuye en su crecimiento personal y laboral, el 91 % menciona que pertenecer a la empresa no le permitirá tener una línea de carrera. Finalmente, el 82% menciona que la empresa no se encarga de actualizar a sus colaboradores con las tendencias a la calidad de servicio y liderazgo.

Tabla 5. Bienestar laboral

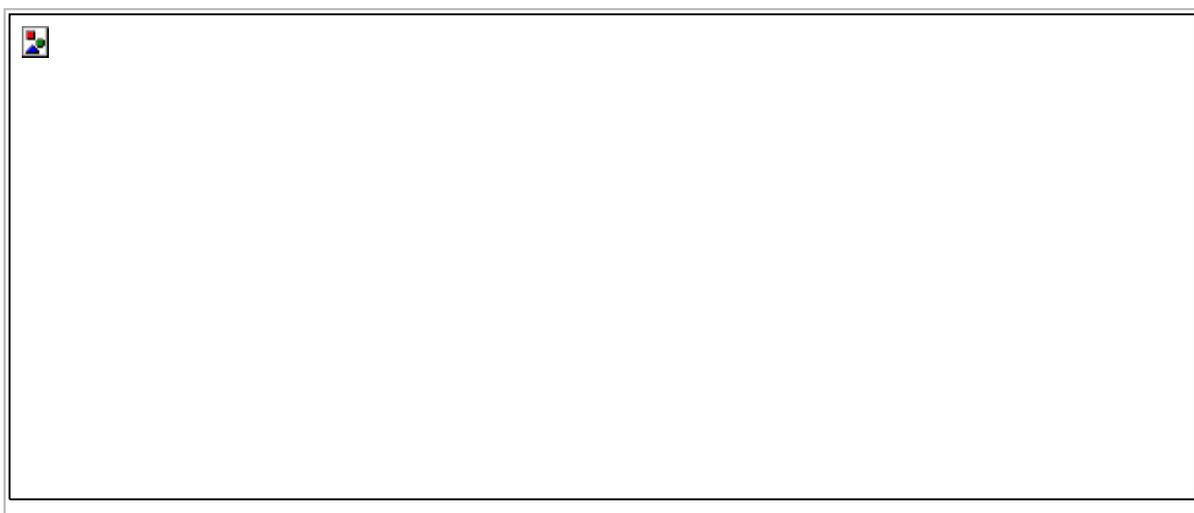
	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5.¿Considera Usted que la empresa se preocupa por reconocer los logros personales y laborales de sus colaboradores?	19	37%	28	54%	5	10%	0	0%	0	0%
6.¿Considera Usted que la remuneración está de acuerdo al desempeño y logro?	15	29%	34	65%	3	6%	0	0%	0	0%
7.¿Considera Usted que en su lugar de trabajo los colaboradores tienen autonomía y libertad para tomar decisiones?	11	21%	29	56%	11	21%	1	2%	0	0%
8.¿Considera Usted que existe respeto para compartir ideas e información libremente mostrando consideración profesional?	21	40%	30	58%	1	2%	0	0%	0	0%

**Figura 5. Bienestar laboral**

Se observa en la Tabla 5 que el 91% mencionó que la empresa casi nunca se preocupa por reconocer los logros personales y laborales de los colaboradores, el 94 % mencionó que la remuneración no está asignada de acuerdo al desempeño y logro, el 77 % menciono que los colaboradores no tienen autonomía y libertad para tomar decisiones. Finalmente, el 92% menciono que en la empresa no existe respeto para compartir ideas e información libremente mostrando consideración profesional.

Tabla 6. Entorno laboral

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9.¿Percibe usted que sus compañeros de trabajo le apoyan cuando lo necesita de manera sincera?	26	50%	20	39%	6	12%	0	0%	0	0%
10.¿Considera Usted que la empresa promueve el trabajo en equipo para cumplir con las metas organizacionales?	20	39%	24	46%	8	15%	0	0%	0	0%
11.¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?	17	33%	30	58%	5	10%	0	0%	0	0%
12.¿Considera Usted que en su lugar de trabajo se preocupan por su la salud laboral?	13	26%	34	65%	5	10%	0	0%	0	0%

**Figura 6. Entorno laboral**

Se observa en la Tabla 6 que el 89 % mencionó que los compañeros de trabajo no apoyan cuando se les necesita, el 85 % mencionó que la empresa no promueve el trabajo en equipo para cumplir con las metas organizacionales, el 90% menciono que casi nunca se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. Finalmente, el 91% menciono que casi nunca se preocupan por su salud laboral.

c) **Análisis estadístico e interpretación de la variable “Rendimiento Laboral”**

Tabla 7. Competencia laboral

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13.¿Considera Usted que se tiene claro conocimiento de las responsabilidades del puesto y de los resultados esperados por la empresa?	7	14%	20	39%	25	48%	0	0%	0	0%
14.¿Es reconocido por su habilidad para identificar los momentos y brindar soluciones a los problemas de manera creativa?	18	35%	12	23%	18	35%	4	8%	0	0%
15.¿Percibe la necesidad de seguir superándose en el ámbito laboral y profesional?	8	15%	16	31%	21	40%	7	14%	0	0%
16.¿Considera usted que el personal tiene la actitud para innovar en el trabajo?	10	19%	20	39%	12	23%	10	19%	0	0%

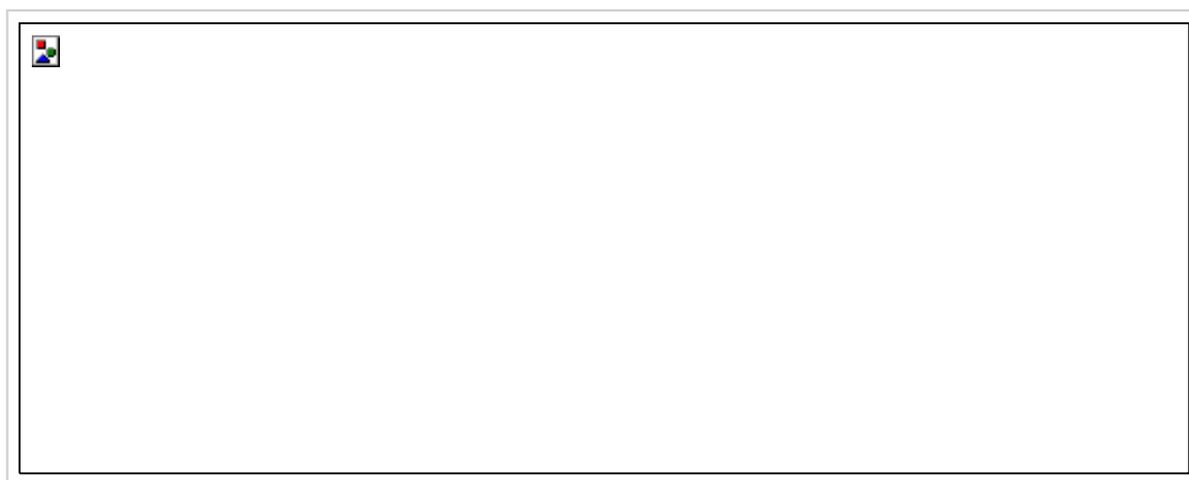


Figura 7. Competencia Laboral

Se observa en la Tabla 7 que el 53 % mencionó que no se tiene conocimiento de las responsabilidades del puesto y de los resultados esperados por la empresa, el 58 % mencionó que no son reconocidos por su habilidad de brindar soluciones a los problemas de manera creativa, el 46% menciona que casi nunca se percibe la necesidad de seguir superándose en el ámbito laboral y profesional. Finalmente, el 58% menciona que casi nunca el personal tiene la actitud para innovar en el trabajo.

Tabla 8. Productividad laboral

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
17.¿Considera usted que el cumplimiento de sus funciones contribuye en el crecimiento de la organización?	2	4%	18	35%	17	33%	15	29%	0	0%
18.¿Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible?	5	10%	10	19%	19	37%	17	33%	0	0%
19.¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?	2	4%	11	21%	24	46%	14	27%	1	2%
20.¿Considera Usted que los resultados propuestos son los resultados obtenidos?	4	8%	21	40%	17	33%	10	19%	0	0%

**Figura 8. Productividad laboral**

Se observa en la Tabla 8 que el 39 % mencionó casi nunca considera que el cumplimiento de sus funciones contribuye en el crecimiento de la organización, el 29 % mencionó casi nunca desempeña las tareas con dedicación tratando de cumplir con los plazos como con la calidad y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible, el 25% menciona que casi nunca considera que los recursos que posee son suficientes para realizar sus actividades. Finalmente, el 48% menciona que casi nunca los resultados propuestos son los resultados obtenidos.

d) Prueba de Normalidad

Por contar con una población mayor a 50 encuestados, se desarrolló la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov. Por lo expuesto en la Tabla 9, se optó por utilizar estadística no paramétrica, es decir la prueba de Rho Spearman.

Tabla 9. Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Salario emocional	0,254	52	0,000
Rendimiento laboral	0,267	52	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: El salario emocional no influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019.

Ha: El salario emocional influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019.

Tabla 10. Correlación de Rho de Spearman entre el salario emocional y el rendimiento laboral

			SALARIO EMOCIONAL	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	SALARIO EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	RENDIMIENTO LABORAL	N	52	52
		Coefficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

La Tabla 10 ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,897$), por lo que se concluye que el salario emocional influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019.

Hipótesis Específica 1

Ho: Las oportunidades de desarrollo no influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019.

Ha: Las oportunidades de desarrollo influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019.

Tabla 11. Correlación de Rho de Spearman entre la oportunidad de desarrollo y el rendimiento laboral.

			OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	Coefficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	RENDIMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

La Tabla 11 ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,606$), por lo que se concluye que la oportunidad de desarrollo influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019.

Hipótesis Específica 2

H₀: El bienestar laboral no influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019.

H_a: El bienestar laboral influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019.

Tabla 12. Correlación de Rho de Spearman entre el bienestar laboral y el rendimiento laboral.

			BIENESTAR LABORAL	RENDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	BIENESTAR LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	52	52
	RENDIMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	,723**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	-	
N		52	52	

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

La Tabla 12 ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,723$), por lo que se concluye que el bienestar laboral influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019.

Hipótesis Especifica 3

Ho: El entorno laboral no influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019.

Ha: El entorno laboral influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019.

Tabla 13. Correlación de Rho de Spearman entre el entorno laboral y el rendimiento laboral.

			ENTORNO LABORAL	RENDIMIEN TO LABORAL
Rho de Spearman	ENTORNO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	RENDIMIENTO LABORAL	N	52	52
		Coefficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

La Tabla 13 ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,741$), por lo que se concluye que el entorno laboral influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de los resultados

En relación a la hipótesis general, los resultados indican que existe una correlación positiva alta en donde se presenta un Rho de Spearman = 0.897. con un p-valor=0.000 (pvalor<0.05), lo cual indica que el salario emocional influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019. Teniendo relación a lo expuesto por Rodriguez, (2018) en su investigación titulada “Salario emocional y rendimiento laboral en Makro Supermayorista S.A. Santa Anita, 2018” quien concluyo que existe una correlación positiva moderada (significativa) en donde se presenta un Rho de Spearman = 0.596. Por lo tanto, a mayor salario emocional, mayor rendimiento laboral. (p.57). También se coincide con el resultado final de Minchan (2017) en la tesis de maestría “Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017”; en donde se encontró una relación directa entre el salario emocional y retención del talento humano con un Rho de Spearman = 0.561 quien concluyó que los factores internos como conocimientos, habilidades, etc. de los trabajadores y factores externos como el clima laboral, línea de carrera, etc. son los adecuados para mantener a los colaboradores felices y comprometidos con su lugar de trabajo. (

En relación a la hipótesis específica 1, los resultados indican que existe una correlación positiva moderada en donde se presenta un Rho de Spearman = 0.606. con un p-valor=0.000 (pvalor<0.05) lo cual indica que las oportunidades de desarrollo influyen significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019., siendo similar a lo expuesto por Rosales (2018) quien realizó la investigación titulada “Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017”, donde concluyó que existe una correlación moderada positiva con un valor de (0.699) entre las variables capacitación y desempeño laboral. (p.73.)

En relación a la hipótesis específica 2, los resultados indican que existe una correlación positiva alta en donde se presenta un Rho de Spearman = 0.723. con un p-valor=0.000 (pvalor<0.05) lo cual indica que el bienestar laboral influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019., siendo similar a lo expuesto por Guzmán (2019) quien realizó la investigación titulada: “Los Incentivos Laborales y el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Catacaos” en donde se encontró una correlación positiva moderada entre los incentivos laborales y el desempeño laboral con un Rho de Spearman = 0.642 lo cual significa que a mejor incentivos laborales, el desempeño laboral es óptimo.(p.42.)

En relación a la hipótesis específica 3, los resultados indican que existe una correlación positiva alta en donde se presenta un Rho de Spearman = 0.741. con un p-valor=0.000 (pvalor<0.05) lo cual indica que el entorno laboral influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019., siendo similar a lo expuesto por Goigochea (2018) quien realizó la investigación titulada: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outosurcing internacional en el año 2017”. En la cual se concluyó que el desempeño laboral está asociado con el clima organizacional del personal de Recursos Humanos de un outsourcing internacional en el año 2017. (p.82.)

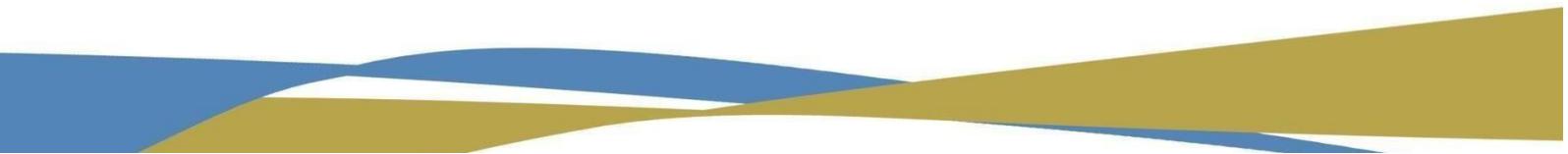
CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1. Se concluye que la oportunidad de desarrollo influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019. Es decir, a medida que la empresa se preocupe por el desarrollo profesional de su personal administrativo, mejorara el rendimiento laboral y la retención del personal.
2. Se concluye que el bienestar laboral influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019. Es decir, a medida que la empresa se preocupe por brindar reconocimientos y brinde la oportunidad a sus colaboradores de contribuir con ideas innovadoras, mejorara los objetivos propuestos por la empresa.
3. Se concluye que el entorno laboral influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos, Huacho, 2019. Es decir, a medida que exista personas en su empresa con credibilidad sin andar creando rumores inciertos mejorara la relación laboral entre su personal administrativo desarrollándose en un ambiente saludable de trabajo.
4. Por lo expuesto: se concluye que el salario emocional influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C. Grupo Redondos Huacho, 2019. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,897**).

6.2. Recomendaciones

1. Actualizar el plan anual de capacitaciones de acuerdo a las exigencias del puesto, así como el seguimiento del mismo con el objetivo de promover el desarrollo profesional del personal administrativo de la empresa.
 2. Diseñar un plan de carrera o sucesión para potenciar las habilidades o conocimientos de los puestos claves del personal administrativo.
 3. Realizar convocatorias internas para promover al personal administrativo y fortalecer nuestra retención del talento.
 4. Diseñar un programa de reconocimientos por el tiempo de servicios y por cada logro del personal administrativo.
 5. Diseñar una política de compensaciones y retribuciones que se otorgue al personal de acuerdo a las responsabilidades y funciones que cada puesto tenga con el fin de obtener un buen rendimiento laboral y cumplir con los objetivos de la empresa.
 6. Crear una relación de confianza y autonomía entre su personal para que se involucren en los procesos y se identifiquen con los valores de la empresa.
 7. Crear un plan de actividades de integración que involucre charlas de liderazgo y trabajo en equipo.
 8. Realizar programas que ayuden a combatir el estrés laboral con el objetivo de obtener resultados esperados del puesto y ayudar al bienestar emocional del personal administrativo de la empresa.
- 

CAPITULO VII

REFERENCIAS

7.1. Fuentes Bibliográfica

- (28 de JULIO de 2017). Obtenido de <https://es.workmeter.com/blog/que-es-el-rendimiento-laboral>
- Abad, R. (14 de Marzo de 2011). *Cómo evitar la fuga de los mejores empleados*. Obtenido de WordPress: <https://recursoshumanosblog.wordpress.com/2011/03/14/como-evitar-la-fuga-de-los-mejores-empleados-2/>
- Bisquerra Alzina, R. (2008). COACHING: UN RETO PARA LOS ORIENTADORES. En R. Bisquerra Alzina. Barcelona.
- Castro Velasquez, A. (2009). *SALARIO*. El Cid Editor.
- Chávez, G. (2002). *MANUAL PARA EL DISEÑO DE NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL*. Mexico: Panorama.
- Chiavenato, I. (2009). GESTION DEL TALENTO HUMANO. En I. Chiavenato, *GESTION DEL TALENTO HUMANO* (págs. 202-283). Mexico: McGraw Hill.
- Claudia, G. (2011). EL SALARIO EMOCIONAL. 23.
- D'Alessio, F. (2002). *ADMINISTRACION Y DIRECCION DE LA PRODUCCION*. Colombia: Pearson Education.
- Davis, W. B. (2008). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. Mexico: McGraw Hill.
- Duran. (2006). “*Efectos del ambiente interno en el rendimiento laboral del recurso humano del Banco Continental*”. Peru: UIGV. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/879/Zaida_Tesis_Bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Francisca, A. C. (2011). *Salario Emocional - Oportunidad de Retencion de Talento Humano en el area comercial de empresa de consumo especializado*. Colombia: <http://repository.cesa.edu.co/bitstream/10726/377/2/TEM00186.pdf>, .
- Gay Puyal, F. (2006). EL SALARIO EMOCIONAL CLAVE PARA REDUCIR ESTRES. *Gestion Practicas de Riesgos Laborales*, 44-47.
- Gloria, A. P. (28 de Marzo de 2015). Obtenido de abc. com: <https://www.abc.com.py/edicion-impresas/suplementos/economico/ambiente-laboral-1351353.html>

- Goicochea, D. C. (2018). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE UN OUTSOURCING INTERNACIONAL EN EL AÑO 2017*. Lima: URP.
- Gomez Mejia Luis, B. B. (2008). Gestion de Recursos Humanos. En B. B. Gomez Mejia Luis, *GESTION DE RECURSOS HUMANOS* (págs. 318-320). España: Pearson Prentice Hall.
- Guzman, J. (2019). *Los Incentivos Laborales y el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Sociedad de Beneficiencia Publica de Catacaos*. Piura: UCV.
- H., M. A. (1991). *MOTIVACION Y PERSONALIDAD*. Madrid: Ediciones DIAZ DE SANTOS SA.
- Hernandez. (2010). “*LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR DEL RENDIMIENTO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE INSTRUMENTOS DEL COMPLEJO PETROQUÍMICO MORELOS*”. MEXICO: UV. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10952/TESIS.pdf?sequence=1>
- Idalberto, C. (2000). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. En C. Idalberto, *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS* (pág. 359). Colombia: Ed McGraw Hill.
- Idalberto, C. (2011). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. En *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS* (pág. 230). Mexico: MC Graw Hill.
- Ines, T. (27 de Febrero de 2007). EL SALARIO EMOCIONAL. *El comercio*.
- Marian, J. D. (2010). *PREDICCIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL A PARTIR DE INDICADORES DE MOTIVACIÓN, PERSONALIDAD Y PERCEPCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES*. madrid.
- Minchan, O. L. (2017). *Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la mujer y Poblaciones Vulnerables*. Peru: UCV. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/452/rosas_cz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Motowidlo, S. (2003). Handbook of psychology: industrial and organizational psychology. En S. Motowidlo, *Handbook of psychology: industrial and organizational psychology* (págs. 39-53). Nueva York: John.
- Noe, R. W. (2005). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. En R. W. Noe, *INISTRACION DE RECURSOS HUMANOS* (pág. 257). Mexico: Pearson Prentice Hall.

- Ping, C. (2017). *LA VALORACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN EMPRESAS CHINAS EN EL PERÚ*. lima.
- Rivadeneira, C. A. (2015). *INFLUENCIA DEL SALARIO EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS*. Ecuador: UTE. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014689/014689.pdf>
- Rodriguez, H. I. (2018). *SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN MAKRO SUPERMAYORISTA S.A. SANTA ANITA*. Lima: UCV. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7294/Nu%C3%B1ez_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosales, J. (2018). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017*. Chimbote: USP.
- Sánchez, M. (2014). Comunicación efectiva y trabaja en equipo. En M. Sánchez, *Comunicación efectiva y trabaja en equipo* (pág. 76). Madrid: Cep.
- Spencer, L. y. (1993). *Competence at Work*. New York.
- Suarez. (2016). *EL SALARIO EMOCIONAL Y EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD*. NUEVA GRANADA.

7.2. Fuentes Electrónicas

- Abad, R. (14 de Marzo de 2011). *Cómo evitar la fuga de los mejores empleados*. Obtenido de WordPress: <https://recursoshumanosblog.wordpress.com/2011/03/14/como-evitar-la-fuga-de-los-mejores-empleados-2/>
- Duran. (2006). *“Efectos del ambiente interno en el rendimiento laboral del recurso humano del Banco Continental”*. Peru: UIGV. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/879/Zaida_Tesis_Bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Francisca, A. C. (2011). *Salario Emocional - Oportunidad de Retencion de Talento Humano en el area comercial de empresa de consumo especializado*. Colombia: <http://repository.cesa.edu.co/bitstream/10726/377/2/TEM00186.pdf>, .
- Gloria, A. P. (28 de Marzo de 2015). Obtenido de abc. com: <https://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/economico/ambiente-laboral-1351353.html>
- Hernandez. (2010). *“LA MOTIVACIÓN COMO FACTOR DEL RENDIMIENTO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE*

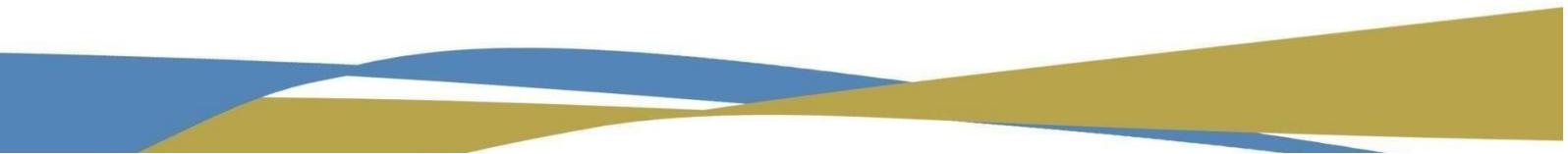
INSTRUMENTOS DEL COMPLEJO PETROQUÍMICO MORELOS . MEXICO: UV. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10952/TESIS.pdf?sequence=1>

Minchan, O. L. (2017). *Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la mujer y Poblaciones Vulnerables*. Peru: UCV. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/452/rosas_cz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivadeneira, C. A. (2015). *INFLUENCIA DEL SALARIO EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS*. Ecuador: UTE. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014689/014689.pdf>

Rodriguez, H. I. (2018). *SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN MAKRO SUPERMAYORISTA S.A. SANTA ANITA*. Lima: UCV. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7294/Nu%C3%B1ez_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS



ANEXO 01 CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION Escuela Académica Profesional de Administración

Encuesta de Salario Emocional y Rendimiento Laboral

(Dirigida al Personal Administrativo de la Empresa PSP SAC - Grupo Redondos)

Objetivo: Determinar de qué manera el salario emocional influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP S.A.C.- Grupo Redondos. Huacho – 2019

Estimado Colaborador (a)

Le agradezco anticipadamente por su colaboración y garantizamos absoluta reserva de su información.

Marque con un (X) lo que usted considere correcto:

<p>1. Sexo</p> <p><input type="checkbox"/> Femenino</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p>	<p>2. Edad</p> <p><input type="checkbox"/> De 20 a 35 años</p> <p><input type="checkbox"/> De 35 a 50 años</p> <p><input type="checkbox"/> De 50 a más</p>	<p>3. Tiempo de Servicio</p> <p><input type="checkbox"/> Menor de 1 año</p> <p><input type="checkbox"/> De 1 a 2 años</p> <p><input type="checkbox"/> De 2 años a más</p>		
1= Nunca	2= Casi Nunca	3= A veces	4= Casi siempre	5= Siempre

		SALARIO EMOCIONAL	CALIFICACIÓN				
ITEM	N°	Preguntas:	1	2	3	4	5
Oportunidad de Desarrollo	01	¿Considera Usted que la empresa proporciona regularmente capacitaciones orientadas a reforzar el trabajo diario?					
	02	¿Considera Usted que su Jefe Inmediato contribuyen en su crecimiento personal y laboral?					
	03	¿Considera Usted que pertenecer a la empresa le permitira tener una linea de carrera?					
	04	¿Considera Usted que la empresa se encarga de que todos sus colaboradores esten actualizados con las tendencias orientadas a la calidad de servicio y liderazgo?					
Bienestar Laboral	05	¿Considera Usted que la empresa se preocupa por reconocer los logros personales y laborales de sus colaboradores?					
	06	¿Considera Usted que la remuneracion esta de acuerdo al desempeño y logro?					
	07	¿Considera Usted que en su lugar de trabajo los colaboradores tienen autonomia y libertad para tomar descisiones?					
	08	¿Considera Usted que existe respeto para compartir ideas e informacion libremente mostrando consideracion profesional?					
Entorno Laboral	09	¿Percibe usted que sus compañeros de trabajo le apoyan cuando lo necesita de manera sincera?					
	10	¿Considera Usted que la empresa promueve el trabajo en equipo para cumplir con las metas organizacionales?					
	11	¿Se promueve la generacion de ideas creativas e innovadoras?					
	12	¿Considera Usted que en su lugar de trabajo se preocupan su salud laboral?					
RENDIMIENTO LABORAL							
Competencia Laboral	13	¿Considera Usted que se tiene claro conocimiento de las responsabilidades del puesto y de los resultados esperados por la empresa?					
	14	¿Es reconocido por su habilidad para identificar los momentos y brindar soluciones a los problemas de manera creativa?					
	15	¿Percibe la necesidad de seguir superandose en el ambito laboral y profesional?					
	16	¿Considera usted que el personal tiene la actitud para innovar en el trabajo?					
Productividad Laboral	17	¿Considera usted que el cumplimiento de sus funciones contribuye en el cecimiento de la organización?					
	18	¿Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible?					
	19	¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?					
	20	¿Considera Usted que los resultados propuestos son los resultados obtenidos?					

ANEXO 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA

“SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA PSP S.A.C. GRUPO REDONDOS HUACHO, 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			
¿De que manera el salario emocional influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP SAC Grupo Redondos Huacho, 2019?	Determinar de qué manera el salario emocional influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP SAC Grupo Redondos Huacho, 2019	La aplicación del salario emocional influye significativamente en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP SAC Grupo Redondos Huacho, 2019	Salario Emocional	Oportunidad de Desarrollo	Capacitaciones Mentoring Plan de Carrera Coaching
				Bienestar laboral	Reconocimiento Autonomía Respeto laboral
				Entorno Laboral	Compañerismo Trabajo en Equipo Salud Laboral
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos			
¿De qué manera las oportunidades de desarrollo influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la PSP SAC Grupo Redondos Huacho, 2019?	Determinar de qué manera las oportunidades de desarrollo influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP SAC Grupo Redondos Huacho, 2019.	Las oportunidades de desarrollo influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP SAC Grupo Redondos Huacho, 2019.			
¿De qué manera el bienestar laboral influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP SAC Grupo Redondos Huacho, 2019?	Determinar de qué manera el bienestar laboral influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP SAC Grupo Redondos Huacho, 2019.	El bienestar laboral influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP SAC Grupo Redondos Huacho, 2019.	Rendimiento Laboral	Competencia Laboral	Conocimiento Habilidades
¿De qué manera el entorno laboral influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP SAC Grupo Redondos Huacho, 2019?	Determinar de qué manera el entorno laboral influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP SAC Grupo Redondos Huacho, 2019.	El entorno laboral influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en la empresa PSP SAC Grupo Redondos Huacho, 2019.		Productividad Laboral	Rentabilidad Competitividad Calidad