

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Relación entre salario emocional y rendimiento laboral en una empresa
distribuidora de energía del norte peruano, Lambayeque 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Fiorella Tatiana Samame Guevara

ASESOR

Valeria Tamara Llontop Hernandez

<https://orcid.org/0000-0003-0417-0544>

Chiclayo, 2025

**Relación entre salario emocional y rendimiento laboral en una
empresa distribuidora de energía del norte peruano, Lambayeque
2022**

PRESENTADA POR

Fiorella Tatiana Samame Guevara

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Diogenes Jesus Diaz Rios
PRESIDENTE

Martha Fiorella Portaro Inchaustegui
SECRETARIO

Valeria Tamara Llontop Hernandez
VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, esposo e hijo, por su apoyo incondicional y por impulsarme a cumplir mis objetivos, que significan alegría y orgullo para mí y también para ellos.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por guiarme a lo largo de mi vida, por ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Salario emocional y rendimiento laboral en la Empresa distribuidora de Energía del Norte - Región Lambayeque-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %	20 %	5 %	10 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	www.adres.gov.co Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
8	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	<1 %

Índice

Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
Revisión de la literatura	10
Materiales y métodos.....	14
Resultados y discusión.....	16
Conclusiones.....	25
Recomendaciones	26
Referencias	29
Anexos.....	32

Resumen

Las empresas buscan de compensar más allá de lo económico a sus colaboradores, fortaleciendo su bienestar integral y pretendiendo la mejora de su rendimiento. Para ello, se ha incorporado el concepto de salario emocional. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre salario emocional y rendimiento laboral en una empresa distribuidora de energía del norte peruano en Lambayeque durante el 2022, a través de un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional donde se elaboraron escalas para medir la percepción de Salario Emocional, así como el Rendimiento Laboral en una muestra de 60 colaboradores que constituyen una muestra censal. A través del análisis estadística utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman se evidenció una correlación positiva estadísticamente significativa de 0.924 entre las dos variables. Así mismo se identificó que el 73% de los encuestados consideraba su salario emocional insuficiente y el 53% percibía su rendimiento laboral como medio. Se concluye que la ausencia de un entorno emocionalmente solidario se relaciona con la productividad y evidencia la necesidad de políticas organizacionales que fomenten el bienestar emocional de los empleados.

Palabras clave: Salario emocional, Rendimiento laboral, Colaboradores.

Abstract

Companies seek to compensate their employees beyond economic compensation, strengthening their overall well-being and aiming to improve their performance. To this end, the concept of emotional salary has been incorporated. The objective of this research was to determine the relationship between emotional salary and job performance at an energy distribution company in Lambayeque, northern Peru, during 2022. This research used a quantitative, correlational approach. Scales were developed to measure the perception of emotional salary and job performance in a sample of 60 employees who constituted a census sample. Statistical analysis using Spearman's Rho coefficient revealed a statistically significant positive correlation of 0.924 between the two variables. It was also identified that 73% of respondents considered their emotional salary insufficient, and 53% perceived their job performance as average. It is concluded that the absence of an emotionally supportive environment is related to productivity and highlights the need for organizational policies that promote employees' emotional well-being.

Keywords: Emotional salary, Work performance, Collaborators.

Introducción

Actualmente en la empresa moderna el capital humano es considerado el recurso más valioso (Rossi & Rossi, 2023), pues además de aportar a la consecución de los objetivos estratégicos, contribuye también a la consolidación de la cultura organizacional. Por ello, Cordero et al. (2022) consideran que el reconocimiento de la labor de los colaboradores debe percibirse como un sistema de retribución integral que incluya aspectos remunerativos, incentivos, beneficios y condiciones laborales apropiadas que en conjunto deberían optimizar el rendimiento de los colaboradores dentro del marco organizacional. Es en este contexto, que la pandemia por COVID-19 representó un impacto notable en la dinámica empresarial, pues se evidenciaron mayores preocupaciones en el bienestar emocional de los colaboradores (Salvador et al., 2021; Haleem et al., 2020).

De tal manera, Espinoza y Toscano (2020) aseveraron que las empresas están presentando dificultades en su rendimiento, motivación y salario emocional en los colaboradores. En tal sentido distinguir a los empleados por las tareas desempeñadas es necesario y debe ligarse a compensaciones económicas más también con la gratitud otorgable por las funciones realizadas y que es denominado Salario emocional, y cuya presencia se suele denotar en paralelo al aumento de lo producido, la predisposición para actuar beneficiosamente, la actitud asertiva y emprendedora, la utilización optimizada de los recursos como el tiempo, y la comunión expresada en acciones realizadas por cada laborante para alcanzar los hitos institucionales. Mientras que Egüaras (2022), expresa que para lograr un equilibrio entre los empleados, su presencia debe ser proporcional al tamaño del salario económico y a la evaluación del desempeño.

Según el Ministerio de Salud (MINSA, 2021) el 52% de los limeños sufre de estrés severo por problemas de salud, económicos o familiares generados por la pandemia; asimismo, el 54,6% no duerme bien reflejándose en su rendimiento laboral, por lo que las áreas de recursos humanos se están enfocando en gestionar, y ofrecer el apoyo necesario a sus empleados, fortaleciendo un lugar de trabajo productivo e inclusivo, que apoye cualquier modalidad de empleo, ya sea de manera presencial o remoto, bajo una posición innovadora, comunicativa y flexible, y que fortalezca el desarrollo de habilidades; construyendo confianza y un parentesco “empresa-empleado” que se traduzca en un desempeño superior y compromiso con los objetivos de la empresa. Mientras que El Comercio (2021) comenta que el 73% de trabajadores peruanos desean cambiarse de trabajo o dejar su actual empleo, debido al poco reconocimiento recibido.

En ese sentido, en el departamento de Lambayeque durante el año 2022, la empresa distribuidora de energía que es objeto del presente estudio a través del área de personal evidenció un incremento del 15% tanto de ausencias como de tardanzas, así como del 20% de quejas por parte de clientes en relación a la atención, un aumento de 10% en errores frecuentes y críticos en tareas clave, además de conflictos internos entre colaboradores; por lo que al explorar superficialmente se identificó que también existían componentes motivacionales, morales, percepciones negativas sobre la empresa y sus beneficios que eran recurrentes en el grupo evaluado (J. Pulache, Comunicación Personal, 2022). Estas observaciones llevaron a considerar el estudio de una posible vinculación entre el salario emocional y el rendimiento de los colaboradores, buscando entender la presencia paralela de ambos fenómenos en la empresa.

Es así que surgió la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre salario emocional y rendimiento laboral en una empresa distribuidora de energía del norte peruano en Lambayeque durante el 2022? Para ello, se estableció como objetivo general, determinar la relación entre salario emocional y rendimiento laboral en una empresa distribuidora de energía del norte peruano en Lambayeque durante el 2022. Y como objetivos específicos, en primer lugar, determinar el nivel de percepción del salario emocional en una empresa distribuidora de energía del norte peruano en Lambayeque durante el 2022; y como segundo objetivo específico Determinar el nivel del rendimiento laboral en una empresa distribuidora de energía del norte peruano en Lambayeque durante el 2022.

En tal sentido el presente estudio se justifica pues existe la necesidad de comprender la interacción de las variables en la realidad lambayecana, donde el entendimiento de cada constructo y sus posibles implicancias enriquecerán conceptos e interpretaciones previas, pues en este contexto no se han evidenciado estudios aplicados en poblaciones similares a la de la investigación en los últimos cinco años. Además, los resultados podrían facilitar a la empresa tomar decisiones y establecer políticas de desarrollo del talento humano asociadas a la problemática de estudio, pues al entender que elementos no económicos mejoran el rendimiento del personal e invertir recursos en ellos, podría traducirse en un mejor servicio y una cultura de calidad (Aviles, 2024).

Revisión de la literatura

Dentro de las experiencias preliminares confinadas al tema de estudio se resalta a Quintero y Betancur (2018), los cuales se propusieron como meta la identificación de un modelo salarial-afectivo que se relacione al rendimiento laboral identificado en las empresas actuales. Así fueron capaces de forjar una concepción teórica práctica validada empíricamente sustentada en lo estratégico, lo humano, la generación de valor, y lo motivacional, determinando relación entre el salario emocional y el rendimiento en el trabajo. De manera similar, el estudio realizado por Herranz (2020) pretendió establecer una conexión directa entre el desarrollo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral autoevaluado en 72 personas de diversos ámbitos laborales; sin embargo, los resultados mostraron que no existía vinculación estadística entre las variables; explicando tal resultado en la medida que la capacidad de ser inteligente emocionalmente suele proyectarse hacia la sensación de bienestar para con el trabajo realizado y esto deviene en la apertura hacia el cambio y la compenetración para con la entidad.

Por otro lado; buscando resultados similares, Andrade (2018), pretendió comprender la conceptualización del salario emocional en instituciones estatales y privadas de Venezuela y como se relaciona con el rendimiento laboral. Se llevó a cabo un análisis de contenido mediante entrevistas organizadas bajo cuatro dimensiones compensación, recreación, proyectos de formación personal y bienestar; donde los entrevistados señalaron sentimientos de desmotivación y ausencia de satisfacción del personal para con cada componente del salario emocional planteado, agravándose en el lado público y dibujándose como consecuencia del entorno de crisis social económica de la población estudiada.

Así también, el estudio de la relación entre salario emocional y rendimiento laboral fue abordado por Petit (2019), quien propuso detectar los criterios determinantes del salario emocional en los colaboradores de tres empresas del sector minero colombiano, buscando vincularlo con el rendimiento laboral, señalando resultados de ausente como los más frecuente a nivel integral, así como en cada subvariable tales como emplazamiento de la plaza del trabajo, relación trabajo-familia, compromiso laboral, y planificación del trabajo, tales resultados se justifican en la ausencia de condiciones creadas por las organizaciones tales como ambientes ergonómicos, oportunidades de formación, o de participación activa en los planes organizacionales. Por otro lado, esto permite identificar relación entre las variables de estudio.

Bajo ese mismo enfoque, Muñoz y Robles (2019), analizaron la relación entre el salario emocional y desempeño laboral de profesionales del área de la salud, en sus resultados encontraron que, el 47.85% se encontraba con un estado alto de irritabilidad, el 53,37% dificultad de atender las obligaciones domésticas por consecuencia del trabajo. Por otro lado, Urtecho (2019), buscó probar la existencia de una relación directa mediana entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en servidores que laboran en el hospital, detectando que el 43% poseía una inteligencia emocional mediana, poseyendo desarrollo de habilidades como el trabajo en equipo, liderar y tomar decisiones.

Con el mismo objetivo, el estudio realizado por Rodríguez (2021), determinó la presencia de correlación directa entre el salario emocional y el rendimiento de labores en colaboradores de Trujillo, sus resultados evidenciaron que el 72% consideró medio el nivel del salario como el del rendimiento laboral. Además, Correa (2020), estableció como meta evaluar la influencia del salario emocional en el clima organizacional en el programa Nacional de Becas y Crédito educativo, diagnosticándose que las condiciones que afectan el salario emocional son las psicológicas, ambientales y fisiológicas, y debido a estas el clima laboral de los trabajadores se ve perjudicado. Por su parte Berrospi (2020), decidió establecer de qué manera el salario emocional está relacionado con el rendimiento laboral del personal de la UGEL Pasco. Sus resultados indicaron que las dos variables están relacionadas. Prosiguiendo, Rodríguez (2020) determinó la relación del Salario Emocional y los niveles de efectividad del desempeño, mediante una recolección de datos vía encuesta estableció resultados que contenían la necesidad de implementar estrategias para mejorar el salario emocional.

La concepción de un modelo relacional entre las variables de estudio, fue abordada por otros autores, como Burga y Requejo (2018), quienes aplicaron estrategias de salario emocional para mejorar el rendimiento laboral de colaboradores en una cooperativa, validando un modelo relacional entre esas variables. Los resultados, demostraron que el desempeño laboral se hallaba para el 73% era bajo, lo cual sirvió para aplicar y diseñar estrategias para incrementar el salario emocional, respaldado en los puntos críticos de la empresa, en relación a la limpieza de materiales y equipos, al igual que en lo que respecta a actitud positiva, aprovechamiento de la formación, capacidad de organizar y planificar.

En cuanto a la base teórica, el Salario Emocional, se denomina de ese modo pues busca una contraprestación del individuo hacia la organización, y además compromete la

satisfacción de las necesidades psicológicas del individuo (Rocco, 2009). Por otro lado, Poelmans (2006), define esta variable como el conjunto de métodos de pago que la organización puede aceptar además de los salarios económicos, que son responsables de aumentar los niveles de satisfacción de los empleados y hacer que la empresa sea más atractiva en el lugar de trabajo. Así mismo Duque et al. (2010) definen al salario emocional como una contraprestación justa y competitiva para todos destacando que los ingresos salariales pueden ser mejorados por otra organización, y enmarcando el factor emocional como el más efectivos para atraer empleados leales y honestos a la organización.

Uno de los conceptos más claros lo proporciona el modelo teórico de Gay (2008) que define el constructo como una forma no dineraria de remuneración, recompensa o contraprestación que recibe un empleado por su desempeño en el trabajo. Asimismo, acuñó el término “salario” porque pretendía facilitar la identificación y conexión de los conceptos de contraprestación, reciprocidad, igualdad y regularidad; así como “emocional” pues, más allá de la necesidad de complacer, su principal objetivo es brindar satisfacción a los motivos esenciales de los individuos.

En su investigación menciona cuatro dimensiones respecto al salario emocional, catalogados como las cuatro “C”, en primer lugar, las Condiciones Suficientes, definidas por Gay (2008) como aquellas establecidas para que el colaborador desarrolle sus funciones a gusto. Está constituida con la seguridad, orden, limpieza, contar con equipos en buen estado y sobre guardar el bienestar del trabajador (Martínez & Riera, 2022).

La segunda dimensión de la variable agrupa a las Condiciones Ambientales asociadas al espacio e infraestructura del trabajo (Gay, 2008). Se relaciona a contar con un ambiente físico sólido y amplio, de tal forma, que se puedan laborar adecuadamente, desplazarse sin riesgos y salvaguardar la ergonomía (Peralta, 2022). La tercera dimensión, denominada Compañerismo, definida por Gay (2008) como aquella asociada a las relaciones laborales y empatía entre colaboradores que faciliten un ambiente de trabajo agradable (Ávila, 2021). Finalmente se propuso Conciliaciones de trabajo y familia (Gay, 2008), definida como los factores externos ligados a los trabajadores que participen en beneficiarlos y fidelizar su estadía en la empresa (Ávila, 2021).

Por otro lado, en relación al rendimiento laboral Rodríguez (2004) lo conceptualiza como la manera en que los trabajadores realizan una actividad relacionada con la eficiencia y calidad en los resultados que desea lograr. Para D’Alessio (2002) se define como la identificación, medición y gestión del desempeño del talento humano en la empresa. Por

ello, es necesario que en las empresas se evalúa el desempeño de los empleados en función de los resultados que obtienen o de los outputs que producen. Sin embargo, para Chiavenato (2007), el rendimiento del personal en la empresa se define como aquel elemento directamente relacionado a la motivación, el liderazgo, el sentido de pertenencia y el reconocimiento por el trabajo. Por lo tanto, la empresa debe garantizar unas condiciones de trabajo adecuadas donde los trabajadores puedan medirse de acuerdo a su desempeño. Por otro lado, Piña y Villasmil (2022), afirman que el rendimiento es la eficiencia de los empleados como se refleja en el rendimiento real, los costos y la mano de obra en relación con el alcance.

En ese sentido, en el modelo teórico propuesto por Werther y Davis (2008) este constructo es definido como el proceso a partir del cual se estima el rendimiento global del trabajador y la contribución total que realiza a la organización. En su libro propone tres dimensiones para evaluar al rendimiento en una empresa. En primer lugar, el Rendimiento de la tarea, relacionado al comportamiento y la buena práctica de las tareas, de esta manera pueda ser productivo (Werther & Davis, 2008). Los trabajadores deben estar familiarizados con los conocimientos de su puesto y de esa manera puedan resolver problemas que se le presentan durante la jornada de trabajo (Berrospi, 2020).

Una segunda dimensión es el Rendimiento contextual, definido como aquel elemento constituido por elementos sociales, organizacionales y psicológicos en la empresa (Jiménez, 2022), donde los trabajadores estiman la forma en que se concluyan sus tareas y funciones (Werther & Davis, 2008). La tercera dimensión, denominada Conductas Contraproductivas, definidas por Werther y Davis (2008) como el comportamiento del empleado de forma intencional que resulta distinto a los intereses de la organización, por ello esta dimensión se define como aquella que justifica la evaluación de las actitudes del trabajador durante su horario de trabajo (Berrospi, 2020).

Materiales y métodos

Desde un enfoque cuantitativo, la presente investigación se desarrolló con un diseño no experimental y un alcance transversal correlacional, permitiendo determinar la relación entre salario emocional y rendimiento laboral sin modificar su presencia el contexto de estudio; además, al tratarse de una investigación básica, se dio prioridad a la comprensión de lo observado más allá de intervenir en la realidad (Hernández & Mendoza, 2018). Para tal fin, la población considerada fue de 60 colaboradores de las tres sedes de la región, conformadas por Chiclayo, Lambayeque y Ferreñafe de la Empresa Distribuidora de Energía del Norte S.A., aplicándose un muestreo censal previo permiso del jefe de la entidad.

Se empleó la técnica de la encuesta, recopilando información de la variable Salario emocional mediante una escala elaborada por la autora para fines del presente estudio basada en el modelo de Gay (2008) considerándolo pertinente a nivel local, pues se centra en el equilibrio trabajo-familia, el bienestar de los colaboradores y el aumento de la productividad lo que además de asociarse a la problemática inicial facilita la posibilidad de analizar los factores de compensación no monetaria, como la programación flexible y el apoyo familiar, que están alineados con las necesidades de los trabajadores, aumentando así la competitividad. Esta escala se elaboró con 24 ítems de respuesta tipo likert con valores del 1 (Totalmente en desacuerdo) al 5 (Totalmente de acuerdo), distribuida en cuatro dimensiones y sometida a un proceso de validez de contenido mediante juicio de tres expertos quienes determinaron como válida la escala y por lo tanto adecuada para medir la variable; además al evaluar la confiabilidad se determinó un alfa de Cronbach ($\alpha=0,89$), determinando la estabilidad en el tiempo de la prueba.

Por otro lado, para la variable Rendimiento laboral, se elaboró también una escala basada en la teoría desarrollada por Werther y Davis (2008) resultando adecuada para el contexto pues aborda factores como relaciones laborales y la cultura organizacional, demostrando su aplicabilidad en el uso previo en investigaciones locales sobre rendimiento laboral como las desarrolladas por Paredes y Chiquinta (2018) y Silva (2018) donde facilitó identificar áreas de mejora en la gestión de recursos humanos chiclayanos. Esta escala cuenta con tres dimensiones, distribuidas en 15 ítems y al ser sometida a criterios de validez mediante el juicio de expertos resultó adecuada para la evaluación de las variables; mientras que respecto a la confiabilidad evaluada a través del alfa de Cronbach se obtuvo como resultado un valor de 0,93 (Torres, 2021). Además, se consideró trabajar con una escala Likert donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5, Totalmente de acuerdo.

Para desarrollar el estudio, inicialmente en coordinación con el área responsable se llevó a cabo una reunión con los participantes donde se dieron a conocer los objetivos de la investigación, atendiendo interrogantes de los participantes. Posteriormente, se aplicaron los cuestionarios virtuales. En promedio, cada participante tomó aproximadamente treinta minutos en el desarrollo de los instrumentos, empleando un total de seis días en la aplicación total. Luego, se generó una base de datos que permitió el análisis estadístico de los mismos.

Para responder a los objetivos de estudio, se categorizaron las puntuaciones directas obtenidas acorde a los baremos resultantes de la identificación de los cuartiles, para posteriormente proceder a construir tablas de frecuencia y sus respectivos gráficos en Excel 2019. Para el objetivo relacional, se llevó a cabo la prueba normalidad, lo que llevó a utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, debido a que las variables no seguían una distribución normal. Los resultados se presentaron descriptivamente para una mejor comprensión de la información analizada, posteriormente se procedió a realizar la discusión.

Resultados y discusión

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de percepción del salario emocional de los colaboradores de la Empresa distribuidora de Energía del Norte - Región Lambayeque 2022.

Tabla 1

Baremos para la variable Salario emocional y sus dimensiones

	Dimensiones				Salario Emocional
	Condiciones suficientes	Condiciones ambientales	Compañerismo	Conciliación	
Ideal	22 - 30	25 - 35	15 - 20	25 - 35	88 - 120
Adecuado	17 - 21	17 - 24	10 - 14	17 - 24	56 - 87
Insuficiente	6 - 16	7 - 16	4 - 9	7 - 16	24 - 55

Tabla 2

Niveles del Salario emocional en la empresa distribuidora de energía

Nivel	Salario emocional	
	n	%
Ideal	3	4%
Adecuado	13	23%
Insuficiente	44	73%
Total	60	100%

Según los resultados del primer objetivo, el nivel de salario emocional que predomina en los colaboradores encuestados corresponde a Insuficiente con un 73%, lo que representa que la mayoría de trabajadores no perciben recompensas o prestaciones adicionales a una remuneración económica, que asegure condiciones para garantizar el bienestar personal en los empleados. Este resultado es similar a los encontrados por Andrade (2018), quien también identificó que los trabajadores de instituciones en Venezuela desarrollaron una percepción negativa del salario emocional cuando las condiciones laborales no eran satisfactorias. En su estudio, Andrade encontró que los empleados, al no sentir que sus necesidades emocionales eran atendidas por la organización, experimentaron desmotivación y una percepción negativa sobre su entorno laboral. En este estudio, el 73% de los colaboradores de la empresa distribuidora de energía mostraron una percepción insuficiente del salario emocional, lo que puede reflejar una situación similar, donde la falta de un adecuado bienestar laboral, más allá de la

remuneración económica, impacta en su satisfacción y compromiso con la organización (Andrade, 2018)

La insuficiencia del salario emocional en el contexto de este estudio puede estar vinculada a la falta de atención en aspectos que favorezcan el bienestar emocional de los colaboradores, como lo señala Rocco (2009). En su propuesta, Rocco propone que el salario emocional es una herramienta importante para abordar las necesidades psicológicas de los empleados y que cuando tales beneficios son insuficientes, surgen dificultades tanto para los trabajadores como para la organización. En este contexto, la responsabilidad de un salario emocional insuficiente podría estar asociada a la moral y a la productividad de los empleados, ya que estos perciben una falta de preocupación por parte de la organización en relación con su bienestar integral. Esto se vuelve aún más crítico en el contexto de una empresa de distribución de energía que enfrenta condiciones laborales exigentes, para las cuales podría ocurrir un cansancio exacerbado o falta de motivación sin suficiente apoyo emocional.

Tabla 3

Niveles de las dimensiones del Salario emocional en la empresa distribuidora de energía

Nivel	Condiciones necesarias		Condiciones ambientales		Compañerismo		Conciliación	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Ideal	8	13%	2	3%	3	5%	8	13%
Adecuado	11	18%	13	22%	12	20%	8	13%
Insuficiente	41	68%	45	75%	45	75%	44	73%

Los resultados presentados en la Tabla 3 revelan que una proporción significativa de los colaboradores de la empresa distribuidora de energía perciben las dimensiones del salario emocional como insuficientes. En particular, el 75% de los empleados calificaron las condiciones ambientales como insuficientes, el 75% también percibieron el compañerismo de la misma manera, y un 73% evaluaron la conciliación trabajo-familia como insuficiente. En cuanto a las condiciones necesarias para el desempeño laboral, el 68% de los colaboradores las consideraron insuficientes. Estos resultados reflejan una percepción generalizada de que la empresa no está proporcionando las condiciones mínimas necesarias para el bienestar de los empleados, lo cual podría estar afectando directamente su motivación y productividad.

Este resultado respecto a que el 75% de los colaboradores considera como insuficiente las condiciones ambientales disponibles, sugiere que los trabajadores piensan que el entorno físico de trabajo no es óptimo para el desempeño de sus labores. Este resultado puede estar asociado a una mala infraestructura o incomodidad de las oficinas, lo que puede provocar estrés y malestar. En relación con la empresa distribuidora de energía, la ausencia de un entorno de trabajo adecuado puede ser relevante considerando la naturaleza del trabajo que puede ser físicamente demandante. Gay (2008) sostiene que un ambiente de trabajo no deficiente constituye un requerimiento indispensable para la satisfacción de los empleados, dado que repercute en su salud y capacidad de modular su atención. La ausencia de condiciones ambientales satisfactorias puede disminuir la eficacia laboral de los empleados, provocando un efecto adverso sobre la motivación y el desempeño.

Asimismo, el 75% de los colaboradores calificó su nivel de compañerismo como insuficiente, por lo tanto, existe insatisfacción en el trato interpersonal dentro de la organización. La ausencia de compañerismo y la falta de apoyo entre los miembros del grupo pueden dar lugar a un clima de trabajo tenso que dificulte la colaboración y el trabajo en grupo. En el marco de esta investigación, en la falta de compañerismo está comprometiendo el clima organizacional e influenciado la desmotivación general de los trabajadores. Como afirma Berrospi (2020), las relaciones laborales adecuadas son necesarias la motivación, así como para una adecuada productividad de las personas. Ausentar el marco colaborativo posiblemente limita la interacción entre los trabajadores y la formación de un equipo cohesionado, ello afecta la satisfacción y el desempeño laboral.

El 73% de los colaboradores evaluaron la conciliación entre trabajo y vida personal como insuficiente, lo que refleja que la empresa no está proporcionando suficientes políticas para ayudar a los empleados a equilibrar sus responsabilidades laborales con sus necesidades personales y familiares. La incapacidad de la organización para ofrecer este tipo de apoyo puede generar altos niveles de estrés, afectando el bienestar general de los empleados. En el contexto de esta investigación, este hallazgo sugiere que la empresa no ha implementado medidas que favorezcan la flexibilidad laboral, como horarios flexibles o trabajo remoto, lo que podría estar afectando negativamente la satisfacción y el rendimiento de los empleados. Quintero y Betancur (2018) argumentan que la falta de conciliación laboral tiene un impacto negativo en la satisfacción y el desempeño de los

empleados. Este resultado resalta la necesidad urgente de implementar políticas de conciliación que permitan a los empleados equilibrar mejor sus responsabilidades y mejorar su bienestar.

Por último, el 68% de los colaboradores consideraron que las condiciones necesarias para desempeñar su trabajo eran insuficientes. Esto sugiere que una parte significativa de los empleados siente que la empresa no les proporciona los recursos básicos para realizar sus tareas de manera eficiente. La falta de los recursos necesarios, como herramientas, equipos o formación adecuada, puede impactar negativamente en la productividad de los empleados, ya que no pueden desempeñar su trabajo de la manera más efectiva. Rocco (2009) sostiene que cuando las condiciones básicas de trabajo no son satisfechas, se generan dificultades tanto para los empleados como para la organización, afectando el rendimiento y la satisfacción general. En este caso, la falta de recursos adecuados podría estar contribuyendo a una percepción negativa del entorno laboral.

Los resultados obtenidos en este estudio son consistentes con los hallazgos de investigaciones previas. Poelmans (2006) destacó la importancia de proporcionar condiciones adecuadas y un ambiente de trabajo saludable para aumentar la satisfacción de los empleados. Al igual que en este estudio, donde la insuficiencia en varias dimensiones del salario emocional se puede vincular con una percepción negativa del entorno laboral. Además, la falta de compañerismo y la insuficiencia en la conciliación trabajo-familia coinciden con los resultados de Berrospi (2020) y Quintero y Betancur (2018), quienes también encontraron que la falta de estas condiciones afecta tanto la motivación como el rendimiento de los empleados.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa distribuidora de Energía del Norte - Región Lambayeque 2022.

Tabla 4
Baremos para la variable Rendimiento laboral y sus dimensiones

Nivel	Rendimiento de la tarea	Dimensiones		Rendimiento Laboral
		Rendimiento contextual	Conductas contra productivas	
Alto	23 - 30	19 - 25	16 - 20	56 - 75
Medio	14 - 22	12 - 18	10 - 15	36 - 55
Bajo	6 - 13	5 - 11	4 - 9	15 - 35

Tabla 5*Niveles de Rendimiento Laboral en la empresa distribuidora de energía*

Nivel	Rendimiento laboral	
	n	%
Alto	4	7%
Medio	31	53%
Bajo	24	40%
Total	60	100%

Los resultados presentados en la Tabla 5 muestran que el 53% de los colaboradores de la empresa distribuidora de energía evaluaron su rendimiento como medio, lo que indica que la mayoría de los empleados están cumpliendo con sus tareas de manera aceptable, pero no sobresaliente. Este hallazgo refleja una tendencia común en los ambientes laborales en los que los empleados cumplen con las expectativas, pero no se destacan en sus roles. Según Poelmans (2006), un desempeño intermedio es típico en situaciones donde las condiciones emocionales y de trabajo no favorecen completamente el compromiso de los empleados. Esto se alinea con los resultados de este estudio, en los que la mayoría de los colaboradores están realizando sus tareas de forma adecuada, pero no están completamente motivados para mejorar su desempeño más allá de lo esperado.

En el contexto de este estudio, el rendimiento medio puede interpretarse como el resultado de una falta de condiciones óptimas en el entorno laboral, lo cual limita la motivación de los empleados para alcanzar su máximo potencial. Berrospi (2020) argumenta que un rendimiento medio puede estar asociado a un entorno de trabajo donde el apoyo emocional y las condiciones de trabajo no son percibidos como suficientes. Los empleados que experimentan este tipo de ambiente a menudo cumplen con sus tareas básicas, pero no sienten una motivación significativa para sobresalir, lo que puede reflejarse en un rendimiento intermedio.

Además, Quintero y Betancur (2018) también señalaron que un rendimiento medio es común cuando los empleados perciben que sus necesidades emocionales no están siendo atendidas adecuadamente. En este estudio, la percepción de insuficiencia en las dimensiones del salario emocional podría estar influenciando el nivel de rendimiento medio observado. Los empleados que no perciben su entorno laboral como completamente satisfactorio pueden estar realizando sus tareas a un nivel aceptable, pero no están comprometidos para ir más allá de lo requerido, lo que podría explicar el porcentaje significativo de rendimiento medio en este estudio.

Tabla 6

Niveles de dimensiones de rendimiento laboral en la empresa distribuidora de energía

Nivel	Rendimiento de la tarea		Rendimiento contextual		Conductas contra productivas	
	n	%	n	%	n	%
Alto	5	8%	4	7%	6	10%
Medio	30	50%	32	53%	29	48%
Bajo	25	42%	24	40%	25	42%

Los resultados de la Tabla 6 muestran que en las tres dimensiones del rendimiento laboral predomina el nivel medio en todas las categorías. En particular, 50% en rendimiento de la tarea, el 53% en rendimiento contextual, y el 48% en conductas contraproducentes. Estos hallazgos reflejan una tendencia generalizada en la empresa distribuidora de energía, donde la mayoría de los empleados están realizando sus tareas, pero no alcanzan niveles sobresalientes.

En el contexto de este estudio, el rendimiento medio puede explicarse por la percepción de insuficiencia en varias dimensiones del salario emocional. Como se observó en el primer objetivo de la investigación, las dimensiones clave del salario emocional, como las condiciones ambientales, el compañerismo y la conciliación trabajo- familia, fueron percibidas negativamente por una mayoría de los colaboradores. Esta deficiencia en las condiciones laborales puede impactar la motivación de los empleados, llevándolos a cumplir con sus responsabilidades, pero sin el impulso necesario para sobresalir o mejorar continuamente (Poelmans, 2006; Berrospi, 2020)..

El rendimiento medio observado en el rendimiento de la tarea, el rendimiento contextual y las conductas contraproducentes puede estar vinculado con un entorno de trabajo que, aunque permite a los empleados realizar sus tareas de forma adecuada, no proporciona suficientes estímulos para alcanzar un rendimiento óptimo. Poelmans (2006) señala que la falta de satisfacción en el entorno laboral y la insuficiencia en las condiciones emocionales de los empleados pueden resultar en un rendimiento laboral intermedio, ya que los empleados no se sienten totalmente motivados para esforzarse más allá de lo mínimo esperado. En este estudio, el rendimiento medio puede ser reflejo de que los empleados están cumpliendo con lo que se espera de ellos, pero no se sienten suficientemente comprometidos para ir más allá de lo establecido, lo que resulta en una productividad y rendimiento moderados.

Además, Berrospi (2020) argumenta que la falta de relaciones interpersonales positivas

dentro de la organización puede generar un ambiente laboral tenso, lo que afecta la motivación y la productividad. En este estudio, la insuficiencia percibida en el compañerismo podría estar limitando la colaboración y el apoyo mutuo entre los empleados, lo que impacta negativamente en el rendimiento contextual y contribuye a un rendimiento general medio. La falta de un ambiente colaborativo podría estar reduciendo la eficiencia organizacional, ya que los empleados no se sienten plenamente respaldados por sus compañeros o por la organización.

En cuanto a las conductas contraproducentes, el rendimiento medio también sugiere que los empleados no están involucrados en comportamientos completamente negativos, pero sí en una medida que podría estar afectando su productividad. Werther y Davis (2008) afirman que las conductas contraproducentes surgen cuando los empleados se sienten desmotivados o desconectados de los objetivos organizacionales, lo que lleva a actitudes que no benefician a la organización. En este caso, el rendimiento medio en esta dimensión puede estar relacionado con empleados que, aunque no estén realizando conductas claramente contraproducentes, tampoco están totalmente alineados con los objetivos organizacionales, lo que reduce su efectividad.

Objetivo general: Identificar la relación entre el salario emocional y el rendimiento laboral e de los colaboradores de la Empresa distribuidora de Energía del Norte - Región Lambayeque 2022.

Tabla 8
Correlación entre Salario Emocional y el Rendimiento Laboral

	Salario emocional
Rendimiento laboral	0,924

Nota: Coeficiente de correlación Rho de Spearman. Valor de $p < 0,001$.

Los resultados presentados en la Tabla 8 muestran una correlación de 0,924 entre el salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de energía del Norte en la región Lambayeque en 2022, con un valor de $p < 0,001$, lo que indica una relación muy alta y estadísticamente significativa entre ambas variables. Este hallazgo sugiere que cuando mejora el salario emocional, a la par también se incrementa el rendimiento laboral de los colaboradores sin asumir causalidad entre estas.

En el contexto de este estudio, la fuerte correlación observada entre el salario emocional y el rendimiento laboral puede ser explicada por la percepción generalizada de los

empleados de que, cuando las condiciones emocionales del trabajo son adecuadas, se sienten más motivados y comprometidos con sus tareas. Esto podría reflejarse en un rendimiento superior, ya que los empleados perciben que la organización les proporciona apoyo y beneficios emocionales, lo que facilita su desempeño. Rocco (2009) destaca la importancia del salario emocional como una herramienta clave para el bienestar de los empleados. En este estudio, la correlación positiva encontrada sugiere que aquellos colaboradores que experimentan un salario emocional adecuado tienden a mostrar un mayor rendimiento. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, la correlación no implica causalidad. Aunque ambos factores están fuertemente relacionados, no se puede concluir de manera definitiva que el aumento en el salario emocional cause directamente el aumento en el rendimiento laboral sin realizar investigaciones adicionales que exploren esta relación más a fondo.

Este hallazgo también coincide con las conclusiones de Poelmans (2006), quien subraya que un entorno laboral emocionalmente positivo está relacionado con un aumento en el rendimiento de los empleados. En el contexto de este estudio, los resultados sugieren que los empleados de la empresa distribuidora de energía podrían estar experimentando un entorno laboral que, aunque adecuado en algunos aspectos, no alcanza a maximizar la satisfacción emocional. Como Poelmans (2006) indicó, el bienestar emocional aumenta la motivación, lo que puede mejorar el rendimiento. Sin embargo, la correlación en este estudio, aunque fuerte, indica una relación asociativa y no causal, lo que significa que existen otros factores posibles que podrían estar influyendo en el rendimiento, además del salario emocional.

Además, los resultados también son consistentes con los encontrados por Quintero y Betancur (2018), quienes mencionaron que un ambiente laboral positivo en términos de apoyo emocional puede mejorar el rendimiento de los empleados. En el contexto de este estudio, la empresa distribuidora de energía parece tener una relación positiva entre el salario emocional y el rendimiento laboral, pero no se puede afirmar que uno cause el otro de manera directa sin profundizar en otros aspectos que podrían estar influyendo, como la cultura organizacional o los factores externos al trabajo.

Una de las limitaciones más importantes del estudio es la relación de la variable con el tiempo, considerando su diseño transversal, lo que no permite establecer relaciones causales de mayor profundidad entre el salario emocional y el desempeño laboral. Si bien se ha encontrado una fuerte correlación, esta no implica que el salario emocional sea la razón del desempeño laboral. Para eso, sería necesario la realización de un estudio longitudinal donde se vea el impacto del salario emocional en el desempeño laboral a través del tiempo y

dependiendo de distintas condiciones organizacionales. Igualmente, la distribuidora de energía ubicada en Lambayeque como el único sitio de muestreo, agudiza el problema de la extensibilidad de los resultados a otras industrias y regiones, y con ello, se restringe la generalización a otros niveles de la industria y localización geográfica.

Las implicancias del estudio sugieren que, al favorecer las condiciones del salario emocional, se logra potenciar el rendimiento de los empleados. Si bien la correlación no indica causalidad, los resultados indican que el rendimiento laboral está más asociado a un entorno emocionalmente positivo. El reconocimiento por parte de las organizaciones acerca de la importancia de las condiciones emocionales en el trabajo puede redundar en beneficios no solo en la satisfacción y motivación de los trabajadores, sino en su rendimiento.

Conclusiones

Se concluye que gran parte de los participantes del estudio percibe su salario emocional como insuficiente. Esta situación indica que la mayoría de los empleados no están satisfechos con las condiciones emocionales que la empresa les brinda, evidenciando un posible déficit de estímulos dentro de la empresa que estarían impactando en la motivación y el bienestar integral de los trabajadores. Este profundo descontento y percepción negativa respecto al salario emocional es una muestra de cómo, por falta de atención a esta dimensión, hay riesgo de bajas en el rendimiento, pérdida de motivación e ineficiencia, lo que sin duda reduce la productividad de la organización en su conjunto.

Se concluye que un gran porcentaje de los colaboradores que participaron del estudio perciben su rendimiento laboral como medio, otro grupo considerable también lo consideró bajo, lo que refleja una percepción de falta de estándares ideales alcanzados en el rendimiento laboral. Esto está probablemente relacionado con una serie de problemas internos, especialmente con la percepción de umbrales insuficientes de salario emocional y las condiciones generales de trabajo en la empresa. El rendimiento laboral intermedio o deficiente puede ser un signo de cómo la falta de un respaldo emocional adecuado y condiciones laborales óptimas disminuyen la motivación entre los trabajadores.

Se concluye que el coeficiente de correlación de 0,924 encontrado entre el salario emocional y el rendimiento laboral sugiere que la presentación de ambos fenómenos en el contexto de estudio está vinculada. Si bien esta correlación indica que los empleados que perciben un mayor salario emocional tienden a rendir laboralmente mejor, la naturaleza correlacional de los resultados imposibilita sostener que uno sea causa del otro. La existencia de esta correlación sugiere que el bienestar emocional es un elemento determinante que se vincula al rendimiento, aunque es probable que otros factores también estén presentes en este fenómeno.

Recomendaciones

Considerando que el presente estudio aborda una empresa distribuidora de energía de la región Lambayeque, para investigaciones futuras supondría un beneficio extender la cobertura geográfica y sectorial. Investigar otras empresas dentro de la industria energética, o en industrias completamente diferentes como el sector servicios o la manufactura, podría ayudar a entender en mayor medida de qué manera las percepciones del salario emocional impactan en el desempeño laboral en diversificados entornos. Esta ampliación podría ayudar a establecer si las relaciones que se han observado en este estudio son propias de la industria energética, o si también son aplicables a otros sectores. El análisis comparativo entre industrias podría permitir determinar que factores son universales y cuales son particulares de ciertas regiones o sectores. Esto cobra especial importancia considerando la situación actual en la que organizaciones de muchas industrias lidian con condiciones laborales y desafíos sumamente diferentes.

Mientras que este estudio utilizó un enfoque transversal, se recomienda que los estudios futuros utilicen un diseño longitudinal para analizar la relación entre el salario emocional y el desempeño laboral a lo largo del tiempo. Los estudios longitudinales permitirían evaluar cómo los cambios en las intervenciones de salario emocional, tales como programas de bienestar o mejoras en el ambiente laboral, sostienen el desempeño a lo largo del tiempo. Además, este enfoque ayudaría a evaluar los impactos a largo plazo del salario emocional, lo que podría revelar si las mejoras en los incentivos emocionales tienen un efecto duradero en la motivación y productividad de los empleados, o si los impactos se debilitan con el tiempo.

Una sugerencia clave para los futuros investigadores es indagar en las variables mediadoras que podrían explicar mejor la relación entre la remuneración emocional y el desempeño laboral. En este estudio, se observó una correlación positiva, pero los posibles factores que pueden mediar la relación no se exploraron lo suficientemente a fondo. Factores como el estrés ocupacional, el compromiso organizacional o incluso el tipo de liderazgo podrían tener un impacto sustancial en la medida en que la remuneración emocional afecta el desempeño laboral. El estrés ocupacional, por ejemplo, puede servir como mediador; con una buena remuneración emocional, el estrés podría disminuir, mejorando así el desempeño general. De la misma manera, un estilo de liderazgo alineado

positivamente podría fortalecer el vínculo entre salario-emocional-compromiso- desempeño al aumentar el apoyo dentro de la organización. La incorporación de estos factores en estudios futuros podría ayudar a proporcionar una comprensión más clara de cómo las condiciones emocionales en el lugar de trabajo se traducen en productividad y desempeño.

La metodología cualitativa puede resultar sumamente útil para el análisis de las percepciones que tienen los empleados con respecto al salario emocional en el contexto del desempeño laboral, ya que permite profundizar en cuestiones de mayor complejidad. Con el objetivo de obtener datos más completos sobre el fenómeno del salario emocional y su impacto en el desempeño, empleando cuantitativos como los de este trabajo, sería conveniente usar técnicas cualitativas tales como entrevistas en profundidad o grupos focales que brinden datos más abundantes y ricos. Estas entrevistas pueden también ayudar a comprender los factores que explican las conductas de los empleados, los problemas de la esfera laboral que desencadenan conductas frustradas en el trabajo, así como las relaciones que existen entre esas conductas y las expectativas emocionales que esperan de su lugar de trabajo, entre otras muchas. Todo ello enriquecería de alguna manera los datos cuantitativos y facilitaría entender mejor algunas de las variables emocionales que están presentes en el desempeño.

Futuros estudios también deberían desarrollar la comparación entre el salario emocional y otras dimensiones motivacionales como el reconocimiento del trabajo, la oferta de formación profesional, así como la flexibilidad laboral. Es relevante que se analice qué dimensiones motivacionales inciden con mayor fuerza en el desempeño de los empleados y en qué forma se relacionan con el salario emocional. Un estudio de este tipo podría enriquecer la comprensión sobre los determinantes del desempeño y ayudar a las organizaciones a abordar las intervenciones más priorizadas. En este sentido, se podría analizar si en un entorno laboral de alta flexibilidad y buenas posibilidades de desarrollo profesional, un salario emocional deficitario es compensado, o si, por el contrario, cumple el más decisivo en el desempeño.

Sería pertinente explorar la influencia de la cultura organizacional en la relación entre el salario emocional y el rendimiento de los empleados en estudios futuros. En esta

investigación, se notó el papel de las condiciones emocionales, pero no se estudiaron los factores culturales que podrían mediar esa relación. La cultura organizacional puede afectar de manera sustancial cómo se percibe el salario emocional. Por ejemplo, una cultura organizacional que valora el compromiso, la cooperación y el bienestar del empleado probablemente potenciará el impacto positivo que el salario emocional tiene en el rendimiento del empleado. Sería importante que estudios futuros examinen la interacción de las normas, valores, prácticas organizacionales y la percepción del salario emocional.

Referencias

- Andrade, S. (2018). The emotional salary as an organizer of social representations associated with satisfaction. A view from the Venezuelan crisis. *Ehquidad Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, 9, 12-31. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2018.0001>
- Ávila, F. (2021). *El Salario Emocional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los servidores públicos del área administrativa de EMAPAL EP* [Tesis de Maestría, Universidad del Azuay]. <https://bit.ly/423Ufo8>
- Berrospi, J. (2020). *Salario emocional y rendimiento laboral del personal de la UGEL Pasco—2019* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Los Andes]. <https://bit.ly/3BXvvDn>
- Burga, J., & Requejo, P. (2018). Estrategias de salario emocional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Cristo de Bagazán. En *Universidad César Vallejo* (Vol. 1).
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a La Teoría General De La Administración*.
- Chuan, S., Mohammad, F., & Su Lee, Y. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 69-80. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>
- Comercio, E. (2021, junio). *Empleo Perú | El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta*. NOTICIAS EL COMERCIO PERÚ.
- Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC). (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica— Reglamento RENACYT*.
- Cordero, D., Beltrán, N., & Bermeo, V. (2022). Cultura organizacional y salario emocional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Edición Especial 7), 118-131. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.10>
- Correa, A. (2020). *Estudio evaluativo de la influencia del salario emocional en el clima organizacional del programa nacional de becas y crédito educativo— PRONABEC*.
- D'Alessio, F. (2002). *Administración y dirección de la producción*.
- Díaz, P., & Díaz, A. (2018). Clima laboral en el Rendimiento Laboral de los empleados de la. *Revista Ciencia e Investigación*, 3(11), 1-20.

- Duque, A., Castaño, J., & Portilla, L. (2010). Valor percibido por el empleado en la organización moderna. *Scientia et Technica*, 44, 150-154.
- Egüaras, F. (2022). Salario emocional. *Journal of Business and Management (IOSR- JBM)*, 236, 5-35.
- Espinoza Saldívar, A. K., & Toscano Moctezuma, J. A. (2020). Salario Emocional: Una Solución Alternativa Para La Mejora Del Rendimiento Laboral. *NovaRUA*, 12(20), 72-89. <https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Fernandez, C., & Hernandez, N. (2018). Vías de transformación en la enseñanza de lenguas con mediación tecnológica. *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, 76, 1-12. <https://doi.org/10.5209/clac.62494>
- Gay, F. (2008). El salario emocional: Clave para reducir el estrés. *Revista DYNA*, 83(7), 454-457.
- Haleem, A., Javaid, M., & Vaishya, R. (2020). Effects of COVID-19 pandemic in daily life. *Current Medicine Research and Practice*, 10(2), 78-79. <https://doi.org/10.1016/j.cmrp.2020.03.011>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. En *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Número México).
- Herranz, S. (2020). The influence of emotional intelligence on work performance. *Gastronomía ecuatoriana y turismo local.*, 1(69), 5-24.
- Jiménez, K. (2022). *La relación entre los riesgos ergonómicos y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Gemeva Chimbote-2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3BSVhsf>
- Martínez, E., & Riera, R. (2022). *Diagnóstico del grado de aplicación del salario emocional de una empresa cuencana dedicada al retail de motos*. [Tesis, Universidad del Azuay]. <https://bit.ly/427DdFJ>
- Mendieta, M., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). Gestión por competencias. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 287. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
- MINSA. (2021). *El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia de la COVID-19—Noticias—Ministerio de Salud—Plataforma del Estado Peruano*.
- Muñoz, M., & Robles, R. (2019). Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del área de enfermería de un hospital público de la provincia de los Ríos. *Revista Mapa*, 2(16), 12-29.

- Oseña, D., Carruitero, N., & Uribe, Y. (2019). Collaborative work and work performance at the national university of Cañete. *Conrado*.
- Peralta, M. (2022). *Salario emocional y bienestar general en profesores de la Misión Ecuatoriana del Sur* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión]. <https://bit.ly/43nc8zh>
- Petit, H. (2019). *Companies committed with the emotional salary of their employees in the mining sector in Colombia*. *45(45)*, 95-98.
- Piña, L., & Villasmil, J. (2022). Análisis del rendimiento laboral en las organizaciones tóxicas. *Braz Dent J.*, *33(1)*, 1-12.
- Poelmans, S. (2006). El salario emocional. *Fundació per a la motivació dels recursos humans*.
- Quintero, L. F., & Betancur, J. D. (2018). Modelo de salario emocional para la fidelización de los colaboradores en la búsqueda de una organización competitiva. *Espacios*, *39(41)*, 107-108.
- Rocco, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación*. 43.
- Rodríguez, J. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos: Un enfoque tradicionalmente nuevo sobre gestión de personas*.
- Rodríguez, Luis. (2021). Salario Emocional y Rendimiento Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Transportes de Mercancías Peligrosas en Tiempos de Pandemia. En *Universidad César Vallejo*.
- Rodríguez Ortega de Peña, N. (2020). *The emotional salary and its relationship with the effectiveness levels*. *12(1)*, 141-149.
- Salvador Moreno, J., Terrones Perez, E., Vega Flacon, V., & Noroña Salcedo, D. (2021). Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *Retos*, *11(21)*, 41-52. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.03>
- Shapoval, V. (2019). Organizational injustice and emotional labor in the hospitality industry: A theoretical review. *International Journal of Hospitality Management*, *83(April)*, 56-64. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.04.002>
- Urtecho, G. (2019). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Hospital Belén de Trujillo 2019. En *Repositorio Institucional—UCV*.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*.

Anexos

Anexo 1 Instrumentos



Escala de Salario Emocional

Indicaciones: Leer atentamente la pregunta y calificar del 1 al 5, marcando con (x) la respuesta que usted crea conveniente.

Variable	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Variable 1: Salario emocional	Los equipos de oficina se encuentran en buen estado.	1	2	3	4	5
	Las herramientas informáticas están adaptadas y son aptas para realizar un trabajo eficaz.	1	2	3	4	5
	Las instalaciones de las oficinas y el equipo mobiliario facilitan el trabajo.	1	2	3	4	5
	En cada área de la empresa hay un botiquín y servicios de primeros auxilios disponibles.	1	2	3	4	5
	Se cumplen los horarios de manera pertinente en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
	Existen horarios flexibles o se toma en consideración la flexibilidad horaria.	1	2	3	4	5
	Las oficinas tienen el espacio suficiente para trabajar de manera cómoda.	1	2	3	4	5
	Las paredes de la oficina se encuentran en buenas condiciones.	1	2	3	4	5
	Los baños de la empresa están en buenas condiciones de funcionamiento e higiene.	1	2	3	4	5
	Las oficinas cuentan con una buena iluminación.	1	2	3	4	5
	Los ambientes de las oficinas motivan a realizar la actividad diaria.	1	2	3	4	5
	El espacio donde realizo mis labores es adecuado para mis tareas.	1	2	3	4	5
	El espacio de trabajo me permite comunicarme eficazmente con otras áreas necesarias para desarrollar mi trabajo.	1	2	3	4	5
Las experiencias laborales se comparten para el aprendizaje de todos.	1	2	3	4	5	

Recibo un trato cordial y respetuoso por parte de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable directo.	1	2	3	4	5
Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas dentro de mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
Gozo de todos mis derechos laborales.	1	2	3	4	5
Se me proporcionan oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	1	2	3	4	5
Se brindan oportunidades de capacitación o perfeccionamiento profesional.	1	2	3	4	5
Se ofrece apoyo para desarrollar estudios superiores o de posgrado.	1	2	3	4	5
Existe un profesional que vela por el bienestar familiar de los empleados.	1	2	3	4	5
Existen beneficios que involucran a mis hijos y cónyuge.	1	2	3	4	5
Se desarrollan espacios donde se puede compartir con la familia.	1	2	3	4	5

Escala de Rendimiento Laboral



Indicaciones: Leer atentamente la pregunta y calificar del 1 al 5, marcando con (x) la respuesta que usted crea conveniente.

Variable	Ítems	Muy desacuerdo	Desacuerdo	indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
Variable 2: Rendimiento laboral	Existen conductas que hacen perder el tiempo en el trabajo.	1	2	3	4	5
	Las actividades se realizan a tiempo en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
	Las personas encargadas de cada área cumplen con su función adecuadamente.	1	2	3	4	5
	Mis compañeros de trabajo se ayudan mutuamente.	1	2	3	4	5
	En mi área de trabajo hay un buen equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
	En mi área de trabajo existen comportamientos de violencia, robos o conductas que dañan al resto de los trabajadores.	1	2	3	4	5
	En mi área de trabajo, se utiliza internet exclusivamente para fines laborales.	1	2	3	4	5
	El trato que recibo en mi área de trabajo es el adecuado.	1	2	3	4	5
	Siento que mis compañeros de trabajo están motivados.	1	2	3	4	5
	En mi área de trabajo se utiliza el correo electrónico para fines laborales.	1	2	3	4	5
	En mi área de trabajo se utiliza la impresora para fines laborales.	1	2	3	4	5
	Realizo actividades personales durante mi horario de trabajo.	1	2	3	4	5
	No hay discusiones entre compañeros de trabajo en mi área.	1	2	3	4	5
	Existen horas muertas durante el trabajo en mi área.	1	2	3	4	5
	Hay ocasiones en que algunos compañeros fingen enfermedad para no asistir a trabajar.	1	2	3	4	5

Anexo 2 Validación de Jueces



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Pedro Antonio Pérez Arboleda**, mediante la presente hago constar que los instrumentos utilizados para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas**, titulado “**Salario emocional y rendimiento laboral en la Empresa distribuidora de Energía del Norte - Región Lambayeque-2022**”; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de noviembre de 2022



Maestro en Administración de Negocios : Pedro Antonio Pérez Arboleda

Licenciado en Administración de Empresas:

Bachiller en Administración de Empresas :

Cargo Actual : Docente Escuela de Posgrado UCV



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Jorge Alberto Aparicio Ballena**, mediante la presente hago constar que los instrumentos utilizados para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas**, titulado “**Salario emocional y rendimiento laboral la Empresa distribuidora de Energía del Norte - Región Lambayeque-2022**”; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 28 de noviembre de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge Alberto Aparicio Ballena', is written over a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

ORCID 0000-0001-7107-5964

Scopus Author ID: 57290570800

Dr./ Mg./Lic. Nombre: MBA. Jorge Alberto Aparicio Ballena

Licenciado en Administración de Empresas

Bachiller en Administración de Empresas

Cargo Actual: Docente Universitario

Anexo 3

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1 Salario emocional	Toda manera de compensación, retribución, contraprestación, no monetaria, que percibe un trabajador a cambio de su prestación laboral (Gay, 2008)	Condiciones suficientes para que el colaborador trabaje a gusto	Equipos de trabajo	1, 2, 3
			Equipos de Seguridad	4
			Horarios	5, 6
		Condiciones ambientales del espacio de trabajo	Infraestructura	7, 8, 9
			Ambientación	10, 11
		Espacio de Trabajo	Relaciones interpersonales	14, 15
			Comunicación Informal	16, 17
		Conciliación de trabajo y familia	Beneficios Sociales	18, 19
			Apoyo y asesoramiento	20, 21
			Cuidado de Familiares	22, 23, 24
Variable 2: Rendimiento laboral	Es el proceso a partir del cual se estima rendimiento global del trabajador y la contribución total que realiza a la organización (Werther & Davis, 2008)	Rendimiento de la tarea	Comportamiento y buenas prácticas Social, organizacional y psicológico	1, 2, 3, 4, 5, 6 7, 8, 9, 10, 11
		Rendimiento contextual	Actitudes intencionales	12, 13, 14, 15
	Conductas contra productivas			

Anexo 4

Matriz de Consistencia

Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la relación entre salario emocional y rendimiento laboral en una empresa distribuidora de energía del norte peruano, Lambayeque	Identificar la Relación entre salario emocional y rendimiento laboral en una empresa distribuidora de energía del norte peruano, Lambayeque	Existe	Variable 1	Condiciones suficientes para que el colaborador trabaje a gusto	Equipos de trabajo Equipos de Seguridad Horarios
	2022		Relación	Condiciones ambientales del espacio de trabajo	Infraestructura Ambientación Espacio de Trabajo
relación entre salario emocional y rendimiento laboral en una empresa distribuidora de energía del norte peruano, Lambayeque	Objetivos Específicos	entre salario emocional y rendimiento	Salario emocional	Compañerismo en las relaciones laborales	Relaciones interpersonales Comunicación Informal
		laboral en una empresa distribuidora de energía del norte peruano, Lambayeque		Conciliación de trabajo y familia	Beneficios Sociales Apoyo y asesoramiento o Cuidado de Familiares
2022?	Determinar el rendimiento laboral en la Empresa distribuidora de energía del Norte - Región Lambayeque-2022	2022	Variable 2	Rendimiento de la tarea	Comportamiento y buenas prácticas
Tipos y Diseños de investigación	Enfoque cuantitativo, Tipo básica, Diseño no experimental, correlacional, transversal	Población/Muestra	Procedimiento	Rendimiento laboral	Social, organizacional y psicológico
				Conductas contra productivas	Actitudes intencionales
				Procesamiento de la información	
				Se elaborará una base de datos, analizándose descriptivamente. Probándose su normalidad y Correlación	