



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Salario emocional y su relación con el desempeño laboral en la
empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Julca Hoyos, Jhuliana Luz del Rocío (ORCID: 0000-0003-0703-3908)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

DIOS primero en todo, a Él le debo desde el aire que respiro, su misericordia, ha estado conmigo todo el tiempo y puedo decir "EBENEZER" (hasta aquí me ha ayudado Jehová).

A mi esposo José Arambulo Silva por su sacrificio, esfuerzo y apoyo en mi carrera profesional, tu amor, paciencia y confianza en mí han sido un indispensable en mi vida. Nos pintamos la cara color esperanza y emprendimos un vuelo junto asumiendo este reto y así obtuvimos la realización de este gran objetivo, gracias por todo amor de mi vida, te amo.

A mis hijas Jasjullh, Jasmín y Luciana Arambulo Julca mis tesoros, las bendiciones más hermosas y puras que DIOS me concedió y a quienes le robé de su tiempo y espacio para poder estudiar, las amo, su inocencia y sabiduría son un regalo de nuestro hacedor.

A mi padre Julio Armando Julca Deza, tus palabras estuvieron presentes en mí en todo tiempo, Siempre estuviste a mi lado apoyándome e incentivándome para no rendirme, fuiste mi sostén toda mi vida y me hiciste creer que un mejor mañana llegaría y llegó papá...y tú ya no estás para poder ver lo que he logrado...te amo y debo tanto Papá.

A mi madre Rocío Hoyos Villavicencio, mujer sabia, esforzada y valiente, mi mejor amiga. Eres fuente de inspiración y esperanza, tu apoyo presente en todo momento, tu amor, consejos, ayuda incondicional siempre conmigo, sin duda eres la mejor y siento una gran admiración por ti mamá, te amo y eres un ángel en mi vida madre mía.

A mi hermana Johany Julca Hoyos, por ser mi Coach, mi motivadora, también mi mejor amiga, de quien recibí consejos para continuar, cada palabra dada con sabiduría, amor, esperanza y corrección justo cuando los necesitaba, de hecho, soy muy bendecida de tenerte como hermana y te amo y admiro mucho.

A Julio Julca Hoyos, eres mi gran amigo, tu alegría y apoyo justo cuando los necesité, gracias por ser parte de mi vida, te amo y admiro hermanito, gracias por creer en mí y motivarme a poder lograr este objetivo.

A Yuyu, mi Clown mi pequeño huracán, sacas lo mejor de mí como ser humano, eres mi alegría y pureza, mi otro yo, te encontré en el momento preciso de mi vida y te adoro.

AGRADECIMIENTO

Como dice Jasjuh mi hija mayor " La vida es hermosa", cada detalle y proceso cuenta y es satisfactorio mediante estas líneas poder agradecer a quienes estuvieron presentes en la realización de este trabajo de investigación.

Gracias a DIOS porque mediante este estudio podré hacer lo que tanto me gusta, gracias por mostrarme tu misericordia. Eres mi refugio y fortaleza, alabado tu nombre por los siglos de los siglos.

Agradezco también a mi esposo José Arámbulo, tu amor, paciencia y enseñanzas a lo largo de estos cinco años siempre estuvieron presentes, te amo amor de mi vida y agradezco a DIOS por tenerte como esposo, eres su regalo perfecto.

Doy las gracias también a mi profesor Martín Lazo Sánchez, gracias por confiar en mí, valoro cada palabra, frases y ejemplos que trascendieron en mi vida tanto profesional como personal, gracias por ayudarme a confiar en mí misma, y motivarme en que sí podía hacerlo, que soñar no cuesta pero que cada sueño iba acompañado de esfuerzo y sacrificio, usted hizo que yo descubriera talentos en mí que quizá yo no me los creía, pero que existían y solo dependía de mi confianza para poder desarrollarlos. Mi admiración, respeto, cariño y amistad en todo tiempo mi gran maestro.

Agradezco mucho la ayuda de mi asesor de tesis y a los profesores de la Universidad Cesar Vallejo, casa de estudios que alberga grandes docentes que no solo se preocupan por enseñar conocimientos sino también en formar seres humanos, en estas instalaciones pude conocer a buenos amigos como Rubén, Ginna, Lalo, Hirving y Shirley con quienes compartí grandes vivencias y aprendizajes tanto en la vida universitaria como personal, los quiero mucho mi grupo cinco, somos un gran equipo.

Página del jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jhuliana Luz del Rocio Julca Hoyos, con DNI N° 43639874, en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que se adjunta es veraz y legítima.

Del mismo modo, declaramos bajo juramento que todos los datos en información que se muestran en la presente tesis son auténticos y ciertos.

Es por ello, que asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información presentada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, diciembre del 2019


JHULIANA LUZ DEL ROCIO JULCA HOYOS
DNI N° 43639874

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	12
2.1. Diseño de investigación.....	12
2.2. Operacionalizaciones de variables.....	13
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección).....	15
2.3.1. Población.....	15
2.3.2. Muestra.....	15
2.3.3. Muestreo.....	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.4.1. Técnicas.....	17
2.4.2. Instrumentos.....	17
2.4.3. Validez.....	18
2.4.4. Confiabilidad.....	18
2.5. Procedimiento.....	18
2.6 Método de análisis de datos.....	19
2.7. Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	30
V. CONCLUSIONES.....	40

VI. RECOMENDACIONES	42
VII. PROPUESTA	43
REFERENCIAS	55
ANEXOS	59
Anexo 1. Matriz de consistencia	60
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario	61
Anexo 3. Información teórica complementaria	64
Anexo 4. Resultados de los indicadores	66
Anexo 5. Validación de instrumentos	68
Anexo 6. Confiabilidad	74
Anexo 7. Matriz de instrumentos	76
Anexo 8. Guía de entrevista	77
Anexo 9. Informe de aplicación de entrevista	79
Anexo 10. Resultado de aplicación de guía de entrevista	81
Anexo 11. Evidencias fotográficas de la aplicación de los instrumentos	87

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.....	13
Tabla 2. Relación entre las Condiciones laborales y el Desempeño laboral	21
Tabla 3. Correlación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral	21
Tabla 4. Relación entre Ambiente físico del trabajo y el Desempeño laboral.....	22
Tabla 5. Correlación entre el ambiente físico del trabajo y el desempeño laboral	22
Tabla 6. Relación entre el Entorno laboral y el Desempeño laboral	23
Tabla 7. Correlación entre el entorno laboral y el desempeño laboral	24
Tabla 8. Relación entre el Balance de vida y el Desempeño laboral.....	24
Tabla 9. Correlación entre balance de vida y el desempeño laboral	25
Tabla 10. Relación entre las Oportunidades de desarrollo y Desempeño laboral.....	25
Tabla 11. Correlación entre las oportunidades de desarrollo y el desempeño laboral.....	26
Tabla 12. Nivel del desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. Paita – 2019.....	27
Tabla 13. Relación entre el Salario emocional y el Desempeño laboral	28
Tabla 14. Correlación entre el salario emocional y el desempeño laboral	29
Tabla 15. Oferta de educación superior en Paita y Piura	46
Tabla 16. Cronograma de ejecución de la estrategia I	46
Tabla 17. Presupuesto de la estrategia I.....	47
Tabla 18. Salario emocional	64
Tabla 19. Nivel de las Condiciones laborales	66
Tabla 20. Nivel de las condiciones del Ambiente físico del trabajo	66
Tabla 21. Nivel del Entorno laboral	66
Tabla 22. Nivel del Balance de vida.....	67
Tabla 23. Nivel de las Oportunidades de desarrollo	67
Tabla 24. Nivel del Desempeño laboral.....	67

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el salario emocional y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. de la ciudad de Paita – año 2019. Para ello, se diseñó un estudio de tipo cuantitativo, correlacional y de diseño no experimental y de corte transversal. La población en estudio estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Neptunia y la muestra ascendió a 101 colaboradores. Se utilizó como técnica la encuesta y la entrevista; los instrumentos fueron el cuestionario y la guía de entrevista. Los resultados indican que todas las condiciones laborales presentan una correlación positiva considerable ($r=0,535$), las condiciones del ambiente físico del trabajo presentan una correlación positiva media ($r=0,353$), el entorno laboral se relaciona de manera positiva considerable ($r=0,507$), el balance de vida se relaciona de manera positiva considerable ($r=0,629$) y las oportunidades de desarrollo se relacionan de manera positiva considerable ($r= 0,589$). Se concluye que el salario emocional presenta una correlación considerable ($r=0,666$) incidiendo de manera muy relevante ($p=0,000$) en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Neptunia.

Palabras claves: Salario emocional, desempeño laboral, correlación.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between emotional salary and work performance in the company Neptunia S.A. from the city of Paita - year 2019. For this, a study of quantitative, correlational and non-experimental design and cross-section was designed. The study population was made up of the workers of the company Neptunia and the sample amounted to 101 employees. The survey and interview were used as a technique; The instruments were the questionnaire and the interview guide. The results indicate that all working conditions have a considerable positive correlation ($r = 0.535$), the conditions of the physical work environment have a positive average correlation ($r = 0.353$), the work environment is related in a considerable positive way ($r = 0.507$), the life balance is related in a considerable positive way ($r = 0.629$) and the development opportunities are related in a considerable positive way ($r = 0.589$). It is concluded that the emotional salary has a considerable correlation ($r = 0.666$), with a very significant impact ($p = 0.000$) on the work performance of the employees of the company Neptunia.

Keywords: Emotional salary, work performance, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, existe la tendencia en las empresas que al talento humano no solo se retribuye en términos monetarios, sino también mediante diversas herramientas de retribución no monetaria que se denomina como salario emocional, con el fin de incentivar a los trabajadores a incrementar su desempeño laboral y para poder ser fidelizarlos en las organizaciones.

En ese sentido, a nivel mundial, según el Informe global de beneficios para empleados 2018 de Thomsons (2019) reporta que el 82% de las organizaciones afirmó que su 1° objetivo era “atraer y retener talento”. El 2° objetivo es “mejorar el compromiso de los empleados” con 65% y como 3° objetivo es “promover la salud y el bienestar de los empleados” con 52%. Sin embargo, solo el 31% de las organizaciones han implementado una estrategia de beneficios para sus trabajadores durante tres o más años.

En cuanto a la valoración del trabajo, según estadísticas de la OIT (2017), el 39% de los encuestados señala que “un trabajo es solo una manera de ganar dinero, nada más”, un 60% indica que “Le gustaría tener un trabajo remunerado, aunque no requiriese el dinero”. Además, el 70% de los encuestados de las economías en desarrollo refiere que el trabajo es una forma de ganar dinero nada más, caso contrario ocurre en las economías desarrolladas, donde aproximadamente un tercio de los encuestados refiere lo mismo.

A nivel de Perú, según una encuesta realizada por Onix Work y Talent Consulting (2019) que identifican, en parte, factores del salario emocional que permiten la satisfacción de los trabajadores, se reporta que los principales factores que generan insatisfacción laboral son la poca remuneración, salario y los beneficios no efectivos. Otro factor relacionado al salario emocional es la percepción de la apreciación del trabajo, donde se reporta que el 55% de los encuestados se sienten valorados y apreciados por sus superiores, en tanto que un tercio (34%) no siempre es valorado por sus jefes y un 10% nunca se siente valorado por sus superiores. Esto evidencia que los beneficios no efectivos limitados es uno de los principales factores de insatisfacción laboral.

Respecto al desempeño laboral que relaciona con productividad laboral, a nivel mundial según la firma HowMuch (2017) se reporta que los países en que se trabaja más no

son los más productivos. Es decir, los países que tienen más horas trabajadas presentan una menor productividad. Esto muestra que no por trabajar más horas aumenta la productividad, por tanto, no se está realizando un desempeño laboral eficiente.

Por otro lado, según el Foro Económico Mundial (2018), se reporta que el Perú se ubica en el puesto 90 y 89 de 137 países, según el grado de relación entre el pago y la productividad y según la relación entre trabajadores y empleadores, respectivamente. Esto evidencia que los trabajadores perciben que el grado de relación entre el pago y la productividad es intermedio, por lo que las empresas pueden utilizar el salario emocional para que el grado de relación entre el pago y la productividad se pueda incrementar.

En el ámbito de la empresa Neptunia S.A., que trabaja y contribuye a la industria nacional y al comercio exterior mediante soluciones logísticas integradas, la empresa tiene presencia en puertos marítimos y fluviales más importantes del país: Callao, Paita, Arequipa, Pucallpa y Trujillo. No obstante, en mayo del 2018 la empresa cambió de propietarios a DPW Perú. Este cambio ha originado que los trabajadores se encuentren desmotivados para alcanzar un mejor desempeño laboral ya que sus logros pasan desapercibidos, su remuneración monetaria no se complementa con beneficios no pecuniarios, es decir, no reciben los beneficios que contempla el salario emocional.

Esta realidad indica que existen colaboradores que se sienten desmotivados para mejorar su desempeño laboral porque no reciben beneficios intrínsecos adicionales que complementen sus remuneraciones. Esto genera que exista una rotación de un trabajador cada seis meses aproximadamente en el área de administración y en el área de comercial la rotación es de un trabajador por año. El motivo principal que indican los trabajadores es porque no reciben beneficios no monetarios adicionales.

Si la situación continúa, es decir si la empresa solo utiliza herramientas monetarias y no tiene en cuenta las herramientas no monetarias que contempla el salario emocional, aumentaría de rotación del personal, la empresa no podría fidelizar a su capital humano, la desmotivación del personal se acentuaría, por lo que el desempeño laboral sería menos eficiente.

Por lo anteriormente mencionado es necesario estudiar la relación del desempeño laboral (teniendo en cuenta que la última evaluación de desempeño se realizó en el 2017 con la antigua administración) y el salario emocional en la empresa Neptunia S.A. de la ciudad de Paita, con el propósito de proponer recomendaciones respecto al salario emocional y contribuir a un desempeño laboral más eficiente en la empresa.

En los antecedentes internacionales, Hernández y Osorio (2016) analizaron “El salario emocional en la remuneración del talento humano de la generación del milenio” en Colombia, con el propósito de identificar las alternativas del salario emocional que se pueden ofrecer a los trabajadores que pertenecen a la generación del milenio y que permitan incrementar el compromiso laboral y reducir la rotación del personal. Los resultados indican que sí ofrecen beneficios, la rotación disminuye a 30%, es decir, el 70% de los jóvenes que pertenecen a la generación del milenio permanecen más de 2 años. Respecto a las motivaciones, el 70% indican que están satisfechos entre el balance de tiempo entre sus actividades personales y laborarles. Además, el 64% recibe el beneficio de capacitaciones, entrenamientos y educación.

Carrillo (2016), “El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S” en Ecuador, cuyo objetivo fue identificar la influencia entre el salario emocional y la productividad de los empleados de la organización, basándose en la teoría de Herzberg y Gellerman. Se concluye que tienen una relación directa el salario emocional con la retribución estándar, por beneficios sociales, conciliación y emocional.

Gómez et al., (2017) investigó “El salario emocional una estrategia para mejorar el bienestar laboral en Cipres seguridad y Protección Ltda” que planteaba como objetivos establecer y categorizar los componentes del salario emocional, que se constituyen en factores determinantes para el bienestar laboral y familiar de los vigilantes. En los resultados encuentra que existe una diferenciación entre las relaciones laborales con los integrantes de la empresa y con los funcionarios de las empresas cliente a nivel de jefaturas y cargos superiores, aunque también se encuentra que existen buenas relaciones con los diferentes actores que les rodean en el ámbito laboral, sin hacer la distinción entre cliente y empleador.

En los antecedentes nacionales, Rodríguez (2018) en su tesis denominada “Salario emocional y rendimiento laboral en Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018”, que tuvo como finalidad establecer la relación entre el rendimiento de los colaboradores dentro de la organización y el salario emocional. Los resultados indican que las variables se relacionan de manera directa y significativa ($r=0.596$) entre el rendimiento laboral y el salario emocional. Se concluye que la relación es positiva entre el rendimiento laboral con el balance de vida, la oportunidad de desarrollo, el bienestar psicológico y el entorno laboral.

Pajares (2018) investigó el “Salario emocional y engagement en colaboradores de una empresa de seguridad del distrito del Cercado de Lima, 2018”, con el objetivo identificar la relación entre salario emocional y engagement en colaboradores de una empresa de seguridad. Los resultados indican que el 97,4% de los agentes de seguridad presentan tener un adecuado nivel de salario emocional, mientras que el 15,2% poseen un inadecuado salario emocional y el 1,2% tienen un aceptable salario emocional. Concluye que existe correlación positiva ($r=0,426$) y significativa ($p=0,000$) entre el salario emocional y engagement.

Se evaluó a 355 agentes de seguridad entre 25 y 60 años de edad, empleando la Escala de Salario emocional, creado por Oscar Minchán y la Escala de Utrecht de engagement en el trabajo, creado por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker, los cuales fueron sometidas a un análisis estadístico de correlación de Rho de Spearman ($p=0,000$); encontrando así una correlación muy significativa entre salario emocional y engagement. Así mismo se encontró.

En estudio de Terán (2019) titulado “Salario Emocional y el Rendimiento laboral en una empresa financiera de la ciudad de Arequipa en el Distrito de Paucarpata”, se planteó como objetivo establecer la relación entre el rendimiento laboral y el salario emocional, en base a la teoría de Rocco (2009), Motowidlo (2003), etc. Los resultados contrastan que existe una relación positiva entre el salario emocional y el rendimiento laboral, pero además influyen factores como el clima laboral, la cultura organizacional, entre otros.

En los estudios del ámbito local se encuentra la investigación de Rodríguez (2018) es la tesis “El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad de en la Municipalidad Distrital de 26 de Octubre Año – 2018”, en la cual se estableció como propósito determinar la relación entre el salario emocional y los niveles de efectividad de la institución. Los resultados arrojan que existe una relación directa, por medio del coeficiente

de Spearman de valor $r=0.292$, además con significancia de 0.1%. Además, también se relaciona de forma directa con la eficacia ($r=0.208$) y la eficiencia ($r=0.309$); por lo que concluye que el salario emocional influye positivamente sobre la eficiencia y efectividad.

Nieves (2018) en su investigación “Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura, 2016”, en la cual uno de los objetivos es determinar el nivel de desempeño de los trabajadores. Encuentra que el 1,8% presenta un desempeño muy bajo, el 74,2% presenta un desempeño bajo, el 20,4% presenta un desempeño medio y solo un 3,6% presenta un desempeño alto.

En relación a las bases teóricas, en todas las organizaciones los recursos humanos son su recurso fundamental, por ello, la adecuada selección, formación, motivación y gestión es primordial para su adecuado funcionamiento (Hernández, 2014). Por ello, es importante la forma en cómo se remunera, no solo respecto a la retribución monetaria, sino también respecto al denominado salario emocional, el cual se puntualiza a continuación:

El salario emocional, según documenta Lemos (2019) refiere que para Poelmans el salario emocional comprende todas aquellas retribuciones de carácter no monetario que el trabajador recibe de la empresa para la cual labora. Según documenta Cartagena (2018) haciendo referencia a Temple quien puntualiza que el salario emocional comprende todas aquellas razones no pecuniarias que le permiten al trabajador laborar de manera contenta, sentirse cómodamente, comprometidos y bien alineados en sus trabajos respectivos.

Según, Medina (2018) documenta que Rocco puntualiza el término hace referencia a factores que no se relacionan con el pago monetario, sino con otros factores que pueden contribuir a incrementar la satisfacción del trabajador y a garantizar que permanezca en la empresa. Según Aparicio (2017) el salario emocional engloba a todo aquello que la empresa otorga al trabajador y que no implica compensación en términos monetarios.

Desagregando, Aranda et al., (2018) citando a Gay afirma que salario emocional es una forma de trabajar para reducir el estrés, mejorar la salud, la productividad, la innovación, la competitividad y motivación del trabajador. Además, comprende la denominación de salario puesto que implica la identificación y la relación con contraprestación, y se califica

de emocional porque tiene como finalidad contribuir a satisfacer a los motivos intrínsecos y trascendentes del empleado. Sintetizando, el salario emocional comprende el conjunto de retribuciones no pecuarias que el empleado recibe de la empresa, que le permiten laborar contento, sentirse cómodo, comprometido y alineado con los objetivos de la empresa y para asegurar su permanencia en la misma.

Una vez precisado el concepto de salario emocional, se procede a identificar su taxonomía, es decir, identificar los aspectos que comprende el salario emocional. Según (Lefort, 2018) refiere que el salario emocional, de acuerdo a la Teoría de las 4 C comprende: La primera C comprende las condiciones que le permiten al trabajador laborar cómodamente: Según Andrade (2017) las condiciones de trabajo comprenden los diversos ámbitos con los que el trabajador se relaciona con sus actividades, funciones u obligaciones, los cuales deben estar en condiciones adecuadas para el bienestar del trabajador. En los siguientes aspectos: horario laboral, que es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado y se contabiliza por el número de horas que el empleado ha de desempeñar para desarrollar su actividad laboral; salud laboral, que es el estado de completo bienestar físico, mental y social de los trabajadores y que está directamente relacionado con el bienestar y la satisfacción en el puesto de trabajo; además, factores de compensación, trabajo flexible, carga y ritmo de trabajo.

La segunda C comprende las condiciones ambientales del espacio físico de trabajo: Son las condiciones físicas del lugar de trabajo. Comprende los siguientes aspectos: ubicación, diseño y condiciones de la infraestructura, que es el conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de la actividad laboral; así como ambientación y espacio del trabajo lo cual incluye las condiciones ambientales: iluminación, temperatura, control de ruidos, humedad e higiene, ventilación, calefacción, etc.; además, la ubicación y las condiciones de los servicios sanitarios.

La tercera C corresponde al compañerismo en las relaciones laborales: Según Andrade (2017) esta dimensión comprende las medidas que implanta la empresa para promover el trabajo en equipo en una armoniosa relación laboral. Comprende: trabajo en equipo, que consiste en la realización de tareas entre un grupo de dos o más trabajadores que se organizan para cooperar para lograr un objetivo y meta común; el compañerismo, que es

un vínculo que se crea entre los compañeros de trabajo que comparten experiencias dentro de la organización, generando un sentimiento de unidad entre los miembros y que genera un ambiente laboral positivo, aumenta la productividad y crea lazos de amistad entre los colaboradores; además, la relación e integración laboral.

Por último, la cuarta C comprende la conciliación entre la vida laboral y familiar: Comprende las políticas y prácticas implantadas en la empresa para promover la cultura familiar responsable, con la finalidad de facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los trabajadores. Esta dimensión comprende: integración familiar, que comprende las acciones que realiza la empresa para el desarrollo armónico del trabajador para que pueda asumir sus responsabilidades familiares y laborales sin que un ámbito se vea afectado por el otro; el equilibrio vida personal y laboral, que comprende las acciones que emprende la empresa para el equilibrio significativo y confortable entre la esfera laboral y la esfera personal (familia, amigos, salud, diversión, etc.) en la vida del trabajador; beneficios sociales, servicios a dependientes y tiempo de ocio.

Además, los elementos del salario emocional pueden clasificarse según naturaleza en tangibles o intangibles. Sin embargo, también puede clasificarse según los factores del trabajador o de su entorno que la empresa puede contribuir.

En ese marco, según Gómez (2011) los estudios concuerdan en que las organizaciones o empresas deberían enfocar sus esfuerzos en cinco factores: (1) factores que permiten el desarrollo relacional y profesional, como las facilidades de formación continua que es el conjunto de acciones formativas realizadas por las empresas para sus trabajadores con el objetivo de mejorar o adaptar las capacidades, conocimientos o cualificaciones a la actividad o profesión que realicen o vayan a realizar en el futuro en la propia empresa; oportunidades de ascenso que comprende las diferentes modalidades que utiliza la empresa para la promoción de un trabajador a un cargo más importante y mejor remunerado; capacitaciones y talleres para los trabajadores, que comprenden servicios mediante el cual se prepara al trabajador para la adquisición de conocimientos, habilidades o destrezas relacionadas con la actividad laboral. (2) factores de compensación psicológica, (3) factores de conciliación personal y familiar, (4) factores de retribución fija y variable, y (5) factores

de valor añadido: Estos factores constituyen un beneficio extra en favor del trabajador y por ende también de la empresa.

Asimismo, el salario emocional se puede clasificar según la percepción del trabajador en dos elementos: Intrínsecos, que comprende aquellos elementos que el trabajador percibe de manera subjetiva como una recompensa. Por ejemplo, la delegación de responsabilidad, el reconocimiento del trabajo, la satisfacción en el trabajo, entre otros; y extrínsecos, que comprende los elementos que implican un costo para la empresa que se pueden cuantificar y que el empleado lo percibe como un beneficio objetivo, como la retribución flexible, las medidas que permiten el equilibrio de los asuntos personales y laborales, los servicios complementarios, etc. (Poveda, Suraty, y Mackay, 2017)

Por otra parte, el desempeño laboral se entiende por un lado enfocándose en los resultados obtenidos, y por el otro enfocándose en los comportamientos observados en la ejecución de una determinada actividad laboral. Enfocándose en los resultados Robbins y Coulter (2014) entienden por desempeño al resultado final de una actividad.

Sin embargo, desde un enfoque comportamental, para Ramírez (2013) el desempeño no es la consecuencia o resultado de una acción, sino es la acción misma, diferenciándolo así del concepto de rendimiento, donde este último está vinculado a los resultados haciendo referencia a la utilidad o al producto que rinde algo; en tanto que el desempeño laboral está vinculado al aspecto comportamental, la manera de actuar, de trabajar, de dedicarse a una actividad. Por ello, Ramírez (2013) sintetiza el desempeño laboral individual como todas aquellas conductas que están orientados al cumplimiento de los objetivos de la organización y que constituye un valor esperado por la organización para alcanzar la efectividad.

En ese sentido, siguiendo la defición de la RAE respecto al desempeño como, acción y efecto de desempeñar o desempeñarse, entonces se entiende por desempeño laboral según la conceptualización que toma en cuenta la acción. Además, todas las diversas acciones que implican las diferentes actividades laborales se pueden agrupar en grandes dimensiones, las cuales de detallan a continuación.

Respecto a las dimensiones del desempeño laboral individual, Ramírez (2013) propuso cinco grandes dimensiones independientes y que se pueden generalizar a diferentes roles y puestos del ámbito laboral. La primera dimensión es el desempeño de tarea: comprende el conjunto de conductas que presenta el trabajador en la realización de tareas de un determinado puesto o rol que favorece directa o indirectamente en la producción de bienes o prestación de servicios de una empresa. Esta dimensión se refleja en función de: Cumplimiento de los estándares de calidad de trabajo que implica que el trabajador cumple de manera satisfactoria los estándares de calidad alcanzando los niveles máximos, polivalencia y amplitud de tareas que se refiere al número de tareas propias del puesto del mismo nivel que desempeña el trabajador, cantidad de trabajo, conocimiento, precisión, y satisfacción del cliente.

La segunda dimensión es el desempeño contextual: conjunto de conductas que contribuye a un mejor ambiente psicológico y/o social en el trabajo y que contribuyen a la consecución de los objetivos de la organización. Esta dimensión comprende: la capacidad de cooperación con los compañeros de trabajo que implica que el trabajador puede laborar de manera interdependiente compartiendo responsabilidades y recompensas hacia un objetivo compartido, usando métodos de trabajo compartidos; identificación con los objetivos de la organización que es el grado de valores compartidos, objetivos, deseos que presenta el trabajador y la organización; capacidad de liderazgo que comprende el conjunto de habilidades directivas o gerenciales del trabajador para influir en un grupo de trabajo, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos; sentido de responsabilidad, facilidad de buenas relaciones interpersonales, compromiso con el desarrollo personal, capacidad de esfuerzo y perseverancia.

La tercera dimensión es el desempeño adaptativo: conjunto de comportamientos de ajuste eficaz o adaptación que presenta el trabajador frente a escenarios cambiantes y/o las conductas que presenta para adquirir las nuevas habilidades necesarias para ser competitivo en las nuevas demandas en el trabajo. Esta dimensión comprende: adaptación al ritmo de trabajo que es la capacidad de manejar el estrés laboral y proponer soluciones creativas; adaptación a los cambios que es la capacidad de manejar situaciones impredecibles e inciertas, de adaptación interpersonal, para manejar de situaciones de crisis o emergencias, de adaptación cultural y capacidad de aprendizaje de procedimientos y uso de tecnologías.

La cuarta dimensión es el desempeño proactivo: conjunto de comportamientos de carácter promotor o activo que le permiten al trabajador anticiparse a nuevos retos o iniciar cambios en el trabajo. Comprende la anticipación a nuevos desafíos que es la capacidad de anticiparse y promover cambios necesarios teniendo en cuenta los factores del entorno que puedan influir en la empresa; y la capacidad de iniciativa que implica el uso de la iniciativa personal del trabajador y la introducción de cambios nuevos en la manera de trabajar. Este tipo de dimensión se divide en 3 categorías: conducta laboral proactiva, conducta proactiva estratégica y conducta proactiva de ajuste persona-entorno.

Además, Ramírez (2013) propone como una quinta dimensión, pero de influencia negativa en el desempeño laboral. Es el desempeño contraproducente: comprende aquellas conductas voluntarias que de manera deliberada dañan o atentan contra los intereses de la empresa o el bienestar en el trabajo. Esta dimensión implica daño o perjuicio para la empresa y, por tanto, perjudica el logro de los objetivos de la organización.

La formulación del problema planteó la siguiente pregunta general: ¿Qué relación existe entre salario emocional y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019? Las preguntas específicas fueron: ¿De qué manera se relaciona las condiciones laborales con el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019?; ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones del ambiente físico del trabajo del trabajo y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019?; ¿Qué relación existe entre el entorno laboral y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019?; ¿Cuál es la relación que existe entre el balance de vida y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019?; y ¿Qué relación tiene las oportunidades de desarrollo con el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019? y ¿Cómo se encuentra el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019?

El estudio tiene una justificación práctica porque permite contribuir a la nueva administración de la empresa Neptunia S.A. en la gestión del recurso humano, identificando qué dimensión del desempeño laboral requiere mayor atención y qué herramientas se puede utilizar desde el concepto del salario emocional para contribuir en la motivación que influya en un desempeño laboral más eficiente.

Finalmente, la justificación social de la investigación reside en el aporte de recomendaciones que permitan solucionar el descontento de los trabajadores en la empresa, mostrando a la administración las herramientas que se enmarcan dentro del salario emocional y que pueden ser implementadas, mostrando como sustento la corroboración empírica que el salario emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Es decir, el estudio permitió realizar recomendaciones para mejorar las condiciones laborales del trabajador y su entorno; lo cual beneficia la empresa mediante un desempeño laboral más eficiente.

En relación a lo anterior, se planteó la siguiente hipótesis general: La relación que existe entre el salario emocional y el desempeño laboral en la empresa Neptunia SA de la ciudad de Paita – año 2019, es positiva. Según las dimensiones del salario emocional, se plantearon las siguientes hipótesis específicas: Las condiciones laborales y el desempeño laboral se relacionan de manera positiva en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019; Las condiciones del ambiente físico del trabajo y el desempeño laboral presentan una relación directa en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019; El entorno laboral y el desempeño laboral tiene una relación directa en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019; El balance de vida y el desempeño laboral se relacionan positivamente en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019; Las oportunidades de desarrollo tienen una relación directa con respecto al desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019; y el desempeño laboral en la empresa Neptunia se encuentra en un nivel bueno.

En relación con las preguntas y las hipótesis, se planteó el objetivo general: Establecer la relación que existe entre el salario emocional y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. de la ciudad de Paita – año 2019; asimismo los objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019; Determinar la relación de las condiciones del ambiente físico del trabajo con el desempeño laboral, en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019; Evaluar la relación entre el entorno laboral y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019; Analizar la relación del balance de vida y familia con el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019; Determinar la relación entre las oportunidades de desarrollo y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019; y Determinar en la situación en que se encuentra el desempeño laboral en la empresa Neptunia.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El estudio se clasifica según su finalidad como investigación aplicada, porque se utilizó y se aplicó los conocimientos respecto a la relación entre el salario laboral y el desempeño laboral, y porque los referidos conocimientos permitieron aportar recomendaciones para la resolución de problemas específicos presentados en la gestión del recurso humano en la empresa, enfocándose principalmente en la reducción o eliminación del descontento de los trabajadores, mediante la utilización del salario emocional.

Según su enfoque, la investigación se clasifica en el tipo cuantitativo puesto que la naturaleza de la variable desempeño laboral se midió en escala cuantitativa que permite establecer el nivel de desempeño de cada trabajador. De manera similar, la variable salario emocional fue medida en términos cuantitativos respecto al grado de satisfacción que percibe el trabajador. Además, la investigación utilizó métodos numéricos para determinar la relación entre las variables.

En cuanto al nivel de alcance, la investigación es de tipo descriptiva correlacional porque se detalló las características de las dimensiones del desempeño laboral y salario emocional, es decir, se describió la valoración que presentan los trabajadores respecto al salario emocional y la evaluación del desempeño laboral, asimismo se determinó la correlación, con la finalidad de identificar la relación que existe entre las referidas variables en la empresa Neptunia S.A.

De acuerdo a la temporalidad, la investigación es de tipo transversal porque el estudio se realizó en un momento determinado del tiempo, es decir, se recogió información de las variables desempeño laboral y salario emocional, sólo una única vez y su duración no es por un tiempo prolongado. Asimismo, una de las características de los estudios transversales es que recogen información sobre individuos, empresas, hogares, etc.

Por último, para la investigación se establece un diseño no experimental porque se estudió las variables tal como se presentan en la realidad, sin realizar ninguna manipulación sobre ellas. Es decir, se estudió el desempeño laboral y el salario emocional tal y como se presentan en su estado natural en la empresa Neptunia S.A. sin manipulación.

2.2. Operacionalizaciones de variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA
Variable independiente: Salario emocional	Conjunto de retribuciones no monetarias que el trabajador recibe de su organización, y que le permiten trabajar contento, sentirse a gusto, comprometido y alineado con los objetivos de la empresa y para asegurar su permanencia en la misma (Rocco, 2009).	Condiciones laborales	Se midió las condiciones relacionadas al horario laboral y salud laboral que permiten al trabajador laborar con comodidad mediante un cuestionario y una guía de entrevista.	Horario laboral Salud laboral	Ordinal
		Ambiente físico del trabajo	Se midió las condiciones físicas y de infraestructura del espacio de trabajo mediante un cuestionario y una guía de entrevista.	Infraestructura Ambientación y espacio del trabajo	
		Entorno laboral	Se midió el nivel de compañerismo en las relaciones laborales y el trabajo en equipo mediante un cuestionario y una guía de entrevista.	Compañerismo Trabajo en equipo	
		Balance de vida	Se midió las condiciones que ofrece la empresa para la integración familiar y equilibrio de vida, mediante un cuestionario y una guía de entrevista.	Integración familiar Equilibrio vida personal y laboral	
		Oportunidades de desarrollo	Se midió el grado de acuerdo de los trabajadores con las herramientas que utiliza la organización para promover la formación continua, oportunidades de ascenso y las capacitaciones y talleres, mediante un cuestionario y una guía de entrevista.	Facilidades de formación continua Oportunidades de ascenso Capacitaciones y talleres para los trabajadores	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA
Variable dependiente: Desempeño laboral	Todas aquellas conductas de los trabajadores que están orientadas al cumplimiento de los objetivos de la organización y que constituyen un valor esperado por la organización para alcanzar la efectividad (Ramírez, 2013).	Desempeño de tarea	Se midió el desempeño observado en el cumplimiento de los estándares de calidad en las tareas realizadas y la eficiencia en el trabajo la realización de tareas de un determinado puesto de trabajo, mediante un cuestionario y una guía de entrevista.	Cumplimiento de los estándares de calidad Amplitud de tareas	Ordinal
		Desempeño contextual	Se midió el desempeño observado de los comportamientos que favorecen la efectividad en la organización como la cooperación, la identificación con la empresa y la capacidad de liderazgo del trabajador, mediante un cuestionario y una guía de entrevista.	Cooperación con los compañeros de trabajo Identificación con los objetivos de la organización Capacidad de liderazgo del trabajador	
		Desempeño adaptativo	Se midió las conductas observadas que presenta el trabajador frente al ritmo de trabajo y a escenarios de cambio, mediante un cuestionario y una guía de entrevista.	Adaptación al ritmo de trabajo Adaptación a los cambios	
		Desempeño proactivo	Se midió el desempeño observado del trabajador para anticiparse a nuevos desafíos en el trabajo y la capacidad de iniciativa, mediante un cuestionario y una guía de entrevista.	Anticipación a nuevos desafíos Capacidad de iniciativa	

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

2.3.1. Población

La población es el grupo conformado por un número indeterminado o determinado de unidades (objetos, fenómenos, personas, etc.) que tienen características comunes a un objeto de estudio (Rodríguez, Pierdant, y Rodríguez, 2016). Por tanto, el objeto en estudio serán los trabajadores porque de ellos se estudiará las características de las variables desempeño laboral y salario emocional. Según información proporcionada por la empresa Neptunia S.A. cuenta con una población de 206 trabajadores, por tanto, la población en estudio es finita.

2.3.2. Muestra

La muestra es un subgrupo que se selecciona de la población, además la muestra es el elemento básico en el cual se basa el análisis inferencial que se realiza posteriormente acerca de la población de donde se extrae. La sección de la muestra debe cumplir ciertos requerimientos como: los elementos que la conforman tienen que extraerse de la población en estudio a través una técnica de muestreo y deber ser representativa de la población (Rodríguez et al, 2016).

Puesto que la población es finita, se utilizó la siguiente fórmula para el cálculo de tamaño de muestra (López y Fachelli, 2015):

$$n = \frac{Z_{\infty}^2 \times P \times Q \times N}{(N-1) \times e^2 + Z_{\infty}^2 \times P \times Q}$$

Dónde:

N: el tamaño de la población

P: la proporción de individuos que tiene la característica en estudio

Q: la proporción de individuos que no tienen la característica en estudio

Z_{∞}^2 : el número de unidades de desviación que indica el nivel de confianza que se adopta, elevado al cuadrado (correspondiente con los valores de la tabla Z)

e^2 : error muestral asumido, elevado al cuadrado

Datos:

N: 206 trabajadores

P: proporción de trabajadores que presenta un desempeño laboral de acorde a lo esperado, se asume que la proporción es del 50%.

Q: proporción de trabajadores que presenta un desempeño laboral no acorde al esperado, conforme a lo anterior se asume que la proporción es del 50%.

Z_{∞}^2 : 1.96 que corresponde a un nivel de confianza del 95%.

e: 7% = 0.07 (es el error de muestreo máximo permisible)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 206}{(206-1) \times 0.07^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

Muestra (n) = 101 trabajadores

Por tanto, el tamaño de la muestra asciende a 101 trabajadores.

2.3.3. Muestreo

El muestreo es una técnica estadística a través de la cual se trabaja con una parte representativa de la población con el objetivo de hacer inferencias para toda la población, teniendo en cuenta el número de elementos que deben conformar la muestra, cuáles elementos deben ser seleccionados y cómo debe realizarse el proceso de selección de los elementos (Cruz, 2014).

Para el presente estudio se utilizará la técnica de muestro probabilístico aleatorio simple, que de acuerdo con Otzen y Manterola (2017) permite que todos los elementos que componen la población tenga la misma oportunidad de formar parte de la muestra, lo que significa que la probabilidad de selección de un determinado sujeto es independiente de la probabilidad que tienen el resto de sujetos que conforman la población.

Por ello, en el caso de la presente investigación todos los trabajadores de la empresa Neptunia S.A. de las diferentes áreas, tienen la misma probabilidad de ser incluido en la muestra, es

decir, se seleccionará al azar a cada trabajador hasta completar el número que indica la muestra.

Técnica de muestreo: Probabilístico aleatorio simple.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Para la investigación se utilizó como técnica la encuesta, que en concordancia con López y Fachelli (2015) se considera como una técnica para recoger datos mediante la realización de preguntas a los sujetos en estudio con la finalidad de obtener de modo sistemático medidas sobre los conceptos que subyacen de una problemática de investigación. En ese sentido, la encuesta permitió recoger información sobre las dimensiones del desempeño laboral y el salario emocional en la empresa Neptunia SA, a través de la realización de preguntas a sus trabajadores y directivos.

Además, se utilizó la técnica de la entrevista que, según Boyce y Neale, se define según como una técnica de investigación cualitativa que implica realizar entrevistas individuales intensivas con un pequeño número de encuestados para explorar sus perspectivas sobre una idea, programa o situación en particular (Dudovskiy, 2018).

2.4.2. Instrumentos

Según la técnica utilizada se utilizó como técnica el cuestionario. Se aplicó un cuestionario a los trabajadores con la finalidad de recoger datos respecto a las dimensiones del salario emocional y desempeño laboral.

Se utilizó el cuestionario aplicado al personal de la empresa Neptunia SA, el cual tuvo como finalidad recoger información respecto a las dimensiones de la variable: Salario emocional. Por ello, se utilizó un cuestionario estilo Likert que permite medir el nivel de acuerdo y valoración que le atribuye cada trabajador a cada ítem de cada dimensión del salario emocional. La escala constó de 5 niveles donde 1 indicará Totalmente en desacuerdo

y 5 indicará Totalmente de acuerdo. Asimismo, este cuestionario tiene como propósito obtener datos respecto a las dimensiones de la variable: Desempeño laboral.

Además, se utilizó como instrumento la guía de entrevista que se aplicó a los jefes de área de la empresa Neptunia. Este instrumento tuvo como objetivo recopilar información de cómo la empresa utiliza herramientas del salario emocional en beneficio de sus trabajadores. También para conocer el método que utilizan para calificar el desempeño laboral y las medidas que implementaron o se sugieren implementar para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores.

2.4.3. Validez

La validez de los instrumentos se realizó por la evaluación de expertos a través la matriz de validación en base a aspectos de validación de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología con calificación según escala en niveles y en escala numérica (Ver anexo 4).

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento A: Cuestionario sobre salario emocional se determinó mediante el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. La muestra aplicada estuvo conformada por 10 trabajadores y el índice de confiabilidad alcanzado fue de 0.948 y 0.908, indicando que el instrumento tiene una confiabilidad alta, lo que garantizó la aplicación del cuestionario.

2.5. Procedimiento

Par el desarrollo de la investigación se establece el siguiente procedimiento, previamente para la recolección de la información, se solicitó previamente el permiso correspondiente para aplicar el estudio en la empresa Neptunia.

Primero se aplicó el cuestionario dirigido a los trabajadores, administrándolo directamente al trabajador o entregando el cuestionario al trabajador para que lo complete por su propia cuenta. Debido al tipo de muestreo, la selección de los trabajadores será de

manera aleatoria en las diferentes áreas hasta completar el número requerido en la muestra. El tiempo de duración estimado para la aplicación del cuestionario es entre 5 a 7 minutos por cada trabajador. El periodo de levantamiento de la información será una durante una semana, coordinando con la administración los turnos en lo que se aplicará y el momento pertinente.

Luego se aplicó el cuestionario dirigido a los jefes de área, para lo cual se seleccionará un número determinado de trabajadores a evaluar hasta completar el número establecido en la muestra. Es tiempo estimado de la aplicación de la encuesta es de entre 7 a 10 minutos por cada cuestionario. Asimismo, el periodo de la aplicación del cuestionario es de una semana y también se coordinará con la administración el momento de su aplicación.

Una vez obtenidos los datos fueron ingresados a una hoja de cálculo Excel para su sistematización y se utilizará el Programa SPSS versión 25 para aplicar el método de análisis de los datos.

2.6 Método de análisis de datos

Se utilizó como método de análisis de datos el análisis estadístico inferencial que permitió hacer inferencias de la población en base a los datos de la muestra, es decir, a partir de los datos de la muestra se obtendrán conclusiones o generalizaciones de las características de la población, en este caso de los trabajadores de la empresa Neptunia SA. Para ello, la estadística inferencial emplea entre sus métodos las pruebas de hipótesis.

Entonces, considerando que el objetivo principal es determinar la relación que existe entre el salario emocional y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. de la ciudad de Paita – año 2019, es que se utilizará el Coeficiente rho de Spearman (r_s) que como refieren Hernández, Fernández, y Baptista (2014) es una medida de correlación para variables que son de tipo ordinal, donde los datos observados pueden ordenarse por rangos, específicamente, se utiliza para relacionar escalas de estilo Likert.

El coeficiente rho de Spearman permitirá determinar si existe o no una correlación entre el salario emocional y el desempeño laboral, en base al resultado de una fórmula que

indica el grado de relación según el rango al que pertenece el coeficiente de correlación. Para la corroboración de las hipótesis se utilizará un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0.05$), el cual se comparará con el nivel de significancia que resulte de la aplicación del coeficiente de correlación para la variable salario emocional y desempeño laboral con el programa SPSS. Donde la regla de decisión es la siguiente: Si, la significancia calculada $< 0.05 \Rightarrow$ se rechaza H_0 , es decir las variables sí se correlacionan significativamente. Caso contrario, si la significancia calculada $> 0.05 \Rightarrow$ se acepta H_0 , es decir las variables no se correlacionan significativamente (ver Anexo 3).

2.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se cumplieron con las disposiciones que estable el Reglamento de investigación de la Universidad César Vallejo:

- Se respetó la propiedad intelectual y la correcta citación de los autores referenciados de acuerdo a normas establecidas.
- Se solicitó el permiso correspondiente en la empresa Neptunia SA para la aplicación del estudio.
- Se respetó la valoración o el grado de acuerdo que el trabajador le atribuya a cada ítem de la variable salario emocional, sin manipular tendenciosamente la referida valoración.
- Se respetó la evaluación que realizará cada jefe de área respecto al desempeño laboral de cada trabajador, sin alterar intencionalmente el resultado de la evaluación.
- Los datos y los resultados fueron presentados siguiendo el principio de veracidad.

III. RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos, comprendido por el cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A. y la guía de entrevista aplicado a los jefes de cada área de la empresa, con el propósito de estudiar la situación en la que se encuentra el salario emocional y el desempeño laboral en la empresa, y la relación entre estas variables. Los resultados obtenidos son los siguientes:

El objetivo específico N° 1; Establecer la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A.

Tabla 2. *Relación entre las Condiciones laborales y el Desempeño laboral*

			DESEMPEÑO LABORAL		Total
			Indeciso	De acuerdo	
CONDICIONES LABORALES	En desacuerdo	Recuento	1	1	2
		% dentro de DL	9,1%	1,1%	2,0%
	Indeciso	Recuento	6	17	23
		% dentro de DL	54,5%	18,9%	22,8%
	De acuerdo	Recuento	4	68	72
		% dentro de DL	36,4%	75,6%	71,3%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	4	4
		% dentro de DL	,0%	4,4%	4,0%
	Total	Recuento	11	90	101
		% dentro de DL	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

Los resultados de la Tabla 2, evidencian que los trabajadores que presentan un nivel de indecisión respecto a las condiciones laborales (22,8%) se corresponden con más de la mitad de los trabajadores que presentan un nivel de indecisión respecto al desempeño laboral (54,5%). Además, la mayor proporción de trabajadores tiene un nivel de acuerdo respecto a las condiciones laborales, se corresponde con una mayor proporción con un nivel de acuerdo respecto al desempeño laboral (75,6%). Esto muestra que a un mayor nivel de acuerdo respecto las condiciones laborales se corresponden con un mayor nivel de acuerdo respecto al desempeño laboral.

Tabla 3. *Correlación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral*

		COND. LABORALES	DESEMPEÑO LABORAL	
Rho de Spearman	CONDICIONES LABORALES	Coefficiente de correlación	1,000	0,535**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	101	101

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

La Tabla 3 indica que el coeficiente rho de Spearman fue de 0,535 evidenciando que la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral es positiva considerable. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05(5%), que indica que las condiciones laborales del trabajo de la empresa Neptunia se relacionan de manera significativa con el desempeño laboral de sus colaboradores, por tanto, se ACEPTA la hipótesis específica 1.

Los resultados evidencian que en la empresa Neptunia existe la necesidad de mejorar las condiciones laborales. Este es un aspecto que no se debe descuidar en la empresa porque existe una proporción importante de trabajadores que esperan que las condiciones laborales mejoren. Esto es una condición necesaria en la empresa porque se relaciona directamente con las actividades y funciones laborales. Por ello, para mejorar las condiciones laborales se debe considerar la flexibilidad del horario, los periodos de descanso y el estado físico y mental de sus colaboradores.

Objetivo específico N° 2; Determinar la relación de las condiciones del ambiente físico del trabajo con el desempeño laboral, en la empresa Neptunia.

Tabla 4. Relación entre Ambiente físico del trabajo y el Desempeño laboral

		DESEMPEÑO LABORAL			
		Indeciso	De acuerdo	Total	
AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	Indeciso	Recuento	2	3	5
		% dentro de DL	18,2%	3,3%	5,0%
	De acuerdo	Recuento	9	79	88
		% dentro de DL	81,8%	87,8%	87,1%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	8	8
		% dentro de DL	,0%	8,9%	7,9%
Total	Recuento	11	90	101	
	% dentro de DL	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

Los resultados de la Tabla 4 muestran que la mayor proporción de trabajadores está de acuerdo con respecto a las condiciones del ambiente físico del trabajo (87,1%), de los cuáles una mayor proporción presenta un nivel de acuerdo respecto al desempeño laboral (87,5). Esto evidencia que los trabajadores se concentran en un nivel de acuerdo respecto a las condiciones del ambiente físico del trabajo y el desempeño laboral.

Tabla 5. Correlación entre el ambiente físico del trabajo y el desempeño laboral

		AMBIENTE FÍSICO	DESEMPEÑO LABORAL	
Rho de Spearman	AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,354**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

La prueba de correlación permite obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.354 y una significancia de $P=0,000$, lo que indica que entre las condiciones del ambiente físico del trabajo y el desempeño laboral existe una correlación positiva media y significativa. Por tanto, se ACEPTA la hipótesis específica 2, las condiciones del ambiente físico del trabajo influyen de manera significativa en el desempeño laboral.

El ambiente físico de trabajo es uno de los aspectos que presenta mayor grado de acuerdo, lo que evidencia que la infraestructura, la ambientación y el espacio del trabajo se encuentra en condiciones adecuadas. Esto permitiría influir positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores porque las condiciones físicas del lugar de trabajo permitirían laborar con comodidad. Sin embargo, la proporción de trabajadores que están totalmente de acuerdo es reducido, por ello, para mejorar esta dimensión se debe mejorar las condiciones de salubridad e higiene de los servicios, instalaciones, espacio del lugar de trabajo y las condiciones ambientales sean apropiadas para un mejor desempeño laboral de los colaborados.

Objetivo específico N° 3: Medir la relación entre el entorno laboral y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A.

Tabla 6. Relación entre el Entorno laboral y el Desempeño laboral

		DESEMPEÑO LABORAL			
		Indeciso	De acuerdo	Total	
ENTORNO LABORAL	En desacuerdo	Recuento	3	4	7
		% dentro de DL	27,3%	4,4%	6,9%
	Indeciso	Recuento	7	35	42
		% dentro de DL	63,6%	38,9%	41,6%
	De acuerdo	Recuento	1	48	49
		% dentro de DL	9,1%	53,3%	48,5%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	3	3
		% dentro de DL	,0%	3,3%	3,0%
	Total	Recuento	11	90	101
		% dentro de DL	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

Los resultados de la Tabla 6 indican que la mayor proporción de trabajadores presenta un nivel indeciso (41,6%) y de acuerdo (48,5%). Además, la mayor proporción de los trabajadores que presentan el nivel indeciso respecto al entorno laboral se corresponde también con una mayor proporción de trabajadores que presentan el nivel indeciso respecto al desempeño laboral (63,6%). Además, los trabajadores que presentan el nivel de acuerdo respecto al desempeño laboral, se concentran en más de la mitad en el nivel de acuerdo respecto al entorno laboral (53,3%).

Tabla 7. Correlación entre el entorno laboral y el desempeño laboral

			ENTORNO LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ENTORNO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	0,507**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

Los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación permiten obtener un coeficiente Rho de Spearman de 0,507 que indica que existe una relación positiva considerable. Respecto al nivel de significancia, se obtienen una significancia de 0.000 menor a 5%, lo que permite ACEPTAR la hipótesis 3 que establece que el entorno laboral y el desempeño laboral tiene una relación positiva considerable y significativa en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019.

Los resultados permiten evidenciar que el entorno laboral es un aspecto por mejorar en la empresa Neptunia, porque aproximadamente la mitad de los trabajadores no están de acuerdo. Esto significaría que la empresa está teniendo dificultades para promover el trabajo en equipo en un entorno laboral armonioso. Par ello se debe promover un mejor trato de los jefes hacia los trabajadores, el trato cordial y respetuoso entre compañeros y promover actividades de integración entre el personal.

Objetivo específico N° 4; Analizar la relación del balance de vida con el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019

Tabla 8. Relación entre el Balance de vida y el Desempeño laboral

			DESEMPEÑO LABORAL		
			Indeciso	De acuerdo	Total
BALANCE DE VIDA	En desacuerdo	Recuento	2	2	4
		% dentro de DL	18,2%	2,2%	4,0%
	Indeciso	Recuento	8	57	65
		% dentro de DL	72,7%	63,3%	64,4%
	De acuerdo	Recuento	1	31	32
		% dentro de DL	9,1%	34,4%	31,7%
Total		Recuento	11	90	101
		% dentro de DL	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A

Los resultados de la tabla 8 muestran que respecto a la dimensión balance de vida, la mayor proporción de trabajadores se concentra en el nivel indeciso (64,4%), y en menor proporción en el nivel de acuerdo (31.7%). Un detalle a resaltar es que ningún trabajador en promedio indica estar en el nivel totalmente de acuerdo con respecto al balance de vida. Por

ello, aunque una gran proporción indiquen estar en un nivel de acuerdo respecto al desempeño laboral, la mayor proporción se encuentra en un nivel indeciso respecto al balance vida (63,3%).

Tabla 9. *Correlación entre balance de vida y el desempeño laboral*

		BALANCE DE VIDA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	BALANCE DE VIDA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,629**
		N	,000
			101

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

La Tabla 9 muestra el análisis de correlación entre el balance de vida y el desempeño laboral, se obtiene un coeficiente de 0,629, lo que indica que la correlación es positiva considerable y es altamente significativo (sig. = 0.000). Esto permite ACEPTAR la hipótesis específica 4, indicando que los trabajadores que presentan un mayor nivel respecto al balance vida se corresponde con un mayor nivel de desempeño laboral.

El balance de vida es una de las dimensiones que presentó resultados menos favorables, porque más de dos tercios de los trabajadores no están de acuerdo. Esto significa que la empresa presenta dificultades para implementar políticas y prácticas que promuevan la cultura familiar responsable. Lo cual estaría limitando la conciliación de la vida personal, laboral y familiar de los trabajadores.

Objetivo específico N° 5; Determinar la relación entre las oportunidades de desarrollo y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019.

Tabla 10. *Relación entre las Oportunidades de desarrollo y Desempeño laboral*

			DESEMPEÑO LABORAL		
			Indeciso	De acuerdo	Total
OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	En desacuerdo	Recuento	4	7	11
		% dentro de DL	36,4%	7,8%	10,9%
	Indeciso	Recuento	5	49	54
		% dentro de DL	45,5%	54,4%	53,5%
De acuerdo	Recuento	2	33	35	
	% dentro de DL	18,2%	36,7%	34,7%	
Totalmente de acuerdo	Recuento	0	1	1	
	% dentro de DL	,0%	1,1%	1,0%	
Total	Recuento	11	90	101	
	% dentro de DL	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A

La Tabla 10 muestra que más de la mitad de trabajadores (53,5%) se encuentra en el nivel indeciso respecto a las oportunidades de desarrollo y más de un tercio de los trabajadores alcanza el nivel de acuerdo (34,7%). Existe una mayor proporción de trabajadores que están en desacuerdo con respecto a las oportunidades de desarrollo, en comparación con la proporción de los trabajadores que están en el nivel totalmente de acuerdo. Esto muestra que las oportunidades de desarrollo es un del aspecto que tiene menos nivel de acuerdo para los trabajadores.

Tabla 11. *Correlación entre las oportunidades de desarrollo y el desempeño laboral*

			OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	Coefficiente de correlación	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

La Tabla 11 muestra los resultados del análisis de correlación son un coef. Rho de Spearman de 0,589, con una significancia de $P= 0.000$. Esto indica que las oportunidades de desarrollo se correlacionan de manera positiva considerable y significativa. Por tanto, se ACEPTA la hipótesis específica 5, indicando que a un mayor nivel de acuerdo respecto a las oportunidades de desarrollo se corresponde con un mayor nivel de desempeño laboral.

Respecto a las oportunidades de desarrollo, alrededor de dos tercios de los trabajadores manifiestan no estar de acuerdo, quienes consideran que las oportunidades de desarrollo no contribuirían respecto a su percepción del salario emocional. También, se interpreta que las oportunidades de desarrollo que ofrece la empresa solo estarían dirigidas o beneficiarían solo a una parte de los trabajadores, puesto que solo un tercio están de acuerdo. Esto muestra la necesidad que en la empresa Neptunia brinde oportunidades a sus colaboradores para una formación continua, capacitaciones, oportunidades de ascenso y que promueva la productividad de sus trabajadores para un mejor desempeño laboral.

Objetivo específico N° 6. Describir la situación actual del desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. - Paita, 2019.

La Tabla 12 muestra la situación en la que se encuentra cada dimensión del desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. La primera dimensión es el desempeño de tarea donde ninguno de los encuestados califica que sea muy malo y malo, un 5% califica que se encuentra en un nivel regular, un 94.1% califican que se encuentra en un nivel bueno y solo un 1% considera que se encuentra en un nivel muy bueno. La segunda dimensión es el desempeño contextual donde 1% considera que se encuentra en un nivel malo, un 14,9% considera que se encuentra en un nivel regular, un 83,2% considera que se encuentra en un nivel bueno y solo un 1% considera que se encuentra en un nivel muy bueno.

Tabla 12. Nivel del desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. Paita – 2019.

DIMENSIÓN	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno	
	Recuento	% de fila	Recuento	% de fila	Recuento	% de fila	Recuento	% de fila	Recuento	% de fila
DE TAREA	0	0,0%	0	0,0%	5	5,0%	95	94,1%	1	1,0%
CONTEXTUAL	0	0,0%	1	1,0%	15	14,9%	84	83,2%	1	1,0%
ADAPTATIVO	0	0,0%	0	0,0%	31	30,7%	70	69,3%	0	0,0%
PROACTIVO	0	0,0%	0	0,0%	29	28,7%	71	70,3%	1	1,0%
DESEMPEÑO LABORAL	0	0,0%	0	0,0%	11	10,9%	90	89,1%	0	0,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

Con relación al desempeño adaptativo, ningún encuestado considera que se encuentre en un nivel malo y muy malo, un 30,7% considera que se encuentra en un nivel regular, un 69,3% considera que se encuentra en un nivel bueno, pero nadie considera que se encuentre en un nivel muy bueno. En tanto, con respecto al desempeño proactivo ningún encuestado considera que se encuentre en un nivel malo y muy malo, un 28,7% considera que se encuentra en un nivel regular, un 70,3% considera que se encuentra en un nivel bueno y solo un 1% considera que se encuentra en un nivel muy bueno. En general, 10,9% de los trabajadores de la empresa Neptunia consideran que el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular, en tanto que la mayor proporción, un 89,1%, consideran que se encuentra en un nivel muy bueno.

Según lo anterior permite evidenciar que en la empresa Neptunia los trabajadores presentan un mejor desempeño de tarea y contextual, es decir, los trabajadores cumplen con

el reglamento de trabajo, tiene la capacidad para realizar tareas eficientes que cumplan con los estándares y procuran realizar sus tareas de manera oportuna y cumpliendo las metas, sin embargo, es un aspecto a mejorar debido a que es reducido el porcentaje que consideran que se encuentra en un nivel óptimo. Asimismo, respecto al desempeño contextual se evidencia en la empresa que existe cooperación entre compañeros de trabajo, se promueven los valores corporativos de la organización. Sin embargo, es la única dimensión que presenta una calificación con un nivel de malo, aunque es reducido, pero se debe prestar atención a la existencia de casos puntuales que exista conflictos entre los trabajadores o con los jefes.

Objetivo general: Evaluar la relación que existe entre el salario emocional y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. de la ciudad de Paíta – año 2019.

Tabla 13. *Relación entre el Salario emocional y el Desempeño laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL			
		Indeciso	De acuerdo	Total	
SALARIO EMOCIONAL	En desacuerdo	Recuento	0	1	1
		% dentro de DL	,0%	1,1%	1,0%
	Indeciso	Recuento	10	43	53
		% dentro de DL	90,9%	47,8%	52,5%
	De acuerdo	Recuento	1	44	45
		% dentro de DL	9,1%	48,9%	44,6%
Totalmente de acuerdo	Recuento	0	2	2	
	% dentro de DL	,0%	2,2%	2,0%	
Total	Recuento	11	90	101	
	% dentro de DL	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A

En la Tabla 12 se observa que en general respecto al salario emocional, más de la mitad de los trabajadores, el 52,5% se encuentra en un nivel indeciso y el 44,6% se encuentra en el nivel de acuerdo, y al menos el nivel de totalmente de acuerdo 2% supera al nivel de desacuerdo total 1%. En promedio, los trabajadores que alcanzan el nivel de acuerdo respecto al salario emocional alcanzan el nivel de acuerdo respecto al desempeño laboral (48,9%), sin embargo, es importante observar que una importante proporción de trabajadores se encuentran en un nivel indeciso, por ello, es que el desempeño laboral no se alcanza el nivel totalmente de acuerdo.

En la Tabla 13 se muestran los resultados del análisis de correlación, donde el coeficiente rho de Spearman= 0,666, con una significancia de P=0,000. Por tanto, el salario emocional tiene una correlación positiva considerable y significativa. Esto muestra que los

trabajadores que tienden a valorar el salario emocional en un mayor nivel presentan un mejor desempeño laboral. Por tanto, se ACEPTA la hipótesis general, indicando que el salario emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

Tabla 14. *Correlación entre el salario emocional y el desempeño laboral*

		SALARIO EMOCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de	SALARIO	Coeficiente de correlación	1,000
Spearman	EMOCIONAL	Sig. (bilateral)	,666**
		N	101

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

Los resultados evidencian que al aumentar el grado de acuerdo respecto al salario emocional se corresponde con un incremento también en el grado de acuerdo respecto al desempeño laboral, significando que los trabajadores que reciben beneficios no monetarios por parte de la empresa tienden a presentar un mejor desempeño laboral. Esto muestra la importancia de promover la implementación de las herramientas del salario emocional, porque influye de manera significativa en un mejor desempeño no solo de tarea, sino también en un mejor desempeño proactivo, adaptativo y contextual.

Entonces los beneficios complementarios a la remuneración monetaria pueden ser utilizados como medios para incentivar un mejor desempeño laboral, puesto que implica considerar beneficios tanto intrínsecos como extrínsecos que motiven al trabajador a realizar un mejor desenvolvimiento en la organización. Aunque generalmente se considera a la remuneración monetaria como un medio de compensación a los trabajadores, el salario permite ampliar las posibilidades para brindar beneficios a los trabajadores que les permita trabajar de manera adecuada, en un ambiente adecuado, en un entorno armonioso, con posibilidades de desarrollo y permitiendo el equilibrio entre la vida laboral y familiar.

IV. DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta la discusión, el cual permite comparar los resultados obtenidos mediante el cuestionario y la guía de entrevista con las teorías relacionadas y los trabajos previos referidos al salario emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. La discusión se desarrolla según el orden de cada objetivo específico, los cuales se presentan a continuación:

El objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019.

Según Andrade (2017) las condiciones de trabajo engloban los diversos aspectos con los que el trabajador se relaciona con sus actividades, funciones u obligaciones propias de su actividad laboral. Puntualiza que estos aspectos deben mantenerse en condiciones adecuadas para promover el bienestar del personal. Para ello, se especifica que entre las condiciones que permiten a los trabajadores desempeñar su actividad laboral de manera cómoda se encuentran: el horario laboral y la salud laboral. Los resultados obtenidos indican que el 71,3% de los encuestados califican que las condiciones laborales en la empresa Neptunia se encuentran en un nivel de acuerdo. Esto se debe a que los trabajadores consideran que la empresa se preocupa por su estado físico y mental y porque cuenta con una adecuada implementación de equipos para la seguridad y salud en el trabajo. Aunque existe una proporción reducida de trabajadores que consideran que las condiciones laborales se encuentran en un nivel regular, principalmente, porque los horarios y turnos de trabajo se encuentran definidos, lo cual limita la posibilidad de beneficiarse de la flexibilidad del horario laboral y de poder elegir los periodos de descanso.

Relacionado a lo anterior, Rodríguez (2018) encuentra en su estudio sobre la relación entre el salario emocional y el rendimiento laboral en Makro Supermayorista, que solo el 2% de los trabajadores manifiestan que la empresa no considera horarios flexibles dentro la jornada laboral y que no se preocupan por la salud de sus colaboradores. Mientras que un 48% de los encuestados indicaron estar indiferentes ante estos indicadores. Sin embargo, al menos un 50% de los encuestados reporta que la empresa si muestra

preocupación por su salud. Estos resultados son semejantes a los obtenidos, aunque el grado de acuerdo respecto a las condiciones laborales es mayor en la presente investigación.

Los resultados presentados se corresponden con los obtenidos en las entrevistas, porque los jefes de área manifiestan que la empresa Neptunia promueve la mejora de las condiciones laborales mediante: el énfasis en la seguridad y salud ocupacional teniendo en cuenta las normas internacionales y mediante un plan de capacitaciones y campañas de salud a cargo de una asistente social encargada de programar las actividades para el cuidado de la salud mental del personal, control de diabetes, obesidad, despistaje de colesterol, entre otros. Esto evidencia que la empresa se preocupa por la salud laboral de sus trabajadores, aunque los beneficios son limitados respecto al horario laboral.

Lo descrito anteriormente permiten ACEPTAR la hipótesis específica 1: Las condiciones laborales y el desempeño laboral se relacionan de manera directa en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019. Se sostiene que las condiciones laborales presentan una relación positiva considerable ($r=0,535$) y significativa ($p=0.000 < 0.05$) con respecto al desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019. Esto indica que la mejora en las condiciones laborales permite al trabajador laborar a gusto y con comodidad, repercutiendo en un mejor desempeño laboral.

Objetivo específico 2: Determinar la relación de las condiciones del ambiente físico del trabajo con el desempeño laboral, en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019.

Según Gay citado en Andrade (2017) las condiciones ambientales del espacio físico de trabajo son las características físicas del espacio laboral del trabajador. Es decir, es el ambiente físico del lugar de trabajo que rodea al empleado mientras desempeña sus actividades. Las condiciones ambientales del espacio de trabajo están conformadas por la infraestructura, ambientación y espacio del trabajo. Los resultados obtenidos de esta dimensión son favorables, porque el 95% de los trabajadores está de acuerdo con el ambiente físico del trabajo de la empresa Neptunia, puesto que los encuestados califican que las instalaciones se encuentran en adecuadas condiciones y no ponen en riesgo a los trabajadores, la iluminación y temperatura son apropiados y se promueve el mantenimiento de los servicios higiénicos en condiciones de salubridad. Aunque, existe una proporción

reducida de trabajadores que consideran que el ambiente físico de trabajo está en un nivel regular, principalmente, porque el espacio de trabajo es estrecho y dificulta realizar las actividades laborales con comodidad.

Al respecto, los resultados obtenidos se asemejan a los encontrados por Rodríguez (2018) en su investigación referida al salario emocional y su relación con los niveles de efectividad de en la Municipalidad Distrital de 26 de Octubre, 2018. En ambos estudios, el ambiente físico del trabajo presenta una correlación positiva media ($r < 0.50$), aunque significativa ($p < 0.05$). Sin embargo, la autora concluye que las condiciones ambientales del espacio de trabajo presentan un impacto fundamental en el conocimiento, habilidades y en los recursos que requieren los trabajadores para desarrollar su actividad laboral, pero no presentan un impacto de forma significativa en la efectividad de la municipalidad. Este resultado evidencia un caso en que una empresa privada es más efectiva en proporcionar y mantener un ambiente físico en adecuadas condiciones en comparación que una institución pública, aunque se debe precisar que era la primera gestión municipal de la entidad pública.

Los resultados son coherentes con la información proporciona los jefes de área mediante las entrevistas, porque manifestaron que el ambiente físico del trabajo de la empresa se caracteriza porque la infraestructura cuenta con instalaciones seguras y limpias; en la ambientación se manifiesta que cuenta con aire acondicionado, sillas cómodas ergonómicas, las computadoras se encuentran al nivel de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional, los ambientes se encuentran ordenados y limpios; y con respecto al espacio del trabajo se reconoce que hay instalaciones con poco espacio, pero existe un proyecto para ampliarlas, además se manifiesta que hay instalaciones renovadas.

Lo discutido permite aceptar la hipótesis específica 2: Las condiciones del ambiente físico del trabajo y el desempeño laboral presentan una relación directa en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019. Se sostiene que las condiciones del ambiente físico presentan una relación positiva media ($r=0,354$) y significativa ($p=0,000 < 0,05\%$) con respecto al desempeño laboral. Esto evidencia que al incrementarse el grado de acuerdo con respecto al ambiente físico del trabajo se corresponde con un incremento en el grado de acuerdo respecto al desempeño laboral.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre el entorno laboral y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019.

De acuerdo con Poveda et al., (2017) el salario emocional comprende elementos intrínsecos e intrínsecos, entre los cuales se encuentra el compañerismo en las relaciones laborales. Esto permite evaluar cómo la empresa promueve el trabajo en equipo para lograr que los colaboradores se sientan bien y satisfechos con sus actividades laborales alcanzando una relación laboral armoniosa. Los resultados obtenidos indican que el 48.5% de los trabajadores no está de acuerdo con el entorno laboral, aunque la mitad si está de acuerdo. Esto muestra un ambiente polarizado respecto a la evaluación del entorno laboral en la empresa Neptunia, porque una parte de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo con la promoción de actividades de integración y el trabajo en equipo, sin embargo, otra parte de los trabajadores califican al entorno laboral en un nivel regular porque presentan indecisión respecto al trato cordial y respetuoso entre compañeros de trabajo y de los jefes de área.

Al respecto Gómez et al., (2017) reporta que el salario emocional comprende el factor de relaciones laborales, las cuales se sustentan a nivel individual mediante las diferentes interacciones en el ámbito laboral. Se reporta que existen casos en los que existe un trato diferenciado entre los compañeros y con respecto a los jefes. Además, encuentra casos en los que se reporta que las buenas relaciones laborales con sus jefes y compañeros se debe al respeto y la colaboración que ofrece el trabajador, mostrando un sentido servicial y de apoyo. Estos resultados se asemejan a los encontrados porque se evidencia que en las relaciones laborales existen casos donde la relación de compañero a jefe a veces no es armoniosa, y tal como menciona el autor, esto se sustenta más en cuestiones individuales.

En cuanto a los resultados de las entrevistas, a diferencia de lo manifestado por los trabajadores donde una gran proporción se encuentran indiferentes o en desacuerdo, los jefes de área reportan que el entorno laboral es bueno porque la empresa promueve el compañerismo mediante la realización de actividades deportivas de integración, pruebas de talentos, saludos de cumpleaños por todos los colaboradores, y se promueve el trabajo en equipo mediante un plan de integración basado en la responsabilidad social, que permite a los colaboradores participar en los colegios por el día del océano, día del agua, entre otras fechas especiales.

Esto muestra que a pesar de existen resultados diferentes respecto a la apreciación del entorno laboral, los jefes de área no están identificando o están ignorando los problemas que pueden estarse generando entre los trabajadores. Esto puede deberse además porque los gerentes se orientan más a los resultados, descuidando la existencia de tratos diferenciados entre los colaboradores.

Lo descrito permite ACEPTAR la hipótesis específica 3: El entorno laboral y el desempeño laboral tiene una relación directa en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019. Se sostiene que el entorno laboral presenta una relación positiva considerable ($r=0,507$) y significativa ($p=0,000 < 0,05$) con respecto al desempeño laboral. Esto evidencia que al aumentar el grado de acuerdo respecto al entorno laboral se corresponde con un incremento en el grado de acuerdo del desempeño laboral.

Objetivo específico 4: Determinar la relación del balance de vida y familia con el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019.

Según Medina (2018) el salario emocional contribuye a incrementar la satisfacción del trabajador y a garantizar que permanezca en la empresa, mediante diversos factores no monetarios como, por ejemplo, el balance de vida que comprende las diversas políticas y prácticas implantadas en la empresa para promover la cultura familiar responsable, con la finalidad de facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los colaboradores.

Los resultados obtenidos muestran que un 64,4% de los encuestados consideran que el balance de vida en la empresa Neptunia se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 31,7% de los encuestados está de acuerdo. Esto se debe principalmente porque los trabajadores consideran que a pesar que en la empresa se realicen actividades de integración, la jornada laboral limita el tiempo libre para realizar actividades personales y familiares.

Los resultados difieren de los reportados por Hernández y Osorio (2016) porque encontraron que el 70% de los trabajadores indicó que están satisfechos entre el balance de tiempo entre sus actividades personales y laborales. Asimismo, lo anterior se corrobora con lo manifiestan los jefes de área quienes reportan que la empresa se promueve el balance de

vida mediante la integración familiar en la que se ofrece a los hijos de los colaboradores actividades como el concurso de dibujo navideño y el concurso de fotografía; en tanto que el equilibrio vida personal y laboral se promueve mediante el respeto a las ocho horas laborales diarias y con compensaciones en caso de trabajar horas adicionales.

Esto evidencia que en la empresa se promueve la integración familiar, pero no existe flexibilidad en la duración de la jornada laboral, aunque existe el beneficio de compensación en caso de trabajar horas adicionales, lo cual permitiría a los trabajadores tener un cierto equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, pero la flexibilidad horaria sigue siendo una fuente de insatisfacción en los trabajadores.

Se ACEPTA la hipótesis específica 4: El balance de vida y el desempeño laboral se relacionan positivamente en la empresa Neptunia S.A. Se sostiene que el balance de vida se relaciona de manera positiva considerable ($r=0,629$) y significativa ($p=0,000 < 0,05$) con relación al desempeño laboral. Esto evidencia que al incrementarse el grado de acuerdo respecto al balance vida se incrementa el grado de acuerdo respecto al desempeño laboral.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre las oportunidades de desarrollo y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019.

Para Gómez (2011) las organizaciones deben enfocar sus esfuerzos en los factores que permiten el desarrollo profesional, porque si estos factores se desarrollan de manera satisfactoria permiten al trabajador el crecimiento profesional y el bienestar laboral. Los resultados obtenidos muestran que solo un 34,7% de los encuestados consideran que las oportunidades de desarrollo se encuentran en el nivel bueno, sin embargo, los dos tercios restantes consideran que se encuentra en el nivel regular 53,5% y en desacuerdo 10,9%. Esto se debe a que, si bien la empresa ofrece capacitaciones relacionados a promover un mejor desempeño en la actividad laboral, los trabajadores consideran que las oportunidades de desarrollo son limitadas. Por ello, la empresa debe promover las oportunidades de desarrollo no solo mediante capacitaciones, sino también mediante una formación continua y oportunidades de ascenso.

Los resultados obtenidos son similares a los presentados por Hernández y Osorio (2016) respecto al salario emocional en la remuneración del talento humano en Colombia, se encontró que las oportunidades de desarrollo mediante el plan de carrera es uno de los puntos débiles, porque el 40% de los encuestados se sienten satisfechos, asimismo, un 40% consideran que la empresa no ofrece oportunidades de desarrollo profesional de largo plazo, y menos de un 20% se muestran indiferentes respecto a las oportunidades de desarrollo mediante un plan de carrera. Concluyen que el plan de carrera, que se refiere a la capacitación, el entrenamiento, la posibilidad de seguir la educación de postgrado, es un factor fundamental que deben tener las empresas, porque se vincula directamente con la problemática de una alta rotación del personal, especialmente, cuando se trata de trabajadores jóvenes, y que esto no permitiría su vinculación a largo plazo en la organización.

Lo resultados presentan coherencia con lo manifestado en las entrevistas, porque los jefes de área indican que las oportunidades de ascenso mediante una línea de carrera son limitadas. Se alega que se debe a que la empresa es trasnacional y cuenta con actividades ya definidas, por ello, las oportunidades de desarrollo que se brindan están más orientadas a la realización de capacitaciones y talleres, de acuerdo a las necesidades y se orientan principalmente a promover una mejor ejecución de las actividades laborales.

Según lo descrito se ACEPTA la hipótesis específica 5: Las oportunidades de desarrollo tienen una relación directa con respecto al desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019. Esto permite afirmar que las oportunidades de desarrollo presentan una relación positiva considerable ($r=0,589$) y significativa ($p=0,000 < 0,05$) con respecto al desempeño laboral. Se demuestra que al aumentar el grado de acuerdo de las oportunidades de desarrollo se corresponde con un incremento en el grado de acuerdo respecto al desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A.

Objetivo específico 6: Determinar la situación en que se encuentra el desempeño laboral en la empresa Neptunia.

Según la definición de Ramírez (2013) el desempeño laboral no solo comprende los resultados de la actividad laboral del trabajador propiamente dicha, sino que también comprende las conductas que presenta el trabajador en la ejecución de sus tareas, la relación

con sus compañeros de trabaja y con sus superiores, el comportamiento para adaptarse a los cambios y al ritmo de trabajo y la proactividad para introducir nuevas iniciativas en su actividad laboral. Es decir, esta concepción del desempeño laboral no solo se evalúa en función de los resultados obtenidos sino que también se toma en consideración los diferentes conductas que presenta en trabajador en la ejecución de sus actividades laborales.

Los resultados obtenidos en la presente investigación indican que la mayor proporción de los trabajadores, un 89,1%, consideran que el desempeño laboral de la empresa Neptunia se encuentra en un nivel bueno y el 10,9% de los encuestados consideran que se encuentra en un nivel regular. Esto se debe porque un 94,1% de los encuestados consideran que realiza un desempeño de tarea bueno y porque un 83,2% consideran que el desempeño contextual es bueno, aunque como se observó anteriormente existen casos que indican que el desempeño contextual se encuentra en un nivel regular (14,9%).

Estos resultados difieren a los presentados por Nieves (2018) quién encontró resultados menos favorables donde un 74,2% califica al desempeño laboral en el nivel bajo a diferencia de este estudio que encontró que un 89.1% considera que se encuentra en el nivel bueno. El autor sostiene la calificación del desempeño bajo se debe porque los trabajadores se encuentran insatisfechos respecto al diseño del trabajo.

Los resultados muestran coherencia con lo manifestado por los jefes de área mediante las entrevistas, que indican que el desempeño laboral en la empresa Neptunia se encuentra en un nivel bueno o aceptable. Se resalta como caso particular para el área comercial que se reporta presenta un desempeño laboral con calificación entre 7 o 8 en promedio de una escala del 0 al 10, sin embargo, se reconoce que existe una elevada rotación de personal.

Si bien es cierto los resultados se encuentran en un nivel de 89.1% respecto al desempeño laboral, la verdad es porque los trabajadores tienen que llegar sí o sí a las metas implantadas por la organización, caso contrario estos no tienen un buen trato por sus jefes como es el gerente de operaciones y el gerente sucursal, quienes aplican un estilo de liderazgo autoritario para lograr sus objetivos, esto origina una gran desmotivación y descontento en el personal ya que al verse amenazados por dicha conducta por parte de sus jefes optan por cumplir y tener un buen desempeño laboral y mantener sus trabajos

Por lo descrito, se ACEPTA la hipótesis específica 6: el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. se encuentra en un nivel bueno en el año 2019. Se sostiene que en la empresa existe un desempeño de tarea, un desempeño contextual, un desempeño adaptativo y un desempeño proactivo de nivel bueno.

Objetivo general: Establecer la relación que existe entre el salario emocional y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. de la ciudad de Paita en el año 2019.

Las teorías relacionadas con base en Aparicio (2017), Cartagena (2018), Medina (2018), Aranda et al., (2018) y Lemos (2019) permitieron sintetizar que el salario emocional engloba a todas aquellas retribuciones no monetarias que el trabajador recibe de la empresa, que le permiten laborar contento, en una ambiente armonioso, sentirse cómodo, comprometido, alineado con los objetivos de la empresa, permitiendo un balance entre la vida personal, familiar y laboral, con oportunidades de desarrollo, que incentivan la permanencia del trabajador en la empresa e incrementar su desempeño laboral. Los resultados en la presente investigación evidencian que el salario emocional es un aspecto fundamental para incrementar el desempeño laboral porque presenta una relación positiva considerable ($r > 0.50$) y significativa ($p < 0.05$).

Los resultados son afines con los hallazgos de Rodríguez (2018), donde el salario emocional presentó una correlación positiva considerable ($r=0.596$) y significativa ($p < 0.05$) con relación al rendimiento laboral en la empresa Makro Supermayorista. Indicando que las herramientas del salario emocional son medios relevantes para incrementar el desempeño laboral. Los resultados presentan coherencia con lo manifestado en las entrevistas, donde los jefes de área expresan que es importante el salario emocional como herramienta para incrementar el desempeño laboral porque permite identificar las verdaderas motivaciones y permitiría implementar herramientas no monetarias para fidelizar al personal.

Según el descrito se ACEPTA la hipótesis general: La relación que existe entre el salario emocional y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A Paita 2019, es positiva. Se sostiene que el salario emocional presenta una relación positiva considerable ($r=0,666$) y significativa ($p=0,000 < 0,05$) con respecto al desempeño laboral. Se concluye que el trabajador al recibir beneficios adicionales o complementarias a su remuneración

monetaria, sean implícitos o explícitos, generan en el trabajador una fuerza de motivación que le incentiva a incrementar su desempeño laboral, no solamente en los resultados de su actividad laboral, sino también en su desenvolvimiento con los compañeros de trabajo, una mayor motivación para adaptarse a los cambios y a una mejora proactividad para emprender iniciativas en su ámbito laboral.

V. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos del análisis del salario emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019, permiten concluir lo siguiente:

1. Los resultados derivados de la investigación permiten sostener que las condiciones laborales presentan una correlación positiva considerable ($r=0,535$) y presenta una influencia significativa ($p=0.000 < 0.05$) con relación al desempeño laboral en la empresa Neptunia. La mejora en las condiciones laborales permite al trabajador laboral a gusto y con comodidad, lo cual repercute en un mejor desempeño laboral.
2. Los resultados del estudio indican que las condiciones del ambiente físico del trabajo presentan una correlación positiva media ($r=0,353$) e influyen de manera significativa ($p=0.000 < 0.05$) en el desempeño laboral en la empresa Neptunia. El ambiente físico del lugar de trabajo que rodea al empleado mientras desempeña sus actividades, permite incrementar su desempeño laboral, indicando que al incrementarse el grado de acuerdo con respecto al ambiente físico del trabajo se corresponde con un incremento en el grado de acuerdo respecto al desempeño laboral.
3. Los resultados permiten determinar que el entorno laboral se relaciona de manera positiva considerable ($r=0,507$) con una incidencia relevante ($p=0.000 < 0.05$) en el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. Se evidencia existen resultados diferentes respecto a la apreciación del entorno y que al aumentar el grado de acuerdo respecto al entorno laboral se corresponde con un incremento en el grado de acuerdo del desempeño laboral.
4. Los resultados muestran que el balance de vida se relaciona de manera positiva considerable ($r=0,629$) presentando una incidencia importante ($p=0.000 < 0.05$) en el desempeño laboral de la empresa Neptunia. Se evidencia que la empresa promueve la integración familiar, pero no existe flexibilidad en la duración de la

jornada laboral lo cual es una fuente de insatisfacción; además al incrementarse el grado de acuerdo respecto al balance vida se incrementa el grado de acuerdo respecto al desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A.

5. Los resultados determinan que las oportunidades de desarrollo se relacionan de manera positiva considerable ($r= 0,589$) incidiendo de manera relevante ($p=0.000 < 0.05$) en el desempeño laboral de la empresa Neptunia. Se determina que las oportunidades de desarrollo que brinda la empresa son limitadas y se encuentra en un nivel regular.
6. En la empresa Neptunia el desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno. Evidenciando que los colaboradores presentan un mejor desenvolvimiento en el desempeño de tarea y en el desempeño contextual. Seguido del desempeño proactivo y del desempeño adaptativo.
7. En general, los resultados permiten sostener que el salario emocional presenta una correlación considerable ($r=0,666$) incidiendo de manera muy relevante ($p=0,000$) en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Neptunia. Se evidencia al aumentar el grado de acuerdo respecto al salario emocional se corresponde con un incremento en el grado de acuerdo respecto al desempeño laboral. Por ello, el salario emocional influye de manera significativa en un mejor desempeño no solo de tarea, sino también en un mejor desempeño proactivo, adaptativo y contextual.

VI. RECOMENDACIONES

1. Para mejorar el ambiente físico de trabajo la empresa Neptunia debe culminar con el proyecto de ampliación de instalaciones porque existen trabajadores insatisfechos por el espacio físico limitado, con el fin que sus colaboradores trabajen de manera cómoda. Para ello, se debe establecer el cronograma de ejecución y que sea de conocimiento para los colaboradores.
2. Para mejorar el entorno laboral es necesario que se realice un estudio a mayor profundidad para la identificación de posibles conflictos entre los trabajadores en los diferentes niveles jerárquicos e implementar talleres que desarrollen las habilidades blandas de los colaboradores, requiriendo para ello la contratación de facilitadores y la asignación del presupuesto correspondiente.
3. Para mejorar el balance de vida se debe promover las actividades culturales y de integración con el propósito de fomentar una cultura familiar responsables y permitir equilibrar la vida laboral y familiar de los trabajadores. Para ello, se debe institucionalizar el calendario anual de actividades de integración, asignar dicha responsabilidad a la asistente social y transferir los recursos financieros necesarios.
4. Para mejorar las oportunidades de desarrollo de sus colaboradores la empresa debe implementar las subvenciones en cursos de interés del trabajador y que tengan relación con la actividad laboral que desempeña el colaborador en la empresa. Para ello, se debe asignar la referida función a la asistente social y asignar el presupuesto correspondiente.
5. En general, se recomienda que la empresa debe institucionalizar la política de remuneración no monetaria en beneficio de sus colaboradores, a través de la implementación de las herramientas del salario emocional. Se debe realizar evaluaciones periódicas para medir la efectividad del salario emocional para mejorar el desempeño laboral.

VII. PROPUESTA

“DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE SALARIO EMOCIONAL”

1. Introducción

El capital humano es uno de los recursos fundamentales con los que cuentan las organizaciones, por ello, su correcta selección, formación, motivación y gestión es un indispensable para el éxito en las organizaciones. Esto permite inferir que la remuneración monetaria no es la única forma que tienen las organizaciones para retribuir a su personal. Esto da lugar al concepto de salario emocional que mantiene la idea de compensación del salario tradicional, pero que agrega un componente emocional que se orienta a satisfacer los motivos intrínsecos y trascendentales de los trabajadores.

El salario emocional es de utilidad para las organizaciones, porque comprende todos aquellos aspectos que la organización otorga a sus trabajadores y que no consiste en dinero. Con el beneficio que permite a los trabajadores laborales de manera cómoda, comprometida, sentirse identificado y asegurar su permanencia en la organización.

Por lo descrito, la presente propuesta es útil para la empresa Neptunia porque busca promover los beneficios que otorga el salario emocional a los trabajadores, para que se sientan más motivados e incrementar su desempeño laboral.

2. Objetivos

Promover el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Neptunia S.A. en Paita mediante la implementación de herramientas del salario emocional.

3. Justificación

La propuesta se orienta a un objetivo práctico, que consiste en promover el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Neptunia S.A. mediante la implementación de herramientas del salario emocional.

Los resultados del estudio del salario emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Neptunia, permitieron identificar que todas las dimensiones inciden de manera significativa en el desempeño laboral. Además, los resultados obtenidos permitieron identificar que existen aspectos por mejorar en cada una de las dimensiones del salario emocional, las cuales se presentan en la Figura N° 1, que representa el árbol de causas y efectos, indicando como problema central la existencia de insatisfacción en los trabajadores que se debe a una deficiente implementación del salario emocional y que tienen como efecto un menor desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Neptunia.

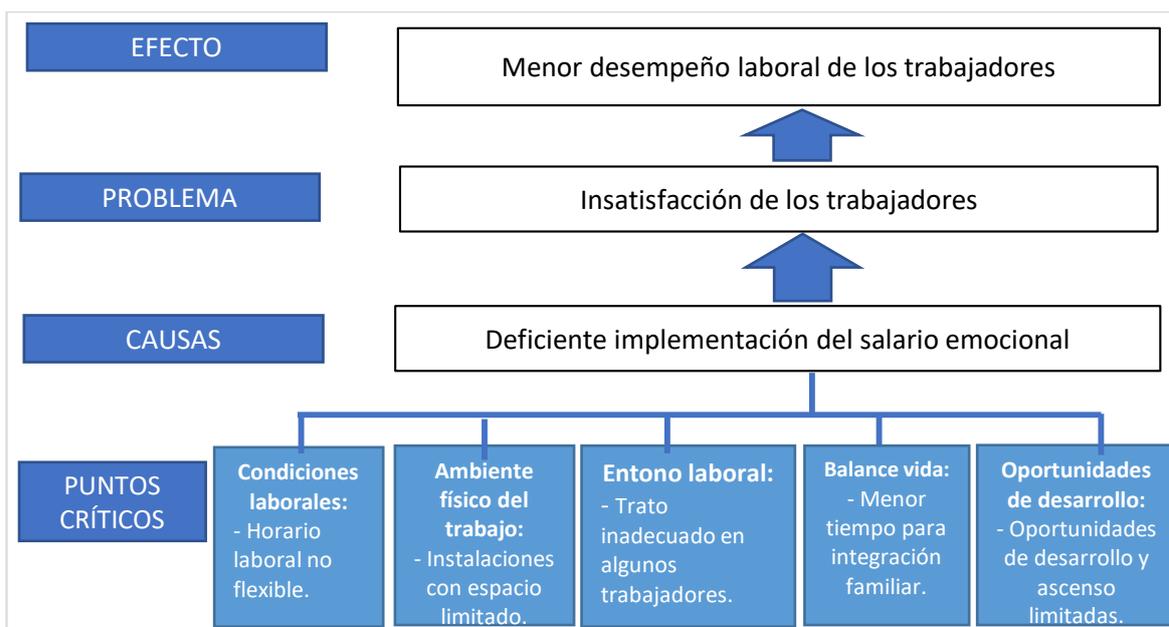


Figura N° 1. Árbol de causas y efectos
Fuente: Elaboración propia.

4. Estrategias

Las estrategias se establecieron teniendo en cuenta los puntos críticos identificados. Es pertinente precisar que no se pudieron realizar estrategias respecto a la flexibilidad del horario laboral porque la empresa es transnacional y ya cuenta con turnos establecidos. Con respecto a las instalaciones físicas, ya existe un proyecto para su ampliación. Por ello, las estrategias se establecieron en función a los demás puntos críticos que se detallan a continuación:

Estrategia 1. Políticas de promoción y desarrollo del recurso humano

1.1. Subvenciones para la formación continua

a) Descripción

Esta estrategia tiene como objetivo mejorar las oportunidades de desarrollo del trabajador mediante subvenciones en cursos de interés del trabajador y que tengan relación con la actividad laboral que desempeña el colaborador en la empresa.

b) Tácticas

- Diseñar un proceso que establezca los criterios según cada área que permita elegir a los colaboradores del mes por cada área. Por ejemplo, en el área comercial puede considerarse en función del desempeño laboral, etc. Esto lo realizará la asistencia social en coordinación con los jefes de cada área. Esto permitirá elegir al trabajador que por su desempeño sea beneficiario de la subvención.
- Otorgar una subvención como parte de la premiación a los mejores colaboradores del mes por cada área. La subvención consistirá en una entrega de dinero fija a cada colaborador para que pueda cubrir total o parcialmente su curso que desarrollará.
- Orientar al colaborador ganador sobre las instituciones y los cursos que puede elegir. Las instituciones serán del ámbito de la ciudad de Paita y Piura, entre las cuáles se encuentra el I.E.S.T.P. "HERMANOS CÁRCAMO" – PAITA y el Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial- SENATI - Sede Paita, cuyos programas educativos se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 15. *Oferta de educación superior en Paita y Piura*

Institución Educativa	Programa educativo
I.E.S.T.P. "HERMANOS CÁRCAMO" - PAITA	- Administración de negocios internacionales - Tecnología pesquera - Arquitectura de plataformas y servicios de tecnologías de la información - Contabilidad
SENATI - Sede Paita	- Centro de Tecnologías Ambientales. - Fabricación y Ensayos
ADEX Piura	- Gestión del Comercio Internacional - Agroexportación - Gestión de Mercados Internacionales - Gestión Aduanera - Gestión Logística - Especialización en Técnicas Aduaneras
IPAE Piura	- Gestión Logística - Negocios internacionales

Fuente: Elaboración propia.

c) Recursos

- Recursos humanos:

Se requerirán los servicios de la asistente social quién presentará la propuesta y solicitará a la gerencia la autorización para la ejecución de la misma.

- Recursos financieros:

Comprende la remuneración de la asistente social, el pago por la adquisición de bienes y materiales y el pago de la subvención del curso que se imparta al trabajador.

- Materiales, bienes y servicios:

Hojas bond, lapiceros, folder, fotocopias e impresiones.

d) Cronograma

Tabla 16. *Cronograma de ejecución de la estrategia I*

N°	Tiempo	Enero				
	Actividades	Semanas	1	2	3	4
1	Autorización de gerencia					
2	Diseño del proceso de selección de los colaboradores					
3	Socialización de la estrategia a los colaboradores					
4	Elección de los colaboradores del mes por área y otorgamiento de subvención					

e) Presupuesto

Tabla 17. Presupuesto de la estrategia I

Concepto	Unidad	Cantidad	Costo unitario (S/)	Costo total (S/)
Recursos humanos				
Asistente social	Mes	1	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00
Bienes, materiales y servicios				
Hojas bond	Millar	1	S/ 25.50	S/ 50.00
Lapicero	Unidad	2	S/ 2.40	S/ 4.80
Folder	Unidad	1	S/ 10.00	S/ 10.00
Fotocopias	Hojas	500	S/ 0.10	S/ 50.00
Impresiones	Hojas	500	S/ 0.15	S 75.00
Subvenciones				
Subvención por trabajador	Unidad	3	S/ 700.00	S/ 2,100.00
TOTAL				S/ 4,289.80

f) Viabilidad

La propuesta es viable porque estará a cargo de la asistente social de la empresa y las estrategias formarán parte del plan corporativo de la organización.

g) Mecanismo de control

- Nivel de ejecución de las actividades por parte de la asistente social.
- Supervisión y monitoreo por parte de la gerencia general de la empresa.

Estrategia 2. Promoción de un entorno laboral armonioso

2.1. Desarrollo de las habilidades blandas

a) Descripción

El entorno laboral en la empresa Neptunia es un aspecto a mejorar, por ello se promoverá el desarrollo de las habilidades blandas en los colaboradores, lo que les permitirá mejorar aquellos atributos o características del colaborador que le permiten interactuar con sus compañeros de trabajo de manera efectiva.

b) Tácticas

- Desarrollar capacitación o entrenamiento formal mediante talleres para los colaboradores, con énfasis en promover el trabajo en equipo, la asertividad lo que permitirá al colaborador comunicarse adecuadamente y la empatía para que el colaborador tenga la capacidad de ponerse en el lugar de su compañero de trabajo.

Taller: Trabajo en equipo

Objetivo:

El taller de trabajo en equipo tiene como propósito conseguir equipos de trabajo más productivos mediante la optimización de los aportes de cada colaborador que pueda hacer al equipo.

Con el taller se busca promover el desarrollo de equipos de trabajo eficaz y autónomo, con un objetivo común, compartido y con un sentido de pertenencia hacia el equipo de trabajo.

Actividades:

Los colaboradores con ayuda de la facilitadora realizarán la siguiente dinámica experiencial:

1. Cuenta una historia inventada, mientras contesta las preguntas
2. Es la persona que hace las preguntas de la historia.
3. Pregunta sobre la vida personal de la persona 1.
4. Hace movimientos corporales para que la persona 1 la imite.

Duración: Cada taller tendrá una duración de tres horas, en la cual la facilitadora trabajará con 25 colaboradores por grupo.

Lugar: Las instalaciones de la empresa Neptunia.

c) Recursos

- Recursos humanos:

La facilitadora que estará a cargo del desarrollo del taller.

- Recursos financieros:

Pago por concepto de los servicios prestados por la facilitadora y el pago de los bienes y materiales necesarios para el desarrollo del taller.

- Materiales y bienes: Hojas bond, lapicero, folder, fotocopias e impresiones.

d) Presupuesto

Concepto	Unidad	Cantidad	Costo unitario (S/)	Costo total (S/)
Recursos humanos				
Facilitadora	Horas	8	S/ 50.00	S/ 400.00
Bienes y Materiales				
Hojas bond	Millar	1	S/ 25.50	S/ 25.50
Lapiceros	Unidad	10	S/ 2.40	S/ 24.00
Folder	Unidad	1	S/ 10.00	S/ 10.00
Fotocopias	Hojas	200	S/ 0.10	S/ 20.00
TOTAL				S/ 479.50

e) Viabilidad

El desarrollo de las actividades para desarrollar las habilidades blandas es viable porque según el estudio realizado la dimensión entorno laboral es un aspecto a mejorar en la empresa Neptunia.

f) Mecanismo de control

- Desarrollo del taller por parte de la facilitadora

- Supervisión y monitoreo por parte de la gerencia general de la empresa.

2.2. Plan de prevención y solución de conflictos

a) Descripción

Puesto que la dimensión del entorno laboral fue una de las dimensiones que obtuvo un 48.5% en desacuerdo e indeciso, resulta necesario un estudio a mayor profundidad para la identificación de posibles conflictos entre los trabajadores en los diferentes niveles jerárquicos y el diseño de una propuesta para mejorar el entorno laboral.

b) Tácticas

- Realizar un estudio para identificar los conflictos que pueden estar ocurriendo entre los trabajadores.
- Realizar una propuesta orientada específicamente a la prevención, detección y solución de conflictos.

c) Recursos

- Recursos humanos:

La implementación de la estrategia estará a cargo de la asistente social.

- Recursos financieros:

Pago por concepto de remuneración de la asistente social y el pago de los bienes y materiales necesarios la implementación de la estrategia.

- Materiales y bienes: Hojas bond, lapicero, folder, fotocopias e impresiones.

d) Cronograma

N°	Tiempo	Febrero			
	Actividades	Semanas	1	2	3
1	Autorización de gerencia				
2	Diseño del estudio				
3	Aplicación del estudio y análisis de resultados				
4	Diseño de la propuesta para la prevención y solución de conflictos				

e) Presupuesto

Concepto	Unidad	Cantidad	Costo unitario (S/)	Costo total (S/)
Recursos humanos				
Asistente social	Mes	1	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00
Bienes y Materiales				
Hojas bond	Millar	1	S/ 25.50	S/ 50.00
Lapicero	Unidad	2	S/ 2.40	S/ 4.80
Folder	Unidad	1	S/ 10.00	S/ 10.00
Fotocopias	Hojas	500	S/ 0.10	S/ 50.00
Impresiones	Hojas	500	S/ 0.15	S 75.00
TOTAL				S/ 2,189.80

f) Viabilidad

El estudio a profundidad para la identificación de los conflictos laborales es necesario y viable porque es parte de las funciones de la asistente social de la empresa, y las estrategias formarán parte del programar las actividades para el cuidado de la salud del personal.

g) Mecanismo de control

- Nivel de ejecución de las actividades por parte de la asistente social.
- Supervisión y monitoreo por parte de la gerencia general de la empresa.

Estrategia 3. Actividades culturales y de integración

a) Descripción

La estrategia de implementación de actividades de integración resultó necesaria porque el 64,4% de los colaboradores manifestó estar indeciso respecto al balance de vida, evidenciando que la empresa presenta dificultades para implementar políticas y prácticas que promuevan la cultura familiar responsable. Por ello, la estrategia se orienta a promoción y realización de actividades de integración, que permita equilibrar la vida laboral y familiar.

b) Tácticas

- Diseñar un cronograma anual de actividades de integración que permita celebrar las fechas importantes, en los meses de febrero, marzo, mayo, junio, septiembre, noviembre y diciembre.
- Coordinación entre las diferentes áreas de la empresa para la celebración de cada actividad de integración.
- Adecuación con el plan de integración basado en la responsabilidad social, que permita institucionalizar el calendario anual de actividades de integración a dicho plan.

Calendario anual de actividades de integración

MES	Febrero	Marzo	Mayo	Junio	Septiembre	Noviembre	Diciembre
Actividad de integración	Día del amor y la amistad	Día de la mujer Día Mundial del Agua	Día del trabajo Día de la madre	Día del padre	Día de la primavera	Día universal del niño	Día de navidad

Fuente: Elaboración propia.

c) Recursos

- Recursos humanos: Asistente social.
- Recursos financieros: Pago por concepto de remuneración de la asistente social y el pago de los bienes y materiales necesarios para las actividades culturales y de integración.
- Materiales y bienes: Hojas bond, lapicero, folder, fotocopias e impresiones.

d) Cronograma de la estrategia

N°	Tiempo	Marzo				
	Actividades	Semanas	1	2	3	4
1	Autorización de gerencia					
2	Diseño de la programación anual de actividades culturales y de integración					
3	Socialización de la estrategia a los colaboradores					
4	Desarrollo de la primera jornada de integración					

e) Presupuesto

Concepto	Unidad	Cantidad	Costo unitario (S/)	Costo total (S/)
Recursos humanos				
Asistente social	Mes	1	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00
Bienes y Materiales				
Hojas bond	Millar	2	S/ 25.00	S/ 50.00
Lapicero	Unidad	2	S/ 2.40	S/ 4.80
Folder	Unidad	1	S/ 10.00	S/ 10.00
Fotocopias	Hojas	500	S/ 0.10	S/ 50.00
Impresiones	Hojas	500	S/ 0.15	S 75.00
Recursos financieros para las actividades culturales y de integración				
Actividades culturales y de integración	Unidad	1	S/ 500.00	S/ 500.00
TOTAL				S/ 2,689.80

f) Viabilidad

La propuesta es viable porque estará a cargo de la asistente social de la empresa y las actividades culturales y de integración se alinearán con el plan de integración basado en la responsabilidad social.

g) Mecanismo de control

- Nivel de ejecución de las actividades por parte de la asistente social.
- Supervisión y monitoreo por parte de la gerencia general de la empresa.

5. Análisis beneficio costo

La implementación de las estrategias de salario emocional para incrementar el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. requiere una inversión de S/ 9,648.90 soles. Por otra parte, de acuerdo a la información disponible en la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV, 2017), la empresa registró una utilidad de S/ 1 millón 986 mil soles en el tercer trimestre del 2017. Por ello, en base a estos datos se estima que la implementación de las estrategias puede generar una rentabilidad de 1%. Por tanto, el análisis beneficio costo indica lo siguiente:

$$\text{Análisis B-C} = \frac{\text{Utilidad neta} * \text{Rentabilidad propuesta}}{\text{Costo de implementación de las estrategias}}$$

$$\text{Análisis B-C} = \frac{\text{S/ } 1,986.000.00 * 1\%}{\text{S/ } 9,648.90}$$

$$\text{Análisis B - C} = 2.06$$

El resultado del análisis beneficio – costo resulta mayor a 1, lo cual indica que la implementación de las estrategias es económicamente viable, dado que los beneficios son mayores a los costos, lo que permitirá recuperar la inversión y obtener mayores beneficios a la empresa Neptunia S.A.

6. Resumen de la propuesta

ESTRATEGIA	TOTAL
Promoción y desarrollo del recurso humano	S/ 4,289.80
Promoción de un entorno laboral armonioso	S/ 2,669.30
Actividades culturales y de integración	S/ 2,689.80
TOTAL	S/ 9,648.90

REFERENCIAS

- Andrade, V. (2017). Incidencia del Salario Emocional en la Satisfacción Laboral en los gerentes de zona de una empresa de venta directa por catálogo de productos cosméticos en Ecuador en el primer semestre 2016. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Andrew, K. (2014). Relationship between salaries and level of employee performance. Mukono.
- Aparicio Pèrez, S. (2017). Trabaja Inteligente (Mente). Mestas Ediciones. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=_d5YDgAAQBAJ&pg=PP1&lpg=PP1&dq=Trabaja+Inteligente+\(Mente\)+aparicio&source=bl&ots=TgO3h5fMFO&sig=ACfU3U39yJuzQA6kfICv-Q-nnvRnUWjM6w&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiA08rVoIrjAhWu11kKHeP2DG8Q6AEwD3oECAoQAQ#v=onepage&q=Trabaja%20I](https://books.google.com.pe/books?id=_d5YDgAAQBAJ&pg=PP1&lpg=PP1&dq=Trabaja+Inteligente+(Mente)+aparicio&source=bl&ots=TgO3h5fMFO&sig=ACfU3U39yJuzQA6kfICv-Q-nnvRnUWjM6w&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiA08rVoIrjAhWu11kKHeP2DG8Q6AEwD3oECAoQAQ#v=onepage&q=Trabaja%20I)
- Aranda, C., Sandra, Á., Gonzáles, R., Flores, R., & Hernández, B. (2018). Emotional Salary: Psychosocial variables, Emotional Exhaustion, Personal Accomplishment and Depersonalization, in University Workers in Jalisco, Mexico. México: International Journal of Business and Management Invention .
- Barreto, J., & Izquierdo, C. (2017). La importancia del Coaching en el desarrollo de las habilidades blandas del personal de la empresa Marcimex en la ciudad de Trujillo 2016. Trujillo.
- Carrillo, J. (2016). El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Cartagena, L. (2018). El salario emocional y su contribución a la atracción y retención del talento humano en la organización. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Cruz, M. N. (2014). Fundamentos de Estadística para las ciencias económico-administrativas. Colombia: Centro Editorial Esumer.
- Cruzado, W. (2019). Competencias blandas en la empleabilidad de la empleabilidad de la Universidad Privada del Norte - Sede 2018. Lima.
- Dudovskiy, J. (2018). Interviews. Obtenido de Research Methodology: <https://research-methodology.net/research-methods/qualitative-research/interviews/>
- Gay Puyal, F. (2006). El salario emocional, clave para reducir el estrés. Gestión Práctica de Riesgos Laborales, n° 33, pág. 44. .

- Gómez, A., Rojas, L., Morales, M., & Pérez, P. (2017). El salario emocional una estrategia para mejorar el bienestar laboral en Cipres seguridad y Protección Ltda. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Gómez, C. (2011). El salario emocional. Bogotá: Colegio de Estudios Superiores de Administración.
- Hernández, J. (2014). Los recursos humanos: Perspectivas desde el mando de personal. Madrid: Revista Ejército N°885. Extraordinario. Obtenido de http://www.ejercito.mde.es/Galerias/multimedia/revista-ejercito/2014/Revista_Ejercito_885_Extraordinario_Diciembre_2014.pdf
- Hernández, R., & Osorio, L. (2016). El salario emocional en la remuneración del talento humano de la generación del milenio de Colombia. Bogotá.
- Hernández, R., & Osorio, L. (2016). El salario emocional en la remuneración del talento humano de la generación del milenio en Colombia. Bogotá: Colegio de Estudios superiores de Administración – CESA.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- HowMuch. (2017). The World's Most Productive Countries Work Less (and Vice Versa). Obtenido de howmuch : <https://howmuch.net/articles/worlds-most-productive-countries>
- Lefort, L. (2018). El salario emocional. México: Instituto Mexicano Educativo de Seguros y Fianzas.
- Lemos, R. (2019). Fomentar el salario emocional en la empresa. Obtenido de La Mente Maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/fomentar-el-salario-emocional-en-la-empresa/>
- Llauradó, O. (2014). La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla. Obtenido de Netquest: <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Manrique, S., Oyarzabal, G., & Herrera, A. (2018). Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la facultad de gestión y alta dirección de la PUCP y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, público y social. Lima.

- Medina, S. (2018). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del proyecto especial Alto Huallaga - Tingo María 2017. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Mondragón, A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. Colombia: Movimiento Científico. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>
- Nieves, H. (2018). Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura, 2016. Piura.
- OIT. (2017). Inception Report for the Global Commission on the Future of Work. Obtenido de International Labour Organization: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_591502.pdf
- ONIX. (2019). Satisfacción Laboral en Perú. Obtenido de Onix Consultores: <https://onixconsultores.com/wp-content/uploads/2019/01/Satisfacci%C3%B3n-Laboral-en-Per%C3%BA.pdf>
- Ormeño, H. (2016). Elementos Cuantitativos de investigación en las Ciencias Sociales. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Instituto de Asuntos Públicos. Obtenido de www.inap.uchile.cl/documentos/descargar-documento_118534_0.pdf
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Poelmans, S. (2006). El salario emocional. Obtenido de factorhuma.org: https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8299/salari_emocional_cast.pdf
- Poveda, G., Suraty, M., & Mackay, R. (2017). Concepción e importancia del salario emocional en las organizaciones privadas con fines de lucro. Guayaquil: Enciclopedia Virtual Eumed. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/innovacion/2-concepcion-e-importancia-del-salario.pdf>
- Quispe, V. (2017). Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del hospital III Essalud Puno - 2016. Puno: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/126634>
- Ramírez, R. (2013). Diseño del trabajo y Desempeño Laboral Individual. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson.

- Rocco, M. T. (2009). Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica. Santiago: Universidad de Chile. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf
- Rodríguez, J., Pierdant, A., & Rodríguez, E. (2016). Estadística para administración. México: Grupo Editorial Patria.
- Rodríguez, N. (2018). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad de en la Municipalidad Distrital de 26 de Octubre Año - 2018. Piura.
- Temple, I. (2007). El Salario Emocional. Obtenido de Inès Temple: <https://www.inestemple.com/es/2007/10/el-salario-emocional/>
- Terán, J. (2019). Salario Emocional y el Rendimiento laboral en una empresa financiera de la ciudad de Arequipa en el Distrito de Paucarpata. Arequipa.
- Thomsons. (2019). Global Employee Benefits Watch Report 2018/19. Obtenido de Thomsons Online Benefits: <https://www.mercer.com/content/dam/mercer/attachments/private/gl-2018-global-employee-benefits-watch-2018-2019-report.pdf>
- Vidarte, J. (2017). Relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016. Piura.
- WEF. (2018). Pay and productivity. Obtenido de World Economic Forum: http://reports.weforum.org/pdf/gci-2017-2018-scorecard/WEF_GCI_2017_2018_Scorecard_EOSQ137.pdf
- WEF. (2018). The Global Competitiveness Report 2017–2018. Obtenido de World Economic Forum: <http://www3.weforum.org/docs/GCR2017-2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2017%E2%80%932018.pdf>
- Yamada, G., Lavada, P., & Velarde, L. (2014). Habilidades no cognitivas y brecha de género salarial en el Perú. Estudios Públicos, 89-129.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

“SALARIO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA NEPTUNIA S.A. – PAITA, 2019.”

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Salario emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita.	Pregunta General	Objetivo General	Tipo de investigación:
	¿Qué relación existe entre salario emocional y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019?	Determinar la relación que existe entre el salario emocional y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. de la ciudad de Paita – año 2019.	Según su finalidad: Aplicada
	Preguntas específicas	Objetivos específicos	Según su enfoque: Cuantitativo
	1. ¿De qué manera se relaciona las condiciones laborales con el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019?	Establecer la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019.	Según su alcance: Descriptivo correlacional
	2. ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones del ambiente físico del trabajo del trabajo y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019?	Corroborar si las condiciones del ambiente físico del trabajo y el desempeño laboral se relacionan de manera significativa, en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019.	Según su temporalidad: Transversal
	3. ¿Qué relación existe entre el entorno laboral y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019?	Determinar si entre el entorno laboral y el desempeño laboral la relación es significativa, en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019.	Diseño de la investigación: No experimental
4. ¿Cuál es la relación que existe entre el balance de vida y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019?	Contrastar si el balance de vida y familia con el desempeño laboral se relacionan significativamente, en la empresa Neptunia S.A. – Paita, año 2019.	Población: 200 trabajadores	
5. ¿Qué relación tiene las oportunidades de desarrollo con el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019?	Determinar cómo se relacionan las oportunidades de desarrollo con el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019.	Muestra: 101 trabajadores	
6. ¿Cómo se encuentra el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paita, 2019?	Describir la situación actual del desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. - Paita, 2019.	Muestreo: Aleatorio simple	
			Técnica: la encuesta La entrevista
			Instrumentos: Instrumento A: cuestionario dirigido a los trabajadores.
			Instrumento B: Una guía de entrevista para los jefes de área.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

Instrumento A

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN					
Cuestionario dirigido al personal de la empresa Neptunia S.A.					
Saludos cordiales:					
Descripción: Estimado colaborador este cuestionario investiga su valoración respecto a las compensaciones no monetarias que le otorga la empresa y su desempeño laboral. La recolección de estos datos es útil como sustento de la investigación "SALARIO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA NEPTUNIA S.A. – PAITA, 2019", la misma que es con carácter confidencial					
Instrucciones: Indique el nivel de acuerdo o valoración que usted le atribuye a cada una de las preguntas, se acuerdo a las siguientes escalas.					
Escala de medición para el salario emocional: (5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) PARCIALMENTE DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) PARCIALMENTE EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE DE DESACUERDO					
DATOS ESPECÍFICOS					
ÍTEMS.	Total- mente de Acuerdo	De acuerdo	Inde- ciso	En desa- cuerdo	Total- mente en desa- cuerdo
	5	4	3	2	1
CONDICIONES LABORALES					
1. La empresa permite flexibilizar el horario de trabajo cuando la oportunidad lo amerita por asuntos personales.					
2. La empresa se preocupa por su estado físico y mental, evitando la sobrecarga laboral y el estrés.					
3. En la empresa puede elegir sus periodos de descanso.					
4. La empresa dispone de una adecuada implementación de equipos de primeros auxilios y botiquines en caso de emergencia.					
AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO					
5. Los servicios higiénicos de la empresa se encuentra en óptimas condiciones de salubridad e higiene.					
6. Las instalaciones (oficinas, mobiliario, equipos) se encuentran en adecuadas condiciones y sin poner en riesgo a los trabajadores.					
7. El espacio de su lugar de trabajo le permite realizar su actividad laboral con comodidad.					
8. Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura, ventilación, nivel de ruido) son apropiados.					
ENTORNO LABORAL					
9. La relación con sus compañeros es de trato cordial y respetuoso.					
10. El jefe o encargado del área trata respetuosamente a los trabajadores.					
11. La empresa promueve el trabajo en equipo para alcanzar las metas organizacionales.					
12. Se promueven actividades de integración para el personal (cumpleaños, premios en días especiales, bales de consumo).					

ÍTEM.	Total- mente de Acuerdo	De acuerdo	Inde- ciso	En desa- cuerdo	Total- mente en desa- cuerdo
	5	4	3	2	1
BALANCE DE VIDA					
13. Considera que su familia está satisfecha con la empresa porque realiza actividades de integración familiar.					
14. La empresa brinda beneficios sociales (seguros, apoyo en educación de los hijos, abono por transporte y/o alimentación).					
15. La empresa permite equilibrar su vida personal con la vida laboral mediante permisos o tiempo para asuntos personales.					
16. El horario de trabajo permite disponer de tiempo libre para practicar algún deporte, entretenimiento, diversión, etc.					
OPORTUNIDAD DE DESARROLLO					
17. La empresa le brinda facilidades para mantener una formación continua.					
18. La empresa le brinda capacitación en perfeccionamiento para un mejor desempeño laboral.					
19. La empresa brinda oportunidades de ascenso.					
20. La empresa promueve la productividad de los trabajadores (bonos, premiación del empleado del mes, etc.).					
DESEMPEÑO DE TAREA					
21. Considera que el personal de su área cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para el puesto laboral.					
22. El personal de su área cumple con el reglamento de trabajo, respecto a la disciplina, puntualidad, orden, limpieza, etc.					
23. El personal de su área tiene la capacidad para realizar tareas eficientes que cumplan con los estándares.					
24. Los trabajadores procuran realizar sus tareas de manera oportuna y cumplir las metas, evitando distracciones.					
DESEMPEÑO CONTEXTUAL					
25. En su área existe cooperación entre compañeros de trabajo.					
26. Considera que sus compañeros de área promueven en su grupo de trabajo los valores corporativos de la organización.					
27. Existen compañeros de trabajo que presentan características de liderazgo, motivan a sus compañeros y evitan conflictos laborales.					
DESEMPEÑO ADAPTATIVO					
28. Los trabajadores de su área presentan una adaptación rápida, fácil y eficaz a los cambios en el ambiente de trabajo.					
29. Considera que el personal de su área se adapta fácilmente a los cambios de uso de nuevos procesos o tecnologías en el trabajo.					
30. Considera que el personal de su área mantiene el nivel de concentración y atención ante cambios en el ritmo de trabajo.					
31. Los trabajadores de su área mantienen una actitud positiva ante cambios en el ritmo de trabajo que implican situaciones de sobrecarga laboral.					
32. Considera que el personal de su área tiene capacidad y actitud para resolver problemas en el ambiente de trabajo.					

ÍTEM.	Total- mente de Acuerdo	De acuerdo	Inde- ciso	En desa- cuerdo	Total- mente en desa- cuerdo
	5	4	3	2	1
DESEMPEÑO PROACTIVO					
33. Sus compañeros de trabajo, se anticipan, promueven cambios necesarios o sugieren soluciones a problemas o desafíos laborales.					
34. El personal de su área se orienta a experimentar nuevos métodos y procedimientos de trabajo.					
35. Considera que los trabajadores de su área toman la iniciativa para alcanzar los objetivos, incluso más allá del deber.					
36. Sus compañeros de trabajo presentan iniciativa propia en ausencia del jefe o supervisor del área.					
DATOS ESPECÍFICOS					
<p>1. Edad : _____ 2. Estado civil : _____</p> <p>3. Sexo : _____ 4. Ocupación : _____</p> <p>5. Nombre: _____ Fecha: _____</p>					

Gracias por su participación

Anexo 3. Información teórica complementaria

Variables

Tabla 18. Salario emocional

Taxonomía Teoría de las 4 C	Elementos	Factores	Componentes	Herramientas
Según Gay (2006): - Condiciones suficientes para que el trabajador trabaje a gusto. - Condiciones ambientales del espacio de trabajo. - Compañerismo en las relaciones laborales. - Conciliación de trabajo y familia.	Según Poelmans (2006): - Intrínsecos - Extrínsecos	En Gómez (2011): - Factores de desarrollo profesional y relacional. - Factores de compensación psicológica. - Factores de conciliación familiar y personal. - Factores de retribución variable y fija. - Factores de valor añadido.	En Gómez (2011): Satisfactores - Subsistencia - Protección - Afecto - Entendimiento - Participación - Ocio Motivadores - Reconocimiento personal y laboral - Incentivar a las personas - Cultura y valoración del Compromiso Mutuo - Planificación del trabajo	En Poelmans (2006): Retribución variable - Retribución flexible o a la carta - Beneficios sociales - Servicios dependientes - Servicios de formación y asesoramiento - Opciones financieras - Medidas de conciliación.

Fuente: Elaboración propia.

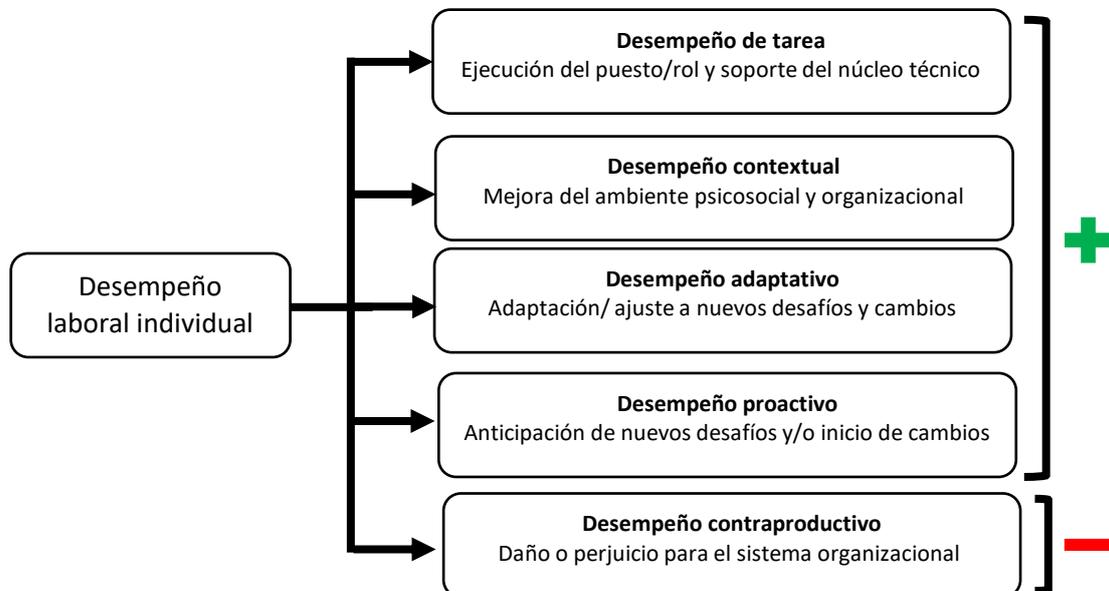


Figura 1. Multidimensiones extendidos del desempeño laboral individual
Fuente: Raúl Ramírez (2013)

Coeficiente rho de Spearman (r_s)

Hipótesis:

H₀: No hay una correlación entre salario emocional y desempeño laboral.

H₁: Si hay una correlación entre salario emocional y desempeño laboral.

Fórmula del coeficiente (Mondragón, 2014):

$$r_s = 1 - \frac{6 \times \sum_1^n (x_i - y_i)^2}{n \times (n^2 - 1)}$$

Dónde:

n= números de observaciones, número de trabajadores encuestados o evaluados

x_i = Rango u orden de la observación i con respecto a la variable x (salario emocional)

y_i = Rango u orden de la observación i con respecto a la variable y (desempeño laboral)

Grado de relación

El resultado de la utilización de la fórmula anterior indicará el coeficiente de correlación para las dos variables en estudio, cuyo grado de relación se establecerá en base a la siguiente tabla.

Tabla N° 2. Grado de relación según el coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.01 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Corelación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa debil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández, y Baptista (2014, p. 305)

Criterio de decisión:

Para la corroboración de las hipótesis se utilizará un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0.05$), el cual se comparará con el nivel de significancia que resulte de la aplicación del coeficiente de correlación para la variable salario emocional y desempeño laboral con el programa SPSS. Donde la regla de decisión es la siguiente:

Si:

Significancia calculada $< 0.05 \Rightarrow$ se rechaza H_0 , es decir las variables sí se correlacionan significativamente.

Significancia calculada $> 0.05 \Rightarrow$ se acepta H_0 , es decir las variables no se correlacionan significativamente.

Anexo 4. Resultados de los indicadores

- Variable: Salario emocional

- Dimensión: Condiciones laborales

Tabla 19. Nivel de las Condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje
CONDICIONES LABORALES	En desacuerdo	2	2,0%
	Indeciso	23	22,8%
	De acuerdo	72	71,3%
	Totalmente de acuerdo	4	4,0%
Total		101	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

La Tabla 19 muestra que el 71,3% de los encuestados están de acuerdo con las condiciones laborales en la empresa Neptunia, seguido de un 22,8% de encuestados que se encuentran indecisos. En tanto, que solo un 4,0% de los encuestados están totalmente de acuerdo y solo un 2,0% se encuentra en desacuerdo con las condiciones laborales en la empresa Neptunia.

- Dimensión: Ambiente físico del trabajo

Tabla 20. Nivel de las condiciones del Ambiente físico del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	Indeciso	5	5,0%
	De acuerdo	88	87,1%
	Totalmente de acuerdo	8	7,9%
Total		101	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

Según la Tabla 20, el 87,1% de los encuestados está de acuerdo con el ambiente físico del trabajo en la empresa. En menor proporción, un 5,0% de los encuestados se encuentra indeciso, pero ya proporción que está totalmente de acuerdo es mayor, el cual asciende a 7,9%.

- Dimensión: Entorno laboral

Tabla 21. Nivel del Entorno laboral

		Frecuencia	Porcentaje
ENTORNO LABORAL	En desacuerdo	7	6,9%
	Indeciso	42	41,6%
	De acuerdo	49	48,5%
	Totalmente de acuerdo	3	3,0%
Total		101	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

Con relación al entorno laboral, la Tabla 21 indica que el 48,5% de los encuestados se encuentran de acuerdo, pero en una proporción aproximada, un 41,6% manifiesta no estar ni acuerdo ni en desacuerdo. Sólo un 3,0% de los encuestados está totalmente de acuerdo, sin embargo, un 6,9% está en desacuerdo con el entorno laboral de la empresa Neptunio.

- **Dimensión: Balance de vida**

Tabla 22. Nivel del Balance de vida

		Frecuencia	Porcentaje
BALANCE DE VIDA	En desacuerdo	4	4,0%
	Indeciso	65	64,4%
	De acuerdo	32	31,7%
Total		101	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

La Tabla 22 muestra que el balance vida presentan resultados menos favorables, porque el 64,4% de los encuestados está indeciso y un 4,0% está en desacuerdo. En tanto, que un 31,7% está de acuerdo con el balance de vida que obtiene en la empresa Neptunia.

- **Dimensión: Oportunidades de desarrollo**

Tabla 23. Nivel de las Oportunidades de desarrollo

		Frecuencia	Porcentaje
OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	En desacuerdo	11	10,9%
	Indeciso	54	53,4%
	De acuerdo	35	34,7%
	Totalmente de acuerdo	1	1,0%
Total		101	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

La Tabla 23 indica que más de la mitad (53,4%) de los encuestados se encuentra indeciso respecto a las oportunidades de desarrollo que ofrece la empresa. En tanto, que un 34,7% está de acuerdo y solo un 1% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 10,9% está en desacuerdo.

- **Variable: Desempeño laboral**

Tabla 24. Nivel del Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
DESEMPEÑO LABORAL	Regular	11	10,9%
	Bueno	90	89,1%
Total		101	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.

Respecto al desempeño laboral, la Tabla 24 muestra que el 89,1% de los encuestados consideran que el desempeño laboral en la empresa Neptunia se encuentra en un nivel bueno. En tanto, que solo un 10,9% de los encuestados manifiesta que se encuentra en un nivel regular.

Anexo 5. Validación de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover V. Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 doctor en Administración
 N° ANR: de profesión Ing. Industrial
 desempeñándome actualmente como Docente T.P.
 en UCV - Campus Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.- Paíta, 2019	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los días del mes de Octubre del Dos mil diecinueve.


 ING. GROOVER VALENY VILLANUEVA BUTRÓN
 Ing. Industrial en Investigación de Operaciones
 C.I.P. 113341
 MAESTRIA EN ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
 DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Dr. : Groover V. Villanueva Butrón
 DNI : 02842722
 Especialidad : Ing. Industrial
 E-mail : groobutran@gmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Enrika Julissa SuySuy Chambargo con DNI N° 45361468 Magister en Gestión Pública N° ANR: 13374 de profesión Lic. Administración desempeñándome actualmente como D.a.T. C. en U.C.V. - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a los trabajadores de la empresa Neptunia S.A.- Paíta, 2019	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los días del mes de Octubre del Dos mil diecinueve.

Mgtr. : Enrika Julissa SuySuy Chambargo
DNI : 45361468
Especialidad : Lic. Administración
E-mail : enrika147@hotmail.com

**“SALARIO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA NEPTUNIA S.A.
 PAITA-2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				98	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items																				96	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				98	

**“SALARIO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA NEPTUNIA S.A.
PAITA-2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	

Cristóbal J. S. S. 17

Anexo 6. Confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Julca Hoyos Jhuliana Luz del Rocío
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Salario emocional y su relación con el Desempeño laboral en la empresa NEPTUNIA S.A. – Paíta, 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre Desempeño laboral
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	14-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

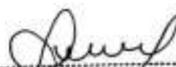
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.948
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítems iniciales: 16</p> <p>Ítems finales: 16</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.948 cae en un rango de confiabilidad muy alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>


 Estudiante: Jhuliana Luz del R. Julca Hoyos
 DNI: 43645874


 LEMÍN ABANTO CERNA
 U.C. EN ESTADÍSTICA
 COESPE 506

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Julca Hoyos Jhuliana Luz del Rocío
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Salario emocional y su relación con el Desempeño laboral en la empresa NEPTUNIA S.A. – Paíta, 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre salario emocional
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	14-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.908
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, Ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítems iniciales: 20</p> <p>Ítems finales: 20</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.908 cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>



Estudiante: Jhuliana Luz del Rocío R. Julca Hoyos
DNI : 45639874



LEMMY ABANTO CERNA
M.C. EN ESTADÍSTICA
COESPE 508

Anexo 7. Matriz de instrumentos

TÍTULO: SALARIO EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA NEPTUNIA S.A. – PAITA, 2019.

AUTORA: JULCA HOYOS, JHULIANA LUZ DEL ROCIO

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	INSTRUMENTO A Cuestionario		INSTRUMENTO B Guía de entrevista					
						N° de ítems	Ítems	N° de ítems	Ítems				
¿Qué relación existe entre salario emocional y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. – Paíta, año 2019?	Determinar la relación que existe entre el salario emocional y el desempeño laboral en la empresa Neptunia S.A. de la ciudad de Paíta – año 2019.	La relación que existe entre el salario emocional y el desempeño laboral en la empresa Neptunia SA de la ciudad de Paíta – año 2019, es directa y significativa.	Variable independiente X: Salario emocional	X1.1	Horario laboral	Encuesta/ Cuestionario A	1	1	1	1			
				X1.2	Salud laboral		3	2, 3 y 4					
				X2.1	Infraestructura		2	5 y 6	1	2			
				X2.2	Ambientación y espacio del trabajo		2	7 y 8					
				X3.1	Compañerismo		2	9 y 10	1	3			
				X3.2	Trabajo en equipo		2	11 y 12					
				X4.1	Integración familiar		2	13 y 14	1	4			
				X4.2	Equilibrio vida personal y laboral		2	15 y 16					
				X5.1	Facilidades de formación continua		2	17	1	5			
				X5.2	Capacitaciones y talleres		1	18					
			X5.3	Oportunidades de ascenso	1	19 y 20							
			Variable dependiente Y: Desempeño laboral				Y1.1	Cumplimiento de los estándares de calidad	Entrevista/ Guía de entrevista B	2	21 y 22	4	5, 6, 7, 8 y 9
							Y1.2	Eficiencia en el trabajo		2	23 y 24		
							Y2.1	Cooperación con los compañeros de trabajo		1	25		
							Y2.2	Identificación con los objetivos de la organización		1	26		
							Y2.3	Cualidad de liderazgo		1	27		
							Y3.1	Adaptación a los cambios		3	28, 29 y 30		
							Y3.2	Adaptación al ritmo de trabajo		3	31 y 32		
Y4.1	Anticipación a nuevos desafíos	2					33y 34						
Y4.2	Capacidad de iniciativa	2	35 y 36										

Anexo 8. Guía de entrevista

Instrumento B

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
Guía de entrevista aplicada a los jefes de área de la empresa Neptunia	
Aplicado a:	Jefe del área:
N° de trabajadores a cargo: Edad: _____ Sexo: F () M ()	
Fecha de entrevista: ____/____/____	
CONDICIONES LABORALES	
1.	¿De qué manera la empresa o su área se preocupa por su estado físico y mental del personal?
AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	
2.	¿Qué medidas realiza la empresa para que el ambiente físico del trabajo sea apropiado para la ejecución de las actividades asignadas?
ENTORNO LABORAL	
3.	¿Qué actividades realiza la empresa para promover la integración entre su personal?
BALANCE DE VIDA	
4.	¿De qué la empresa permite a los trabajadores equilibrar su vida laboral con su vida personal y familiar?
OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	
5.	¿Qué oportunidades de desarrollo brinda la empresa a su personal?

DESEMPEÑO LABORAL

6.	¿De qué manera evalúa el desempeño laboral del personal a su cargo? ¿Qué criterios toma en cuenta?
7.	¿Según su observación, cómo califica el desempeño laboral promedio del personal de su área?
8.	¿Qué medidas recomendaría implementar en la empresa para mejorar el desempeño laboral?
9	¿Considera que la implementación de herramientas del salario emocional permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores? ¿Por qué?
Comentarios adicionales:	
<div data-bbox="879 1480 1369 1845" style="border: 1px solid black; padding: 20px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Evidencia fotográfica</div>	

Gracias por su participación

Anexo 9. Informe de aplicación de entrevista

INFORME DE LA GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A LOS JEFES DE ÁREA DE LA EMPRESA NEPTUNIA

Introducción

El presente informe presenta los resultados del guía de entrevista aplicada al gerente regional norte y a los jefes del comercial, logística y de operaciones de la empresa Neptunia S.A. con el propósito de recoger sus apreciaciones y comentarios respecto a los aspectos que comprende el salario emocional y del desempeño laboral.

Resultados

Las condiciones laborales de la empresa se caracterizan porque: (1) énfasis en la seguridad y salud ocupacional teniendo en cuenta las normas internacionales y (2) existe un plan de capacitaciones y campanas de salud a cargo de una asistente social quien se encarga de programar las actividades para el cuidado de la salud mental del personal, control de diabetes, obesidad, despistaje de colesterol, entre otros.

El ambiente físico del trabajo de la empresa se caracteriza porque: (1) la infraestructura cuenta con instalaciones son seguras y limpias; (2) en la ambientación se manifiesta que se cuenta con aire acondicionado, sillas cómodas ergonómicas, las computadoras también están al nivel siguiendo obviamente las normas de seguridad y salud ocupacional, ambientes ordenados y limpios y (3) respecto al espacio del trabajo se reconoce que hay instalaciones con poco espacio, pero existe un proyecto para ampliarlas, aunque también se manifiesta que hay instalaciones renovadas.

El entorno laboral en la empresa se caracteriza porque: (1) se promueve el compañerismo mediante la realización de actividades deportivas de integración, pruebas de talentos, saludos de cumpleaños por todos los colaboradores, y (2) respecto al trabajo en equipo se promueve mediante un plan de integración basado en la responsabilidad social, que integra a los colaboradores en la participación en los colegios por el día del océano, por el día del agua y demás días especiales.

En la empresa se promueve el balance de vida mediante (1) la integración familiar en la que se ofrece a los hijos de los trabajadores concurso de dibujo navideño, concurso de fotografía; y (2) el equilibrio

vida personal y laboral se promueve mediante el respeto a las ocho horas laborales diarias y con compensaciones en caso de trabajar los sábados u horas adicionales.

Las oportunidades de desarrollo en la empresa son: (1) facilidades de formación continua mediante capacitaciones al personal para un mejor desempeño, y en caso no se encuentre personal con el perfil requerido, se contrata personal foráneo; (2) en oportunidades de ascenso se manifiesta que la línea de carrera es limitada porque la empresa es trasnacional, entonces las actividades ya están muy definidas, y (3) en capacitaciones y talleres, se manifiesta que se han promovido cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades.

En cuanto a la evaluación del desempeño laboral en la empresa se manifiesta que se realiza en base a resultados de indicadores de productividad, donde cada área tiene sus metas y objetivos que cumplir. Respeto a la calificación del desempeño laboral en la empresa se manifiesta que se encuentra en un nivel aceptable. En especial, para el área comercial se afirma que el desempeño laboral se encuentra entre 7 o 8 en promedio de una escala del 0 al 10, aunque se reconoce que existe una elevada rotación de personal. Se destaca que la empresa cuenta con profesionales que cumplen con sus funciones.

Para aumentar el desempeño laboral, los entrevistados proponen: (1) implementar un programa de capacitaciones con enfoque en los recursos humanos, (2) implementar un plan de incentivos intrínsecos que se enfoque en el bienestar de los colaboradores, y (3) promover la línea de carrera dentro de la empresa o en las empresas del grupo.

Respecto al salario emocional como herramienta para incrementar el desempeño laboral se manifiesta que se podría implementar en parte con un enfoque de autoridad, porque permite identificar las verdaderas motivaciones, permitiría implementar herramientas no monetarias para fidelizar al personal.

Sintetizando, se manifiesta que el desempeño laboral de la empresa Neptunia S.A se encuentra en un nivel aceptable y se considera que sería pertinente aplicar herramientas del salario emocional porque permitiría identificar las verdaderas motivaciones, fidelizar e incrementar el desempeño laboral de los colaboradores.

Anexo 10. Resultado de aplicación de guía de entrevista

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
Guía de entrevista aplicada a los jefes de área de la empresa Neptunia	
Aplicado a: <u>Yuri Quispe Soto.</u> Jefe del área: <u>Gerente regional norte</u> N° de trabajadores a cargo: ... <u>200</u> ... Edad: <u>55</u> Sexo: F () M (X) Fecha de entrevista: <u>21./10./2019</u>	
CONDICIONES LABORALES	
1	¿De qué manera la empresa o su área se preocupa por su estado físico y mental del personal? La empresa ha puesto mucho énfasis en la seguridad y salud ocupacional, tal es así que tenemos ISO (normas implementadas) para garantizar su cumplimiento. Tenemos una asistente social que se encarga de programar actividades para el cuidado de la salud mental del personal.
AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	
2	¿Qué medidas realiza la empresa para que el ambiente físico del trabajo sea apropiado para la ejecución de las actividades asignadas? Nuestras instalaciones han sido renovadas de tal manera que garantizamos el mejor bienestar de los trabajadores, nuestras oficinas tienen aire acondicionado, sillas cómodas ergonómicas, ambientes limpios y seguros.
ENTORNO LABORAL	
3	¿Qué actividades realiza la empresa para promover la integración entre su personal? Dentro de las actividades tenemos: - Saludos por cumpleaños. - Concurso de dibujo navideño. - Visitas a colegios en base a nuestro programa de responsabilidad social.
BALANCE DE VIDA	
4	¿De qué la empresa permite a los trabajadores equilibrar su vida laboral con su vida personal y familiar? La empresa permite que los colaboradores participen con su familia en la celebración de la navidad. - Los colaboradores trabajan ocho horas por día de acuerdo a ley, esto es para que tengan tiempo de pasar con sus familias.
OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	
5	¿Qué oportunidades de desarrollo brinda la empresa a su personal? Se ofrece línea de carrera en la medida que existan oportunidades, si el colaborador no tiene el perfil para ascensos entonces traemos personal foráneo pero capacitado. - Se han promovido cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades.

DESEMPEÑO LABORAL	
6	<p>¿De qué manera evalúa el desempeño laboral del personal a su cargo? ¿Qué criterios toma en cuenta?</p> <p>Mi orientación es en base a resultados, cada jefe tiene sus metas y objetivos y ellos tienen que cumplirlas.</p> <p>- Evalúo los indicadores de productividad, me gusta incidir mucho en ello.</p>
7	<p>¿Según su observación, cómo califica el desempeño laboral promedio del personal de su área?</p> <p>Califico el desempeño del personal aceptable.</p> <p>- Son profesionales y cumplen con sus funciones.</p>
8	<p>¿Qué medidas recomendaría implementar en la empresa para mejorar el desempeño laboral?</p> <p>Hoy está en vanguardia el enfoque en los recursos humanos, implementaría un programa de motivación para aumentar su productividad.</p>
9	<p>¿Considera que la implementación de herramientas del salario emocional permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores? ¿Por qué?</p> <p>Creo que sí en parte, ya que hay empleados que necesitan ser dirigidos con autoridad.</p>
<p>Comentarios adicionales:</p> <p>Las empresas se han creado para generar ingresos a los accionistas, mi labor como gerente es cumplirlo.</p> <p>El principio de autoridad no se debe perder en ningún caso.</p> <p>La administración de recursos humanos tiene nuevas herramientas que creo que pueden funcionar para alcanzar el equilibrio.</p>	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Guía de entrevista aplicada a los jefes de área de la empresa Neptunia

Aplicado a: Daris Patiño Baca Jefe del área: Generalista de Recursos Humanos
N° de trabajadores a cargo: 200 Edad: 33 Sexo: F () M ()
Fecha de entrevista: : 21/10/2019

CONDICIONES LABORALES

1 | ¿De qué manera la empresa o su área se preocupa por su estado físico y mental del personal?
Tenemos un plan de capacitaciones y campanas de salud en control de diabetes, obesidad, despistaje de colesterol. Esto está en un plan corporativo de la organización.

AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO

2 | ¿Qué medidas realiza la empresa para que el ambiente físico del trabajo sea apropiado para la ejecución de las actividades asignadas?
Las instalaciones son seguras y limpias, aunque con poco espacio, pero hay un proyecto para ampliar las oficinas.

ENTORNO LABORAL

3 | ¿Qué actividades realiza la empresa para promover la integración entre su personal?
Se tiene las siguientes actividades: actividades deportivas de integración, pruebas de talentos, saludos de cumpleaños por todos los colaboradores y concursos para niños.

BALANCE DE VIDA

4 | ¿De qué la empresa permite a los trabajadores equilibrar su vida laboral con su vida personal y familiar?
El equilibrio está en que puedan trabajar solo las horas de ley y si trabajan más horas son compensados con días u horas libres.

OPORTUNIDAD DE DESARROLLO

5 | ¿Qué oportunidades de desarrollo brinda la empresa a su personal?
- Capacitaciones
- Línea de carrera en la medida que se pueda.

DESEMPEÑO LABORAL	
6	<p>¿De qué manera evalúa el desempeño laboral del personal a su cargo? ¿Qué criterios toma en cuenta?</p> <p>Recursos humanos solo recibe la evaluación que cada jefe de área hace a su personal.</p>
7	<p>¿Según su observación, cómo califica el desempeño laboral promedio del personal de su área?</p> <p>El desempeño laboral es aceptable, pero últimamente hay mucha rotación de personal.</p>
8	<p>¿Qué medidas recomendaría implementar en la empresa para mejorar el desempeño laboral?</p> <p>Implementar un plan de incentivos intrínsecos que se enfoque en el bienestar de sus colaboradores.</p>
9	<p>¿Considera que la implementación de herramientas del salario emocional permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores? ¿Por qué?</p> <p>Sí, porque se identifica las verdaderas motivaciones para generar un mejor rendimiento.</p>
<p>Comentarios adicionales:</p> <p>El salario emocional es la retribución que permite dar a los colaboradores mayor motivación.</p> <p>Desde mi punto de vista creo que el desempeño laboral mejora con el salario emocional.</p>	



Guía de entrevista aplicada a los jefes de área de la empresa Neptunia

Aplicado a: José Arambulo Silva Jefe del área: Supervisor comercial
N° de trabajadores a cargo: ...200... .. Edad: _____ Sexo: F () M (X)
Fecha de entrevista: : 21/10/2019...

CONDICIONES LABORALES

1 | ¿De qué manera la empresa o su área se preocupa por su estado físico y mental del personal?

La empresa se preocupa por el estado físico y mental de las personas, en el sentido de que tiene una buena infraestructura y una de las políticas principales de la organización es la seguridad. Por lo tanto, con respecto a eso no solo se preocupa por mi persona sino por todo el personal que está a mi cargo.

AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO

2 | ¿Qué medidas realiza la empresa para que el ambiente físico del trabajo sea apropiado para la ejecución de las actividades asignadas?

Con respecto a la pregunta 2 sobre las condiciones del ambiente físico, las oficinas todas cuentan con aire acondicionado, tenemos sillas ergonómicas, las computadoras también están al nivel siguiendo obviamente las normas de seguridad y salud ocupacional. Con respecto al ambiente físico tenemos obviamente orden y limpieza y bueno eso si es una de las fortalezas que tenemos.

ENTORNO LABORAL

3 | ¿Qué actividades realiza la empresa para promover la integración entre su personal?

La empresa tiene un plan de integración basado en la responsabilidad social, lo que hace es integrarnos a los colaboradores en la participación en los colegios por el día del océano, por el día del agua, también realiza concursos por ejemplo para los hijos de los colaboradores, concurso navideño, concurso de fotografía. Hay varias actividades que permiten que el personal este integrado tanto por el aniversario o por una fecha especial de la compañía.

BALANCE DE VIDA

4 | ¿De qué la empresa permite a los trabajadores equilibrar su vida laboral con su vida personal y familiar?

La empresa permite que las personas bueno trabajemos las 8 horas de acuerdo a ley eso si es una norma y bueno el personal comercial tiene horarios flexibles para los colaboradores y los días sábados que son los días que tocan laborar medio día se pueden canjear con horas adicionales durante el resto de la semana de tal manera que podamos tener mayor tiempo para nuestras familias o para nuestras actividades personales o profesionales. Además, en temporada de campaña en el área comercial existe el acuerdo que establece que trabajadores pueden laborar seis meses los sábados de manera rotativa. Operaciones si domingo compensaba con descanso un día de la semana.

OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	
5	¿Qué oportunidades de desarrollo brinda la empresa a su personal?
<p>Dentro de las oportunidades de desarrollo lo que la empresa ha considerado son las capacitaciones, la línea de carrera está un poco limitada porque obviamente como es una empresa trasnacional las actividades ya están muy definidas, entonces en lo profesional obviamente es capacitar al personal para que haga mejor su trabajo, pero en la carrera profesional o en la línea de carrera si hay limitaciones.</p>	
DESEMPEÑO LABORAL	
6	¿De qué manera evalúa el desempeño laboral del personal a su cargo? ¿Qué criterios toma en cuenta?
<p>Bueno, el personal que está a mi cargo tiene un buen desempeño, el área comercial es una de las áreas que mejor desempeño tiene en la organización, todos son profesionales titulados lo que siempre buscamos es mantener el nivel de servicios, porque eso es justamente uno de los factores fundamentales dentro del área somos un personal muy comprometido y lo que medimos básicamente es el grado de satisfacción de los clientes para con cada uno colaborador como percibe el servicio y también obviamente cuidamos que el colaborador este tranquilo.</p>	
7	¿Según su observación, cómo califica el desempeño laboral promedio del personal de su área?
<p>Si hacemos una escala del 0 al 10 el desempeño laboral del personal del área comercial lo podemos calificar en un 7 o 8, yo creo que ese el promedio.</p>	
8	¿Qué medidas recomendaría implementar en la empresa para mejorar el desempeño laboral?
<p>Una de las medidas que recomendaría es promover o gestionar de repente mayor línea de carrera para el personal, talvez con las empresas del grupo se podría ser una especie de capacitación o línea de carrera para las personas que tengan un mejor rendimiento y de repente si no hay dentro de la misma organización podemos promover a otras empresas del mismo grupo para que esa persona se pueda sentir motivado y con ganas de seguir creciendo profesionalmente.</p>	
9	¿Considera que la implementación de herramientas del salario emocional permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores? ¿Por qué?
<p>Yo creo que las herramientas de inteligencia de salario emocional son importantes para la organización porque no solamente nos ayudaría a contar con la parte remunerativa para lograr la fidelización del colaborador sino también herramientas no monetarias que nos ayuden a fidelizarlo, yo creo que es importante.</p>	
Comentarios adicionales:	
<p>No hubo.</p>	

Anexo 11. Evidencias fotográficas de la aplicación de los instrumentos



Entreviste al jefe del área comercial
José Arambulo Silva



Aplicación de cuestionario a colaborador
del área de operaciones



Aplicación de cuestionario a colaborador
del área de operaciones



Aplicación de cuestionario a colaboradora
del área comercial