



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN
EL PERSONAL DE LA EMPRESA MI
BANCO PUNO, 2025**

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. HUGO FREDY ZEA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

**SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN
EL PERSONAL DE LA EMPRESA MI
BANCO PUNO, 2025**

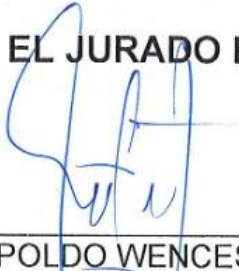
TESIS PRESENTADA POR:

Bach. HUGO FREDY ZEA MAMANI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO


Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ASESOR DE TESIS


Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

**UNIVERSIDAD ANDINA**
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**RESOLUCIÓN N°432-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 22 de diciembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 12338, presentado por **HUGO FREDY ZEA MAMANI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MI BANCO PUNO, 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **HUGO FREDY ZEA MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : martes, 23 de diciembre de 2025
- * Hora : 2: 30 p.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DECANO (a)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN N° 696-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 10 de octubre 2025

VISTOS:

El Expediente 2025-C-4840 de fecha 01 de octubre de 2025, del **Bach. HUGO FREDY ZEA MAMANI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. HUGO FREDY ZEA MAMANI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MI BANCO PUNO, 2025**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MI BANCO PUNO, 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. HUGO FREDY ZEA MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad de Ciencias Administrativas, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Roberto Payé Salcedo
DIRECTOR



RESOLUCIÓN N° 410-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 13 de agosto 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-5725** de fecha 16 de julio del 2025, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. HUGO FREDY ZEA MAMANI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MI BANCO PUNO, 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. **ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MI BANCO PUNO, 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. HUGO FREDY ZEA MAMANI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al Dr. **ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Roberto Payé Calquehuancu
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MI BANCO PUNO, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

12%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Adco Mamani, José Amancio. "El salario emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa caja rural de ahorro y crédito raíz en la Región Puno, 2022", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

<1%



Metadatos complementarios - UANCV

Título de la tesis	
SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MI BANCO PUNO, 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	HUGO FREDY ZEA MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45658502
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-4128-9703
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Coordenadas: Latitud: -15.3230793 Longitud: -70.4641132 https://maps.app.goo.gl/3sST9mLQnh8sNz9q6 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2025 – Diciembre 2025
URL de disciplinas OCDE	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo HUGO FREDY ZEA MAMANI, identificado con DNI
Nro. 45658502 en mi condición de egresado de:

☒ Escuela Profesional

☐ Programa de Segunda Especialidad,

☐ Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MI
BANCO PUNO, 2025

Asesorado por: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 31 de DICIEMBRE del 2025

Firma del Asesor
(obligatoria)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios, por su bondad celestial de fortalecer mi sabiduría para culminar mis estudios profesionales.

Mis padres, por el apoyo constante para nunca rendirme y continuar hasta lograr el objetivo.



AGRADECIMIENTO

Mi la UANCV, por brindarme sus enseñanzas, exigencia y guía han contribuido significativamente a mi desarrollo académico y personal.

A la empresa Mibanco Puno, por permitirme realizar práctica pregrado con la información vertida por los colaboradores para sistematizar nuestra investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. Problema principal	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. JUSTIFICACIÓN	15
1.3.1. Justificación teórica	15
1.3.2. Justificación practica	15
1.3.3. Justificación metodológica	16

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL	17
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17

CAPÍTULO III

MARCO TEORICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES.....	18
------------------------	----



3.1.1. A nivel internacional.....	18
3.1.2. A nivel nacional	19
3.1.3. A nivel local	21
3.2. BASES TEÓRICAS	23
3.2.1. Salario emocional.....	23
3.2.2. Teorías relacionadas con el salario emocional.....	24
3.2.3. Características del salario emocional	24
3.2.4. Importancia del salario emocional	25
3.2.5. Dimensiones e indicadores	25
3.2.6. Rendimiento laboral	30
3.2.7. Factores que influyen rendimiento laboral	30
3.2.8. Importancia de rendimiento laboral.....	31
3.2.9. Dimensiones e Indicadores del rendimiento laboral	31
3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	34

CAPÍTULO IV

HIPOTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL	36
4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	36
4.3. VARIABLES	36
4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	37

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

5.1. ENFOQUE.....	38
5.2. MÉTODOS	38
5.3. TIPO	38
5.4. NIVEL	38
5.5. DISEÑO.....	38



5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	39
5.6.1. Población.....	39
3.6.2. Muestra	39
5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	39
5.7.1. Técnicas	39
5.7.2. Instrumentos.....	39
5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	40
5.8.1 Confiabilidad	40
5.8.2. Validez	40
5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS	40
5.10. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	40

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	46
6.1.2. Análisis e interpretación de los resultados	47
6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	53
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXOS.....	61



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	37
Tabla 2 Análisis de confiabilidad	40
Tabla 3 Cálculo de P-valor de la hipótesis general	41
Tabla 4 Cálculo de P-valor de la hipótesis específica 1	42
Tabla 5 Cálculo de P-valor de la hipótesis específica 2	43
Tabla 6 Cálculo de P-valor de la hipótesis específica 3	44
Tabla 7 Cálculo de P-valor de la hipótesis específica 4	45
Tabla 8 Prueba de normalidad.....	46
Tabla 9 Correlación del salario emocional y rendimiento laboral	47
Tabla 10 Correlación de la flexibilidad y rendimiento laboral	48
Tabla 11 Correlación del reconocimiento y rendimiento laboral.....	49
Tabla 12 Correlación del ambiente laboral y rendimiento laboral	50
Tabla 13 Correlación de la motivación y rendimiento laboral	51



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Correlación del salario emocional y rendimiento laboral	47
Figura 2 Correlación de la flexibilidad y rendimiento laboral	48
Figura 3 Correlación del reconocimiento y rendimiento laboral	49
Figura 4 Correlación del ambiente laboral y rendimiento laboral	50
Figura 5 Correlación de la motivación y rendimiento laboral.....	51



RESUMEN

En toda empresa pública o privada el desarrollo de una organización juega relación de salario en cumplimiento de las dimensiones flexibilidad, reconocimiento, ambiente laboral y motivación. La metodología utilizada ha sido cuantitativo, deductivo, básico. Población 24 trabajadores, a quienes aplicamos una encuesta con evaluación ponderado de escala de Likert bajo el estado de confiabilidad de prueba de Alfa de Cronbach es 0,884. La prueba de correlación de Spearman y Tau-b de Kendal con apoyo de software IBM SPSS versión 27. Resultados logrados confirman existencia correlativa de relación positiva alta y significativa salario emocional y rendimiento laboral ($\rho = 0,769$; $\tau_b = 0,557$; $p < 0,01$). Además, sin embargo, se determinó la flexibilidad comprueba rendimiento laboral ($\rho = 0,655$; mientras reconocimiento presenta una correlación casi nula ($\rho = 0,013$; $p < 0,01$). Por su parte, el ambiente laboral muestra correlación alta ($\rho = 0,803$; la motivación correlación positiva ($\rho = 0,734$; $p < 0,01$). Conclusión: salario emocional viene a ser factor determinante en el aspecto de rendimiento laboral en un ambiente de clima sociable de motivación. Asimismo, se evidencia la necesidad de reforzar reconocimiento en el desempeño del personal.

Palabras clave: Salario emocional, desempeño laboral, flexibilidad, reconocimiento, ambiente laboral, motivación.



ABSTRACT

In every public or private company, organizational development is influenced by salary in relation to the dimensions of flexibility, recognition, work environment, and motivation. The methodology used was quantitative, deductive, and basic. The population consisted of 24 workers, to whom a survey with a weighted Likert scale was administered. The reliability of the Cronbach's Alpha test was 0.884. Spearman's rank correlation coefficient and Kendall's Tau-b correlation were analyzed using IBM SPSS version 27 software. The results obtained confirm a strong and significant positive correlation between emotional salary and job performance ($\rho = 0.769$; $\tau_b = 0.557$; $p < 0.01$). Furthermore, flexibility was found to correlate with job performance ($\rho = 0.655$; while recognition showed almost no correlation ($\rho = 0.013$; $p < 0.01$). Meanwhile, the work environment showed a high correlation ($\rho = 0.803$); and motivation showed a positive correlation ($\rho = 0.734$; $p < 0.01$). Conclusion: Emotional salary is a determining factor in job performance within a motivating and supportive work environment. Likewise, the need to strengthen employee recognition is evident.

Keywords: Emotional salary, job performance, flexibility, recognition, work environment, motivation.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, las organizaciones reconocen que el rendimiento laboral no depende únicamente de la remuneración económica, sino también de factores del compromiso, la identidad y responsabilidad de los colaboradores. Este conjunto de beneficios, conocido como salario emocional, comprende aspectos como la flexibilidad, el reconocimiento, el ambiente laboral y la motivación, los cuales contribuyen a mejorar la satisfacción y la productividad del personal. En Mi Banco sede Puno, se evidencian limitaciones en la gestión de estos factores, lo que genera descontento, rotación y bajo compromiso con las metas institucionales. A su vez, el rendimiento laboral exige el cumplimiento de objetivos, calidad en el servicio, responsabilidad y trabajo en equipo, lo que podría verse afectado por una gestión insuficiente del salario emocional.

Ante esta realidad, surge una interrogante a priori: ¿Cómo muestra y penetra cohesión de salario emocional para un buen rendimiento y clima democrático social en la organización financiera Mi Banco de Puno, 2025? La respuesta obtenida en nuestra investigación permitirá comprender el impacto de los factores no monetarios en el desempeño del trabajador y plantear estrategias que fortalezcan la eficiencia organizacional.

La investigación muestra diversificado en 6 secciones:

Capítulo I, el planteamiento, justificación.

Capítulo II, objetivos que persigue propósitos de alcanzar.

Capítulo III, bases teóricas, antecedentes.

Capítulo IV, hipótesis y operacionalización de las variables

Capítulo V, procedimiento metodológico de la investigación.

Capítulo VI, resultados con pruebas de hipótesis.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mundo de negocios el salario que percibe un colaborador es conocido como una compensación por trabajo prestado a una organización según las necesidades psicológicas, sociales y emocionales de los empleados, ha cobrado importancia a nivel mundial por su impacto en la satisfacción y el rendimiento laboral. Estudios como los de Intriago y Zambrano (2023) y Zea (2021) evidencian que factores como el reconocimiento, la flexibilidad e incrementan el compromiso de productividad de los colaboradores. Ejemplos como el sector hotelero muestran cómo estas políticas fortalecen la competitividad incluso en contextos adversos. En contraste, casos como el de Japón, donde largas jornadas laborales provocan estrés extremo y muertes por karoshi, ilustran los riesgos de ignorar el bienestar emocional. Además, organizaciones que sobrecargan a los jóvenes sin considerar su salud o desarrollo pueden ver afectado negativamente su rendimiento. Así, el salario emocional se presenta como un componente clave para lograr ambientes laborales saludables y eficientes.

A nivel nacional el salario emocional ha crecido, particularmente en los últimos años, en respuesta a las transformaciones sociales y económicas que el



país ha experimentado. Vila (2025), en su investigación realizada en la Universidad Privada de Huancayo, el salario emocional prevé relación de satisfacción laboral. Los resultados obtenidos consideran, cuando los trabajadores perciben mayor salario es porque existe mayor satisfacción en su trabajo, el compromiso es responsabilidad dentro de la empresa. Galarza & Galdós (2025) perfilaron estudio en la Empresa Car Group S.A.C. Lima llegando a la conclusión el salario emocional está íntimamente relacionado con desempeño laboral. Este hallazgo tiene similar absolución con el trabajo de Apaza (2023) percibió como fuente de primera mano experiencias en el Ministerio Público de Madre de Dios, como muestra de impacto de mejorar la productividad.

A nivel regional, estudios realizados en la Caja Ahorro y Crédito, Raíz perciben los trabajadores salario positivo porque contribuyen significativamente el rendimiento laboral. Estos indicadores influyen a las empresas como necesidad a priori para mejorar el bienestar de los empleados que aumenta productividad en la empresa.

Muchas empresas obligan a sus trabajadores aumentar horas de trabajo para adquirir mayor ingreso económico, estas acciones inhumanas no impactan aumento de productividad llegando donde los trabajadores acabarán padeciendo problemas emocionales de agotamiento, ansiedad, estrés que perjudican rendimiento laboral en la empresa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

¿Cómo muestra previsión de salario emocional y rendimiento laboral el personal de la empresa Mi banco Puno, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1. ¿Qué criterios muestra relación de flexibilidad y rendimiento laboral del personal empresa Mi banco Puno, 2025?

P.E.2. ¿Cómo se observa relación de reconocimiento y rendimiento laboral del personal empresa Mi banco Puno, 2025?

P.E.3. ¿Cómo prever relación de ambiente sociable el rendimiento laboral en la empresa Mi banco Puno, 2025?

P.E.4. ¿qué estrategias percibe relación de motivación en el rendimiento laboral en la empresa Mi banco Puno, 2025?

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación teórica

Par un buen desempeño laboral de los colaboradores requiere contar con fuentes teóricas para prever un buen rendimiento laboral, para ello busca conocer y adquirir acciones tan fundamentales a fin de fortalecer cómo lograr beneficios no monetarios entre los colaboradores positivamente en la motivación en el desempeño laboral. Además, descubrir estrategias que destaquen bienestar y satisfacción del personal dentro gestión recursos humanos.

1.3.2. Justificación practica

Para buen desarrollo empresarial, los directivos de una organización deben prevén en la capacitación, especialización de sus colaboradores en las



áreas designadas a través de la práctica en atención a sus clientes quienes exigen un trato humano y profesional de los colaboradores adquisición de productos y bienes. Pues bien, la práctica que adopta una empresa de brindar servicios a sus usuarios es un camino tan esperado por el público donde el salario emocional de los colaboradores no implica el desarrollo de extensión de la empresa, sino requiere que los 5trabajadores esté altamente preparados con apoyo de la tecnología para lograr crecimiento empresarial según las necesidades de demanda para que la empresa implementa con estrategias de tecnología avanzada en el mundo de negocios.

1.3.3. Justificación metodológica

Par lograr beneficios esperados una empresa, requiere de la aplicación de una estrategia metodológica concordante con la tecnología imperante del mundo de negocios. Cuando la empresa ha tomado un camino excepcional en la extensión de nuevos mercados es porque ha tenido impacto ante el público la implementación de nuevas metodologías para inhibir nuevos clientes y aumentar nuevos productos permitiendo aumentar también salario emocional a sus trabajadores.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar muestra de previsión de salario y rendimiento personal empresa Mibanco Puno, 2025

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O.E.1. Determinar criterios de cohesión flexibilidad y rendimiento laboral del personal empresa Mibanco Puno, 2025

O.E.2. Analizar relación de reconocimiento y rendimiento laboral del personal empresa Mibanco Puno, 2025

O.E.3. Identificar previsión de relación de ambiente de clima sociable empresa Mibanco Puno, 2025

O.E.4. Determinar estrategias que percibe relación de motivación espiritual y lógico empresa Mibanco Puno, 2025



CAPÍTULO III

MARCO TEORICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES

3.1.1. A nivel internacional

Intriago y Zambrano (2023), Descripción: las variables coordinadas con prospectiva de rendimiento Ciclo Verano de personal Guardia Seguridad de Pichincha, Ecuador tiene una visión de fomentar e implementar trabajo en equipo a fin de inducir que la institución esté preparada para lograr bienestar en salud, economía y estabilidad considerada en cumplimiento de misión plenamente comprobada mediante una atención calidad especializada.

Zea (2021), en su investigación ha llegado a la conclusión de implementación de políticas correspondientes el impacto del COVID 19 en la Empresa Fábrica de Conservas de Guayaquil, Ecuador, obstruyendo terminantemente contrato de personal y cierre de negocio, como resultado pérdida de capital económico que ha generado bajo competencia en el mercado de servicio hotelero considerando nuevas medidas de compensación salarial a los trabajadores esperando resultados positivos con el adiestramiento de capacitación y entrenamiento para ejecutar seguridad de atención al público.

Gómez (2021), tesis explica relación de variables salario laboral y fidelización complementaria de desempeño laboral en la Empresa Textil de

Medellín, Colombia. Llegando a la conclusión, el salario emocional es un recurso material principal que motiva una responsabilidad intacta con una visión de cumplir sus derechos entre los colaboradores, a fin de convertir el trabajo en fidelizar compromiso leal con la institución logrando incrementar salario mínimo vital.

Pérez (2021), investigación realizada encontró conclusiones halagadoras en la promoción de calidad de supervisión en la planificación de Ambiente laboral en Nicaragua. Se ha establecido existencia de relación positiva media de equivalencia de salario emocional que impetra satisfacción labora de la empresa con una correlación de 0.575 y significancia de 0.025, indica, mayores beneficios implica mayores niveles de satisfacción laboral de los empleados cumpliendo satisfactoriamente en la Calidad de servicio gracias a los colaboradores con rango laboral agradable.

Veliz (2020), tesis, enfoque descriptivo-correlacional de impacto de los factores motivacionales del personal Gerencia de Salud COSSMIL La Paz, Bolivia. A través de encuestas y análisis estadístico, identifica las variables motivacionales intrínsecas —como el reconocimiento, el clima laboral, la autonomía y el desarrollo profesional— y el rendimiento laboral en relación con el salario emocional que fortalece el trabajo en equipo y mejora el compromiso organizacional recobrando destacar implementar políticas de bienestar emocional para optimizar el desempeño en instituciones del sector salud.

3.1.2. A nivel nacional

Vila (2025), propósito: analizar previsión de salario social en la Universidad Privada Huancayo, 2022. Metodología, básica, correlacional, no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Muestra 108 trabajadores.

Resultados: 41% trabajadores administrativos perciben salario emocional regular y 78,70% tuvieron regular satisfacción laboral. Conclusión: existe relación moderada con la prueba Rho Spearman = 0,516 y p valor = 0,000.

Galarza & Galdós (2025) Objetivo: hallar correlación de salario emocional Empresa Car Group Proyectos A. C., Lima. Metodología: cuantitativo, correlacional, hipotético-deductivo. Resultados: mostró correlación de variable salario emocional valor 0.765, y desempeño laboral 0,426. Indica existe confianza e iniciativa entre los variables con valor de significancia 0,000.

Apaza (2023), Propósito: determinar incidencia de salario emocional en el Ministerio Público Madre de Dios. Metodología: y correlacional de causa efecto, Muestra 197 colaboradores del muestreo no probabilístico, Resultados: 46% el salario es nivel medio y 54% nivel moderado de estrés laboral. Conclusión: el salario emocional incide directamente el estrés de los colaboradores y muestra relación significativa.

Fox (2023) finalidad: analizar correlación salario mínimo y rendimiento laboral Empresa Distribución Farmacéutico Chimbote, Áncash. Metodología: descriptivo, correlacional, no experimenta. Muestra 84 colaboradores. Resultados: mostraron 56,0%, nivel medio, nivel alto 59,5%, 31,0% nivel bajo. Conclusión: existe correlación débil Salario mínimo y rendimiento laboral.

García et al. (2023), objetivo: evidenciar percepción salario competitivo Empresa Carga Pesada Perú. Metodología: no experimental, muestra 35 trabajadores. Resultados: 80% salario emocional nivel medio, 14.3% nivel alto, mientras 5.7% nivel bajo y rendimiento laboral medio 51,4% y laboral alto 48,6%. Conclusión: existe desnivel de salario competitivo y rendimiento laboral.

3.1.3. A nivel local

Adco (2023), Tema: "Relación salario empresarial y rendimiento competitivo Empresa Caja Ahorro y Crédito Raíz Puno, 2022". Método: correlacional, descriptivo, transversal. Muestra 82 colaboradores. Resultados: rendimiento laboral muestran 70.7%, mientras salario emocional moderado 53.7%. Conclusión: existe relación significativa salario empresarial y rendimiento competitivo, siendo correlación 0,768 aspecto positivo y valor de significancia 0,000 menor 0,05 ($p = 0,000 < 0,05$).

Figueroa (2024), objetivo: determinar correlación salario emocional y satisfacción laboral Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno 2023. Metodología: cuantitativo, deductivo, correlacional, no experimental y transeccional; muestra 46 colaboradores de la empresa. Resultados: 73,91% consideran salario emocional es alto y 67,39% satisfacción laboral alta. Conclusión: existe grado de correlación de salario emocional y satisfacción laboral Empresa Mareas S.R.L. Puno.

Larico (2024), Metodología: enfoque correlacional y cuantitativo. Muestra 32 trabajadores Empresa Droinsur E.I.R.L. Juliaca (Puno). Objetivo. analizar relación salario emocional y desempeño laboral. Aplicó instrumentos validados de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.871. La escala empleada fue tipo Likert, análisis estadístico coeficiente Rho de Spearman, identificó correlación moderada con nivel significativa ($p = 0.689$; $p = 0.000$), significa mayor percepción de salario emocional mayor desempeño laboral. Resultados: elementos no monetarios influyen en la actitud, compromiso y productividad de los empleados. Conclusión: gestión adecuada del salario emocional no solo

mejora el rendimiento individual, sino el trabajador necesita fortalecimiento del clima organizacional y disminución rotación laboral por áreas.

Paredes (2020), Metodología: correlacional, no experimental. Muestra 46 trabajadores Microred Salud de Muñani, Azángaro, Puno. Objetivo: determinar relación satisfacción laboral y desempeño laboral, considerando factores tangibles primera variable e intangibles salarios emocionales. En el acopio de datos utilizó dos tipos de cuestionarios estructurados relacionados vínculos interpersonales y evaluación de desempeño laboral, centrado cumplimiento de tareas con eficiencia y responsabilidad. Los instrumentos han sido validados con la escala de Likert. Para ello se ha tomado coeficiente Rho de Spearman, la correlación fue moderada ($Rho = 0.337$) nivel de significancia $p = 0.022$, indica relación proporcional de las variables. Es decir, mayor satisfacción laboral se observa mejor desempeño laboral. Conclusión; fortalecer mejor salario emocional para tomas decisiones de buen reconocimiento de ambiente laboral saludable.

Sahua (2023), objetivo: identificar desempeño docente Institución Educativa Secundaria San Agustín de Coata. Metodología: diseño no experimental y corte transversal; muestra 95 docentes. Han utilizado dos tipos de cuestionarios estructurados tipo Likert: uno para medir niveles de motivación y otro para evaluar desempeño profesional. El análisis de datos reveló correlación positiva entre las variables. Es decir, se constató mayores niveles de motivación laboral, especialmente factores emocionales y psicosociales, corresponde mejor desempeño docente. Esto sugiere que la motivación no depende únicamente del salario económico, sino está profundamente influida por el entorno emocional y organizacional en el que el docente se desenvuelve.

Conclusión: el estudio plantea que el salario emocional es un factor clave para potenciar el rendimiento laboral en el sector educativo, incrementa compromiso profesional en la mejora de calidad educativa.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Salario emocional

Huillca (2022) define. “es el incentivo que se otorga al trabajador bajo resultado de buen desenvolvimiento eficiente y eficaz; por otro lado, se alinea se alinea con la fuerza laboral a través de una estrategia organizacional”.

Se refiere también beneficios que brinda una entidad pública o privada a los trabajadores como recompensa del trabajo prestado para satisfacción relacionados convertir en un ambiente laboral para el crecimiento de la vida laboral (Cañas, 2015).

Chiavenato (2017), el salario emocional es un instrumento de motivación organizacional que permite a los empleados encontrar un propósito en su trabajo más allá de la compensación económica. Este tipo de salario incluye elementos intangibles que satisfacen necesidades psicológicas y sociales, como el respeto, la participación en decisiones, y el reconocimiento al esfuerzo personal.

Sánchez y Rivas (2021), el salario emocional es fundamental en contextos donde el salario financiero no puede incrementarse con facilidad, ya que actúa como un mecanismo de retención del talento humano y mejora el clima organizacional.

Diversos estudios económicos han evidenciado el salario tiene impacto con desempeño laboral a través de la motivación y fidelización del talento humano. En un contexto competitivo, las empresas que invierten en el bienestar

emocional de sus colaboradores tienden a obtener mejores resultados organizacionales (Zea, 2021).

La OIT (2016), no consideran el equilibrio emocional ni el bienestar del trabajador están expuestos a mayores índices de ausentismo, rotación y estrés laboral. Esto subraya la importancia de políticas centradas en el salario emocional como vía para alcanzar la sostenibilidad empresarial.

3.2.2. Teorías relacionadas con el salario emocional

Teoría de Herzberg (1959)

Propone factores salariales con elementos motivacionales de reconocimiento, crecimiento personal y relaciones laborales, lo cual se vincula con el salario emocional.

Teoría de Maslow (1943)

Busca satisfacer necesidades básicas (salario económico) a través de afiliación, autoestima y autorrealización, que se relacionan directamente con el salario emocional.

Teoría de equidad de Adams (1963)

Valoran sus aportes no solo económicos, sino también beneficios emocionales como flexibilidad, reconocimiento y desarrollo profesional.

3.2.3. Características del salario emocional

- **Intangible:**
 - No implica una retribución económica directa, sino beneficios relacionados con bienestar y motivación.
- **Personalizado:**
 - Se adapta a las necesidades y expectativas de cada colaborador.

- **Complementario:**
- Acompaña al salario económico, reforzando la satisfacción laboral.
- **Flexible:**
- Incluye beneficios como horarios flexibles, teletrabajo, capacitación o planes de desarrollo
- profesional.
- **Motivacional:**
- Incrementa la productividad y el compromiso al reconocer al trabajador más allá de lo monetario.

3.2.4. Importancia del salario emocional

- **Incrementa satisfacción y compromiso laboral**, generando un vínculo más sólido entre el trabajador y la organización.
- **Reduce rotación de personal**, valoran el ambiente, la conciliación laboral-familiar y las oportunidades de crecimiento.
- **Mejora la productividad**, porque los trabajadores motivados aportan mayor creatividad y esfuerzo.
- **Fortalece la marca empleadora**, atrayendo y reteniendo talento en un entorno laboral competitivo.
- **Promueve el bienestar integral**, al equilibrar la vida personal y profesional.

3.2.5. Dimensiones e indicadores

Dimensión 1: Flexibilidad

Mayta y Paucar (2022). En este contexto, la gratificación de honorarios económicos por el trabajo prestado no es obligatorio; claro que sí, una entidad ofrece varias situaciones a favor de los empleados quienes pueden acomodar su situación en el tiempo conveniente según sus preferencias. Pues bien, la meta

es cumplir los objetivos del trabajo. En este sentido, el empleado gestionará cumplir su deber con responsabilidad del horario establecido en función del cargo asignado.

Indicador 1: Horario de entrada

En toda organización existe flexibilidad de horario de entrada a cumplir sus obligaciones conforme puede ajustar el horario establecido según las normas y reglamento aprobado por la jefatura o gerente de la entidad. De aquí, los empleados con razones justificadas está sueltos y libres equilibrar la jornada laboral con ciertos parámetros establecidos.

Indicador 2: Horario de salida

Igual caso ocurre con el horario de salida de los colaboradores. Como habíamos indicado en párrafo que antecede, en horario que finaliza vínculo con la empresa puede también acomodar con retraso o extensión de horas de trabajo como compensación interna con los directivos bajo su conocimiento establecido con memorandos respectivos

Indicador 3: Horas extras

En toda institución pública y privada existe trabajo denominado horas extras conforma las normas establecidas y aprobadas según establecimientos nominativas. Aquí juega la capacidad de distribución de fuerza para adaptarse extender su compromiso con la empresa a fin de cumplir algunas horas que no ha podido estar presente y porfiar para horas posteriores.

Indicador 4: Días libres

Estos datos de días libres no están claramente tomados como flexibles, pero conforme prevé la empresa y el colaborador, por sus servicios pueden ocurrir

capacidad de adaptarse por cierta autonomía en la elección de cuándo tomar tiempo libre.

Dimensión 2: Reconocimiento

Según la política de la empresa tanto trabajador como la entidad están con las normas en la mano, cuando un trabajador muestra acciones con identidad en favor de la empresa, ésta entidad tiene la obligación de brindar reconocimiento bajo diferentes modalidades que ha demostrado en la gestión del trabajo. Las formas de reconocimiento tienen diferentes estrategias brindar apoyo al colaborador que ha logrado un alto grado de justificación. La empresa puede colaborar con alguna de estos beneficios: cursos de especialización mediante pasantías, apoyo económico, viajes de estudio especializado, etc.

Indicador 1: Valoración en la empresa

Según las normas del reglamento de la organización existen otros tipos de apoyo a favor de los colaboradores en forma interna; pues, sin embargo, la valoración que ejecuta a un trabajador es analizado y otorgado su reconocimiento a través de: mediante Resoluciones de felicitación por la labor brindada a favor de la empresa, vacaciones con doble remuneración, bonos a favor del trabajador, etc.

Indicador 2: Metas propuestas

En el inicio de la labor anual de trabajo, bajo responsabilidad del gerente o administrador de la organización se elabora varias propuestas por áreas a fin de cumplir con el trabajo bajo en monitoreo del administrador o coordinador del área. Estos logros son evaluados semestralmente para preparar el flujo de cumplimiento de "metas establecidas" por el trabajador o por el equipo de la empresa en un periodo determinado.

Indicador 3: Incentivos

Los incentivos pueden variar de acuerdo el cargo que ocupa un trabajador que finalmente se convierte como recompensa para tomar diversas formas y reconocer y valorar el esfuerzo logrado de los trabajadores. La clave para recibir incentivos es el cumplimiento de propuestas de la empresa.

Indicador 4: Reconocimiento por logro de metas

En toda organización el administrador o coordinador de un área monitorea y evalúa el logro de metas propuestas en el inicio de la jornada anual de trabajo. Si un trabajador ha cumplido en poco tiempo las metas establecidas, la empresa reconoce con varios estímulos y distintivos ya sea económicamente, con pasantías de poco tiempo, cursos de adiestramiento y especialización por áreas internas de la empresa.

Dimensión 3: Ambiente laboral

Este aspecto corresponde a todo el cuerpo de trabajadores que representa la empresa, comenzando desde el alto cargo que ostenta la jerarquía hasta el último colaborador. Prever un ambiente laboral responsable, con clima saludable y democrático engloba la empresa donde los trabajadores muestren simpatía, identidad y talento frente a los clientes para afianzar valores de seguridad, la ergonomía y el confort. (Terán, 2017).

Indicador 1: Comunicación vertical

Se entiende por comunicación vertical la forma de imponer el mando de la empresa desde el cargo más alto del organigrama hacia sus subordinados con memorandos cada instante, recorte de pensiones por alguna falta, suspensión sin justificación alguna. Es decir, es una organización autoritaria.

Indicador 2: Comunicación horizontal

Este tipo de comunicación horizontal confirma el establecimiento de un ambiente laboral armónica, diálogo de socialización fraternal entre los trabajadores y la clientela, existe transferencia de apoyo interpersonal a través de la información equitativa mediante una convivencia intercultural desde el nivel de alto cargo hasta el último servidor dentro de la organización.

Indicador 3: Trabajo en equipo

Este tipo de trabajo muestra el fortalecimiento de coordinación igualitaria bajo los principios que reina un ambiente laboral con clima armónica donde los trabajadores bajo la dirección de un coordinador o líder eficaz en el éxito de la organización.

Indicador 4: Compromiso con la institución

Todo trabajador de una empresa muestra compromiso e identidad con la institución; pues bien, si no existe lealtad con la empresa, esta organización poco a poco está destinado a su destrucción y desaparición en el mundo de negocios o servicio a la comunidad.

Dimensión 4: Motivación

Carhuacusma (2021) explica la persona presta sus servicios según sus necesidades. El impulso que vierte un individuo hacia una entidad con esmero y potencia humana, se entiende que el individuo está cumpliendo alcanzar sus metas laborales en bien de la organización.

Indicador 1: Liderazgo

El liderazgo es una cualidad que posee ciertas personas para desenvolverse en forma eficiente en las acciones de beneficio a una entidad pública o privada. La misión del liderazgo está centrada en la formación política, étnica, económica

que coadyuva cumplir su misión en el logro de propuestas que la entidad se proyecta como una visión a lograr en un tiempo determinado.

Indicador 2: Rendimiento exitoso

Mantenemos en una entidad el tan esperado rendimiento exitoso por parte de los trabajadores con muestras de responsabilidad, lealtad, identidad y compromiso conforme a los lineamientos que sostenga la empresa éxito en el rendimiento de trabajo constante hasta lograr resultados de alta calidad y superación a nivel individual, de equipo.

Indicador 3: Incentivo económico

Todo trabajador presta sus servicios profesionales, técnicos a una determinada organización esperando incentivo económico como un aditamento por servicios prestados según las necesidades que brinda servicios en el ámbito laboral de la empresa.

3.2.6. Rendimiento laboral

Robbins y Judge (2017), rendimiento viene a ser una medida del grado en que los empleados alcanzan los resultados esperados, tanto en cantidad como en calidad, en un determinado período de tiempo.

Chiavenato (2017), vierte concepción de rendimiento laboral las habilidades técnicas del trabajador, sino también de su motivación, del ambiente laboral y de los recursos que la organización le proporciona. Así, se reconoce que el rendimiento es una variable multidimensional, influida por factores individuales, organizacionales y sociales.

3.2.7. Factores que influyen rendimiento laboral

- Rendimiento condicionado, implica factores internos y externos. Entre los principales destacan:

- Motivación: Un trabajador motivado tiende a esforzarse más por lograr buenos resultados (Robbins & Judge, 2017).
- Liderazgo y clima organizacional: El estilo de liderazgo y el entorno de trabajo influyen directamente en el desempeño del personal (Chiavenato, 2017).
- Capacitación y desarrollo: La actualización constante de habilidades mejora la eficiencia y calidad del trabajo (Dessler, 2020).
- Salario emocional: Reconocimiento, bienestar emocional y oportunidades de desarrollo fortalecen el compromiso y elevan el rendimiento (Zea, 2021).

3.2.8. Importancia de rendimiento laboral

Idrovo (2022), el bajo rendimiento puede reflejar desmotivación, conflictos internos o una gestión ineficiente del talento humano, mientras que un alto rendimiento suele estar asociado a una buena gestión del clima organizacional, incentivos adecuados y liderazgo efectivo.

3.2.9. Dimensiones e Indicadores del rendimiento laboral

Dimensión 1: Cumplimiento de Metas y Objetivos

Evalúa el grado en que el trabajador logra los resultados esperados, en términos cuantitativos y cualitativos, alineados con los objetivos organizacionales.

Indicador 1: Nivel de cumplimiento de metas mensuales de colocación de créditos

Mide el grado en que la entidad financiera logra otorgar préstamos en función de las metas establecidas mensualmente, reflejando la eficiencia en la gestión crediticia.

Indicador 2: Alcance de objetivos en captación de ahorros

Evalúa nivel de atracción y retención de depósitos de los clientes, mostrando la capacidad de generar confianza y liquidez.

Indicador 3: Resolución efectiva de quejas y reclamos

Indica la capacidad de la institución para atender y solucionar los problemas planteados por los clientes de manera oportuna y satisfactoria, fortaleciendo la confianza y fidelización.

Indicador 4: Amabilidad y trato profesional

Mide la calidad del servicio en términos de cortesía, respeto, lo cual incide directamente en la percepción de satisfacción del cliente.

Dimensión 2: Calidad del servicio al cliente

Mide la actitud, disposición y habilidades del trabajador para brindar atención adecuada, cordial y efectiva a los clientes del banco.

Indicador 1: Nivel de satisfacción del cliente atendido

Refleja el grado de servicio recibido, considerando si sus expectativas fueron cumplidas o superadas.

Indicador 2: Tiempo promedio de atención por cliente

Cumple servicio en la duración promedio empleada para atender a cada cliente, influenciando directamente su experiencia.

Indicador 3: Resolución efectiva de quejas y reclamos

Evalúa la capacidad de la institución para atender y solucionar adecuadamente los problemas planteados por los clientes, fortaleciendo la confianza y la lealtad.

Indicador 4: Amabilidad y trato profesional

Indica la calidad del servicio en cuanto a cortesía, respeto y profesionalismo mostrados durante la interacción con el cliente, determinante en la percepción de un servicio positivo.

Dimensión 3: Responsabilidad y Disciplina Laboral

Evalúa el comportamiento del trabajador respecto al cumplimiento de normas, horarios, políticas y uso adecuado de los recursos institucionales.

Indicador 1: Asistencia puntual y constante

Refleja el grado de compromiso y responsabilidad del personal en el cumplimiento de horarios establecidos para garantizar continuidad laboral.

Indicador 2: Cumplimiento de normativas internas

Evalúa la observancia y respeto de las políticas, reglamentos y disposiciones internas que regulan el funcionamiento institucional.

Indicador 3: Uso correcto de sistemas y recursos financieros

Mide la capacidad del trabajador para gestionar de forma adecuada, segura y transparente las herramientas tecnológicas y recursos económicos de la entidad.

Indicador 4: Reportes y documentación entregados a tiempo

Indica la puntualidad y eficacia en la presentación de información requerida, contribuyendo al control y organización institucional.

Dimensión 4: Supervisión, control y sanciones

Mide la capacidad del trabajador para interactuar positivamente con sus compañeros, compartir responsabilidades y contribuir al clima laboral.

Indicador 1: Participación activa en actividades de equipo

Mide el grado de compromiso e involucramiento del trabajador en las dinámicas grupales, aportando al logro de objetivos comunes.

Indicador 2: Cooperación con otras áreas del banco

Evalúa la disposición del personal para colaborar de manera efectiva con diferentes departamentos, favoreciendo la integración institucional.

Indicador 3: Actitud conciliadora ante conflictos

Refleja la capacidad del trabajador para manejar desacuerdos con apertura y disposición al diálogo, contribuyendo a un clima laboral armónico.

3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Autorrealización

Nivel alcanzado cuando una persona desarrolla plenamente su potencial, habilidades y metas personales.

Clima organizacional

Percepción colectiva en las relaciones laborales y las políticas de la empresa.

Conciliación laboral-familiar

Estrategias y medidas que permiten al trabajador de manera armónica.

Equidad organizacional

Percepción de justicia que tienen los empleados en relación con la distribución de recompensas, beneficios y cargas laborales dentro de una empresa.

Ergonomía

Disciplina que adapta los espacios, herramientas y condiciones de trabajo a las características del trabajador para mejorar su bienestar y productividad.

Fidelización

Proceso que pasa una organización buscando sus empleados leales a largo plazo, fortaleciendo el vínculo con ellos.

Intangible

Aquello que no puede percibirse físicamente ni medirse de forma directa, pero que tiene un valor significativo (ej. motivación, reconocimiento).

Retroalimentación

Proceso de comunicación en el que se devuelve reforzar conductas.



Rotación de personal

Cambio frecuencia de colaboradores en una organización y son reemplazados por otros.

Sostenibilidad empresarial

Capacidad de una organización para mantenerse competitiva y generar valor económico, social y ambiental a largo plazo.



CAPÍTULO IV

HIPOTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Salario emocional y rendimiento laboral empresa Mibanco Puno, 2025, es significativa

4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H.E.1. Flexibilidad y competencia personal empresa Mibanco Puno, 2025, es significativa

H.E.2. Relación de reconocimiento y rendimiento laboral personal empresa Mibanco Puno, 2025, es significativa

H.E.3. Relación de ambiente laboral y rendimiento laboral personal empresa Mibanco Puno, 2025, es significativa

H.E.4. Motivación y rendimiento laboral empresa Mibanco Puno, 2025, es significativa

4.3. VARIABLES

Variable 1: Salario emocional

Variable 2: Rendimiento laboral

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Valorización
V.1. Salario emocional Chiavenato (2017)	1. Flexibilidad	- Horario de entrada, - Horario de salida - Horas extras - Días libres	
	2. Reconocimiento	- Valoración en la empresa - Metas propuestas - Incentivos, - Reconocimiento por logro de metas	
	3. Ambiente laboral	- Comunicación vertical - Comunicación horizontal - Trabajo en equipo - Compromiso con la institución	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	4. Motivación	- Liderazgo, - Rendimiento exitoso, - Incentivo económico	
V.2. Rendimiento laboral Robbins y Judge (2017)	1. Cumplimiento de metas y Objetivos	- Nivel de cumplimiento de metas mensuales de colocación de créditos - Alcance de objetivos en captación de ahorros - Efectividad en la gestión de cobranza - Cumplimiento de indicadores de desempeño establecidos por la gerencia	
	2. Calidad del servicio al Cliente	- Nivel de satisfacción del cliente atendido - Tiempo promedio de atención por cliente	
	3. Responsabilidad y Disciplina	- Resolución efectiva de quejas y reclamos - Amabilidad y trato profesional	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	4. Trabajo en equipo y colaboración	- Asistencia puntual y constante - Cumplimiento de normativas internas - Uso correcto de sistemas y recursos financieros - Reportes y documentación entregados a tiempo - Participación activa en actividades de equipo - Cooperación con otras áreas del banco - Actitud conciliadora ante conflictos	

Nota. Elaboración propia



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

5.1. ENFOQUE

Cuantitativo, examina datos obtenidos facilita comprobación de hipótesis a través de tablas estadísticas y gráficos.

5.2. MÉTODOS

Deductivo, Dávila (2006), alcanza conclusiones claras premisa principios.

5.3. TIPO

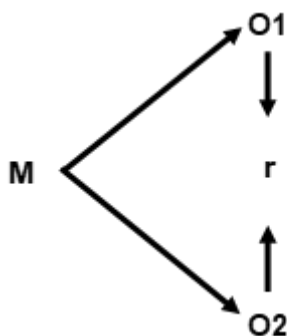
Científica, cumple principios de la investigación.

5.4. NIVEL

Correlacional, determina relaciones de variables de la investigación.

5.5. DISEÑO

No experimental, sistematiza los indicadores de variables.



Donde:

M = Muestra

O = Observación e información recogida

r = Correlación

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.6.1. Población

24 trabajadores empresa Mibanco Puno.

3.6.2. Muestra

Se considera 24 trabajadores empresa Mibanco Puno.

5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

5.7.1. Técnicas

Encuesta, la más adecuadas para esta investigación.

5.7.2. Instrumentos

Escala de Likert y programa IBM SPSS versión 27.

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

5.8.1 Confiabilidad

Aplicada estadística Alfa de Cronbach y Software (SPSS).

Tabla 2

Análisis de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	30

Nota. Matriz de datos

INTERPRETACIÓN

El cuestionario de 30 ítems mostró Alfa de Cronbach de 0,884, muy buena. Esto evidencia que los ítems miden de manera coherente el constructor de interés y confiables para el análisis.

5.8.2. Validez

Se ha validado el cuestionario por juicio de un experto conocedor del tema.

5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

Se realizó con apoyo de software estadístico IBM SPSS 27.

5.10. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La prueba de correlación Tau b de Kendall, es la más ideal para este tipo de investigación y contrastar las hipótesis.

Prueba hipótesis principal

Planteamiento hipótesis general

Ha: Deviene cohesión salario emocional y rendimiento laboral personal empresa

Mibanco Puno, 2025

Ho: No deviene cohesión salario emocional y rendimiento laboral personal
empresa Mibanco Puno, 2025

Nivel de significancia

Es:

✓ Alfa 5% = $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

La prueba Tau-b de Kendall, información no paramétrica estimó relación existente de variables.

Cálculo de P – valor

Tabla 3

Cálculo P-valor hipótesis general

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b Kendall	de,557	,091	6,162	,000
N de casos válidos		24			

a. No identifica hipótesis nula.

b. Error asintótico identifica hipótesis nula.

Nota. Matriz de datos.

P-estima = 0.000 (0%) no muestra prueba alfa 0.05 (5%)

Decisión

Evaluada con Tau-b de Kendall, mostró coeficiente 0,557 (T = 6,162; p = 0,000), indica relación moderada. Concluye existe asociación significativa entre las variables.

Prueba hipótesis específica 1

Planteamiento hipótesis específica 1

Ha: Prevé relación flexibilidad y competencia personal empresa Mibanco Puno,
2025

Ho: No prevé relación flexibilidad y competencia personal empresa Mibanco

Puno, 2025

Nivel de significancia

Nivel de significancia es:

✓ Alfa 5% = $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

La prueba correlación Tau-b de Kendall, donde la información no es paramétrica, se estimó relación entre las variables.

Cálculo de P – valor

Tabla 4

Cálculo P-valor hipótesis específica 1

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por	Tau-b de Kendall	,484	,099	4,922	,001
ordinal					
N de casos válidos		24			

a. No identifica hipótesis nula.

b. Utiliza error asintótico identifica hipótesis nula.

Nota. Matriz de datos.

P-estima = 0.000 (0%) no indica prueba alfa 0.05 (5%)

Decisión

Evaluada mediante Tau-b de Kendall, mostró coeficiente 0,484 (T = 4,922; p = 0,001), indica relación moderada. Confirma asociación significativa de las variables.

Prueba de hipótesis específica 2

Planteamiento de la hipótesis específica 2

Ha: Cohesiona relación reconocimiento y rendimiento laboral personal empresa

Mibanco Puno, 2025

Ho: No cohesiona relación reconocimiento y rendimiento laboral personal empresa Mibanco Puno, 2025

Nivel de significancia

El nivel de significancia es:

Alfa 5% = $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

La prueba de correlación de Tau-b de Kendall, cuya información no es paramétrica y comprueba relación entre las variables.

Cálculo de P – valor

Tabla 5

Cálculo P-valor hipótesis específica 2

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,303	,107	2,811	,005
N de casos válidos		24			

a. No identifica hipótesis nula.

b. Utiliza error asintótico identifica hipótesis nula.

Nota. Matriz de datos.

P-estima = 0.000 (0%) no prueba análisis alfa 0.05 (5%)

Decisión

Evaluada Tau-b de Kendall, mostró coeficiente de 0,303 (T = 2,811; p = 0,005), indica relación débil. Existe asociación significativa de las variables.

Prueba hipótesis específica 3

Planteamiento hipótesis específica 3

Ha: Prevé adhesión ambiente laboral y rendimiento laboral personal empresa Mibanco Puno, 2025

Ho: No prevé adhesión ambiente laboral y rendimiento laboral personal empresa

Mibanco Puno, 2025

Significancia

Nivel de significancia es:

✓ Alfa 5% = $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

La prueba de correlación Tau-b de Kendall, cuya información no es paramétrica y comprueba relación entre las variables.

Cálculo de P – valor

Tabla 6

Cálculo P-valor hipótesis específica 3

Medidas simétricas				
	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,647	,088	7,164	,001
N de casos válidos	24			

a. No identifica hipótesis nula.

b. Utiliza error asintótico identifica hipótesis nula.

Nota. Matriz de datos.

P-estima = 0.000 (0%) no comprueba análisis alfa 0.05 (5%)

Decisión

Evaluada Tau-b de Kendall, mostró coeficiente 0,647 (T = 7,164; p = 0,001), indica relación positiva entre las variables.

Prueba hipótesis específica 4

Planteamiento hipótesis específica 4

Ha: Propicia visión motivación y rendimiento laboral empresa Mibanco Puno, 2025

H₀: No propicia visión motivación y rendimiento laboral empresa Mibanco Puno,
2025

Nivel de significancia

Es:

✓ Alfa 5% = $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

La prueba de correlación Tau-b de Kendall, cuya información no es paramétrica y estima relación de variables.

Cálculo de P – valor

Tabla 7

Cálculo P-valor hipótesis específica 4

Medidas simétricas				
		Error estándar	T	Significación
	Valor	asintótico ^a	aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,559	,065	8,468	,000
N de casos válidos	24			

a. No identifica hipótesis nula.

b. Utiliza error asintótico hipótesis nula.

Nota. Matriz de datos.

P-estima = 0.000 (0%) no presupone alfa 0.05 (5%)

Decisión

Evaluada la prueba Tau-b de Kendall, mostró coeficiente 0,559 (T = 8,468; p = 0,000), indica relación moderada y estadísticamente significativa. Evidencia existe asociación significativa entre las variables analizadas.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SALARIO_EMOCIONAL	,228	24	,002	,826	24	,001
RENDIMIENTO_LABORAL	,144	24	,200*	,936	24	,136

*. Significación verdadera.

a. Correlación significativa de Lilliefors

Se interpreta

Las pruebas indican la distribución normal (Kolmogorov-Smirnov $p = 0,002$; Shapiro-Wilk $p = 0,001$), y la normalidad $p = 0,200$; Shapiro-Wilk $p = 0,136$). Por tanto, salario emocional se analiza con pruebas no paramétricos, y rendimiento Laboral con métodos paramétricos. Se empleó prueba de correlación Tau-b de Kendall para analizar asociaciones entre variables de escala ordinal o no normal.

6.1.2. Análisis e interpretación de los resultados

Objetivo general

Tabla 9

Correlación salario emocional y rendimiento laboral

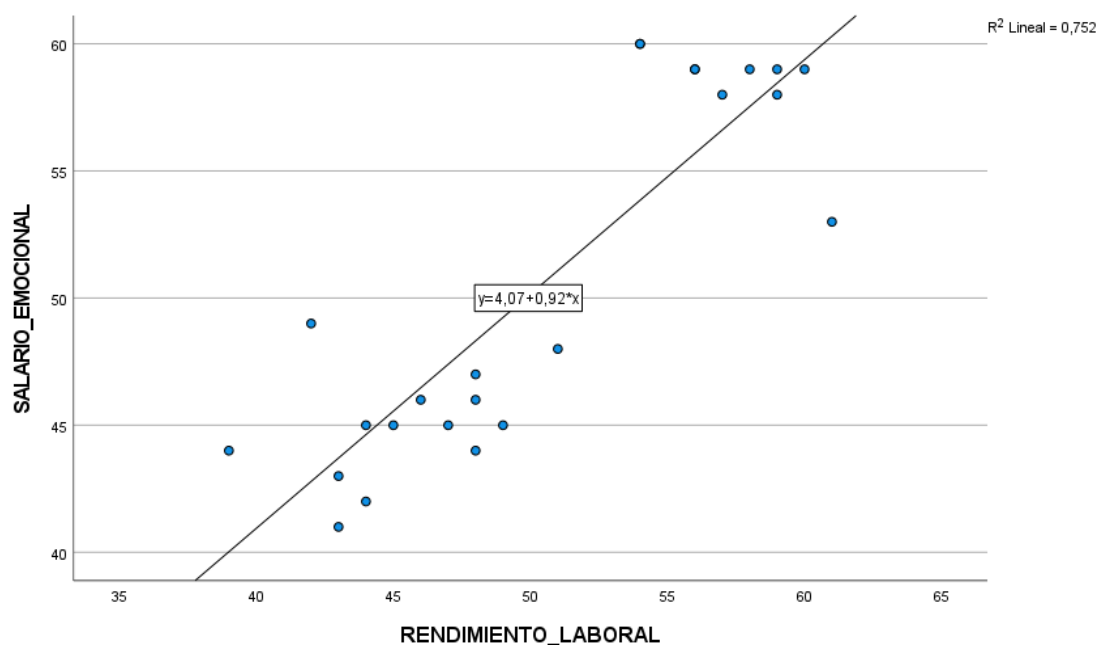
Correlaciones				
Rho de Spearman	SALARIO_EMOCIONAL		SALARIO_EMOCIONAL	RENDIMIENTO_LABORAL
		Coefficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	RENDIMIENTO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

** Correlación nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Trabajo de campo

Figura 1

Correlación salario emocional y rendimiento laboral



Nota. Tabla 9.

Se interpreta

De acuerdo a la tabla 9 y de igual forma en la figura 1, el análisis de correlación de Spearman evidenció un coeficiente de 0,769 ($p < 0,01$), lo que demuestra una relación alta y significativa entre salario emocional y rendimiento laboral.

Objetivos específicos

Tabla 10

Correlación flexibilidad y rendimiento laboral

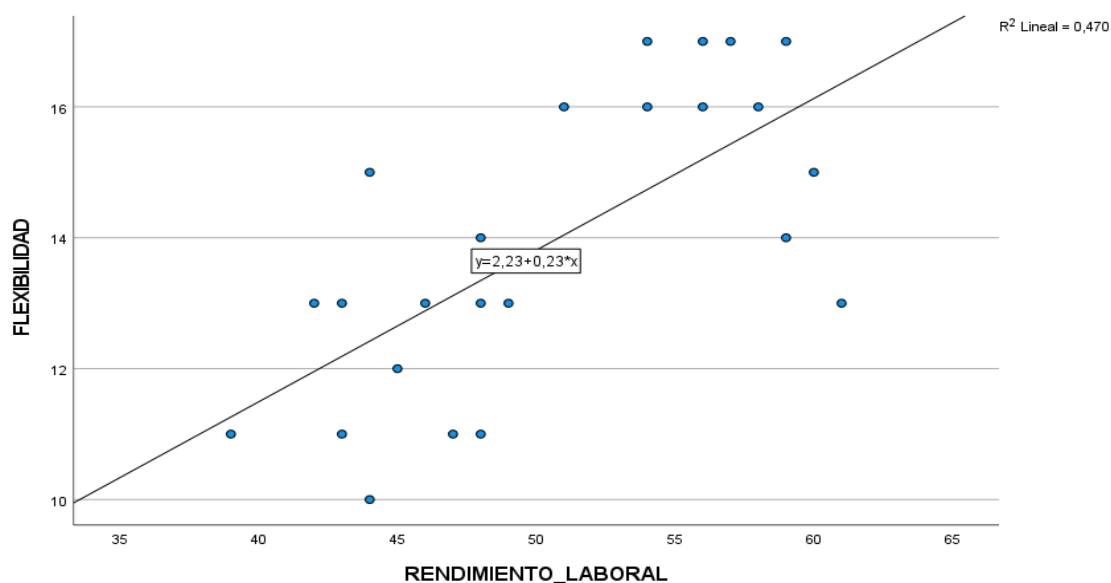
Correlaciones				
			FEXIBILIDAD	RENDIMIENTO_LABORAL
Rho de Spearman	FLEXIBILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	RENDIMIENTO_LABORAL	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

** Correlación nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Trabajo de campo

Figura 2

Correlación de la flexibilidad y rendimiento laboral



Nota. Tabla 10.

Se interpreta:

Tabla 10 y figura 2, análisis correlación Spearman ($\rho = 0,655$; $p < 0,01$) evidenció relación positiva significativa entre Flexibilidad y Rendimiento Laboral, confirmando influencia en el desempeño de los trabajadores.

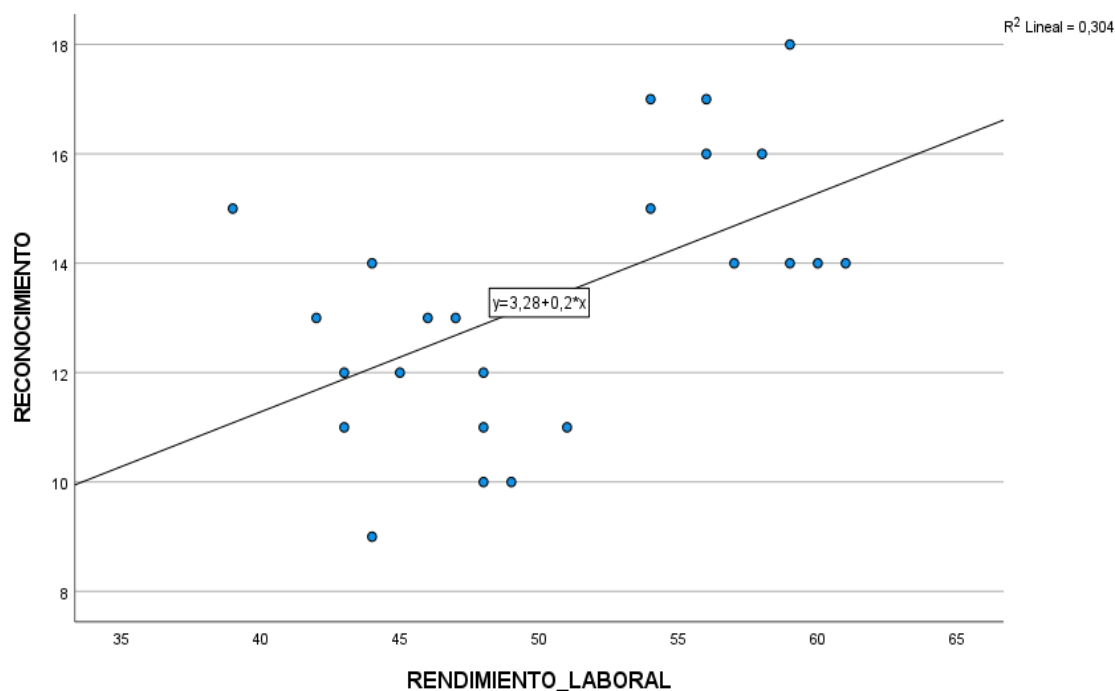
Tabla 11

Correlación reconocimiento y rendimiento laboral

Correlaciones				
			RECONOCIMIENTO	RENDIMIENTO_LABORAL
Rho de Spearman	RECONOCIMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000	,013**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	RENDIMIENTO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,013**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

Figura 3

Correlación reconocimiento y rendimiento laboral



Nota. Tabla 11.

Se interpreta:

Tabla 11 y figura 3, análisis Spearman ($p = 0,013$; $p < 0,01$) mostró asociación nula Reconocimiento y Rendimiento Laboral.

Tabla 12

Correlación ambiente laboral y rendimiento laboral

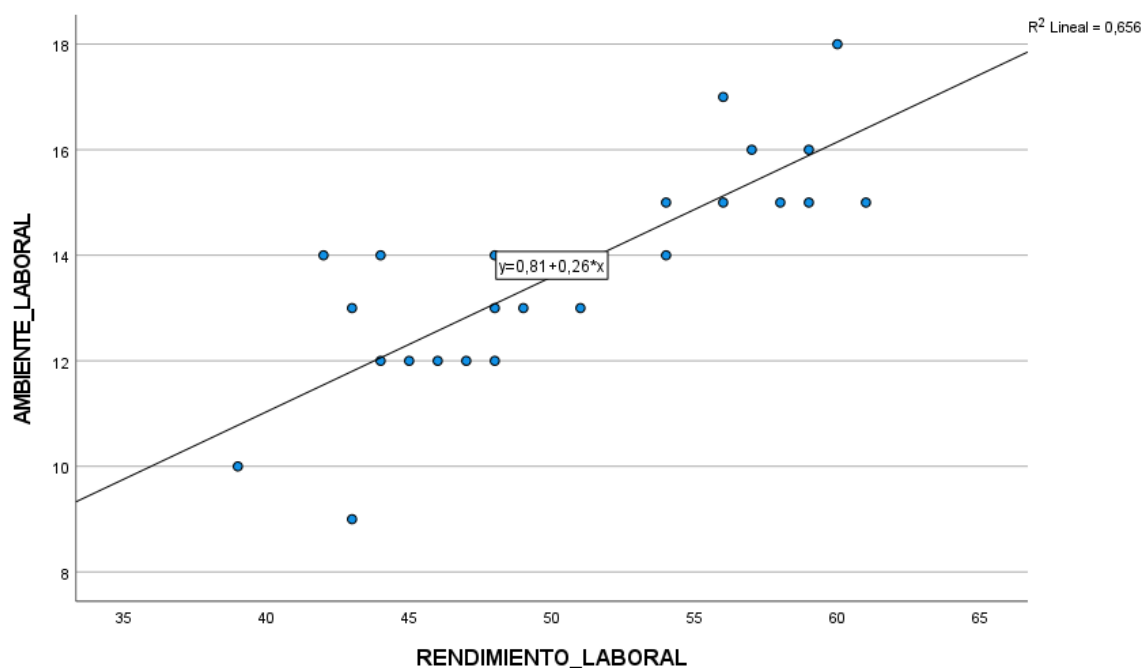
Correlaciones				
			AMBIENTE_ LABORAL	RENDIMIENTO_ LABORAL
Rho de Spearman	AMBIENTE_LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	RENDIMIENTO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

** correlación significativa nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Trabajo de campo

Figura 4

Correlación ambiente laboral y rendimiento laboral



Nota. Tabla 12.

Se interpreta

La tabla 12 y figura 4, análisis de correlación Spearman ($\rho = 0,803$; $p < 0,01$) mostró relación muy alta y significativa entre Ambiente Laboral y Rendimiento Laboral.

Tabla 13

Correlación motivación y rendimiento laboral

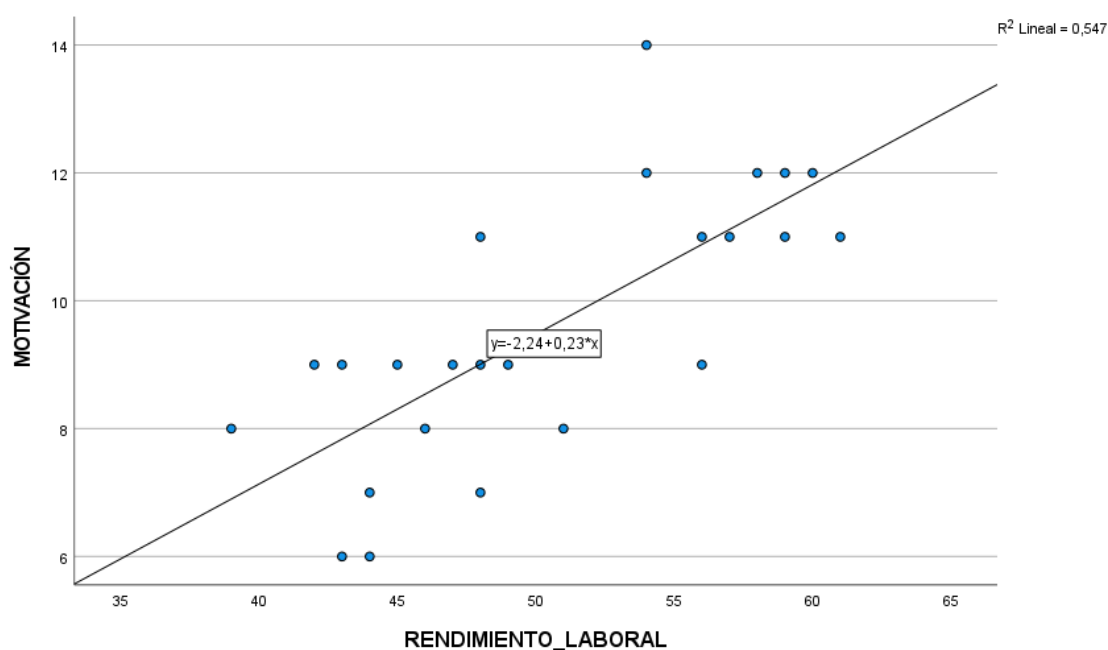
Correlaciones				
			MOTIVACIÓN	RENDIMIENTO_LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	RENDIMIENTO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

** Correlación significativa nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Trabajo de campo

Figura 5

Correlación de la motivación y rendimiento laboral



Nota. Tabla 13



Se interpreta

La tabla 13 y figura 5, análisis correlación de Spearman ($\rho = 0,734$; $p < 0,01$)
mostró relación alta y significativa entre Motivación y Rendimiento Laboral.

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Investigación Empresa Mibanco Puno (2025) evidenció inciden en la productividad del personal. Al analizar los objetivos específicos, se encontró que la flexibilidad laboral presenta una relación positiva moderada con el rendimiento, lo que significa que cuando la empresa promueve esquemas que equilibran la vida personal y laboral, los colaboradores muestran mayor compromiso y efectividad. Por su parte, el reconocimiento evidenció una relación positiva, aunque más débil en comparación con otras dimensiones, lo que confirma que, si bien es un factor importante, necesita complementarse con otros estímulos emocionales para impactar de manera significativa en el desempeño. El ambiente laboral resultó ser la dimensión más influyente, con un nivel de correlación fuerte, lo cual indica que las condiciones organizacionales y el clima de respeto y cooperación dentro de la empresa son elementos clave para lograr un alto rendimiento. De igual forma, la motivación mostró una asociación positiva moderada a fuerte, evidenciando que los colaboradores se desempeñan mejor cuando perciben incentivos emocionales, oportunidades de crecimiento y un sentido de pertenencia.

Estos resultados son coherentes con investigaciones internacionales, nacionales y locales que han demostrado la relevancia correspondiente. En este sentido, se concluye que, aunque todas las dimensiones analizadas son significativas, el ambiente laboral y la motivación se constituyen en los principales motores del rendimiento en el contexto de Mibanco Puno, reafirmando la necesidad de implementar políticas de gestión humana centradas en el bienestar integral del trabajador.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El salario emocional y rendimiento laboral del personal de Mibanco Puno, 2025. Se comprobó que existe una relación significativa (Rho de Spearman = 0,769; $p < 0,01$; Tau-b de Kendall = 0,557; $p = 0,000$). Esto confirma factor decisivo mejorar rendimiento laboral
- SEGUNDA:** La relación flexibilidad y rendimiento laboral, mostraron correlación moderada y significativa (Rho de Spearman = 0,655; $p < 0,01$; Tau-b de Kendall = 0,484; $p = 0,001$). Concluyendo la flexibilidad contribuye rendimiento laboral.
- TERCERA:** La relación reconocimiento y rendimiento laboral, arrojó correlación casi nula (Rho de Spearman = 0,013; $p < 0,01$; Tau-b de Kendall = 0,303; $p = 0,005$). En la práctica reconocimiento no influye de manera significativa el rendimiento, evidenciando debilidad en la gestión de la institución.
- CUARTA:** La relación de ambiente laboral y rendimiento identificó correlación positiva muy alta (Rho de Spearman = 0,803; $p < 0,01$; Tau-b de Kendall = 0,647; $p = 0,001$). Concluyendo ambiente laboral es favorable en la productividad y compromiso del personal.
- QUINTA:** La relación de motivación y rendimiento laboral demostraron correlación positiva alta y significativa (Rho de Spearman = 0,734; $p < 0,01$; Tau-b de Kendall = 0,559; $p = 0,000$). Se acepta hipótesis alterna, destacando la motivación como motor clave para alcanzar objetivos institucionales.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda que la gerencia de Mibanco Puno, incorpore el salario emocional como eje estratégico en la implementación política que fortalezcan el bienestar no económico del personal. resulta imprescindible diseñar programas integrales que promuevan el equilibrio trabajo vida, el desarrollo profesional y el reconocimiento simbólico, con el fin de consolidar un impacto sostenido en la productividad.

SEGUNDA: Se recomienda a la gerencia de Mibanco Puno, establecer modalidades de organización del tiempo laboral más flexibles, como horarios adaptables o esquemas de trabajo por objetivos. Esto permitirá a los trabajadores equilibrar sus responsabilidades personales y profesionales, incrementando su compromiso y rendimiento, aun cuando el impacto observado sea moderado en comparación con otras dimensiones.

TERCERA: Se recomienda a la gerencia de Mibanco Puno, replantear el sistema de reconocimiento institucional. La institución debe pasar de prácticas informales a mecanismos estructurados y periódicos que incluyan felicitaciones públicas, incentivos simbólicos y oportunidades de desarrollo. Este rediseño puede transformar el reconocimiento en un verdadero motor motivacional y evitar que se perciba como un elemento poco relevante para el desempeño.

CUARTA: Se recomienda a la gerencia de Mibanco Puno, consolidar estrategias de mejora continua en el clima organizacional. La institución debe implementar programas de liderazgo positivo,



actividades de integración y capacitaciones en comunicación asertiva y trabajo en equipo. Estas acciones fortalecerán la cooperación, reducirán los conflictos interpersonales y potenciarán la productividad del personal.

QUINTA: Se recomienda a la gerencia de Mibanco Puno, implementar planes motivacionales sostenibles, que combinen incentivos económicos (bonificaciones por metas alcanzadas) con estímulos no económicos (programas de capacitación, mentorías y reconocimiento al esfuerzo). De este modo, se contribuirá a mantener la motivación intrínseca y extrínseca, favoreciendo la consecución de los objetivos institucionales.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adco, J. (2023). *Salario emocional y rendimiento laboral de los colaboradores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Puno – 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Repositorio Institucional UANCV.
- Apaza, R. (2023). *Incidencia del salario emocional en el estrés laboral de los colaboradores del Ministerio Público de Madre de Dios* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. Repositorio Institucional UNAMAD.
- Dávila, A. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Etikan, I., & Bala, K. (2017). Sampling and sampling methods. *Biostatistics and Biometrics Open Access Journal*, 5(6), 149.
<https://doi.org/10.15406/bboaj.2017.05.00149>
- Figueroa, M. (2024). *Relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L., Puno – 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNA Puno.
- Fox, C. (2023). *Salario emocional y rendimiento laboral en una empresa del rubro farmacéutico en Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
- Galarza, L., & Galdos, P. (2025). *Salario emocional y desempeño laboral de los colaboradores de Car Group Proyectos y Ejecuciones S.A.C., Lima – 2024* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
- García, A., Flores, J., & Ramos, D. (2023). Relación entre salario emocional y rendimiento laboral en trabajadores de una empresa de carga pesada en



el Perú. *Revista Científica de Negocios y Emprendimiento*, 7(2), 45–58.

<https://doi.org/10.35622/j.rneg.2023.02.004>

Gómez, S. (2021). *Salario emocional, fidelización del talento humano y desempeño laboral* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].

Repositorio UTA.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014).

Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Huillca, R. (2022). *El salario emocional como fidelizador del talento humano en organizaciones peruanas* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional

del Altiplano]. Repositorio UNA.

IBM Corp. (2020). *IBM SPSS Statistics for Windows, Version 27.0*. IBM Corp.

Intriago, J., & Zambrano, K. (2023). *El salario emocional y su influencia en el rendimiento laboral en instituciones del sector público* [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. Repositorio ULEAM.

Larico, J. (2024). *Salario emocional y desempeño laboral en los colaboradores de Droinsur E.I.R.L., Juliaca – 2024* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPeU.

Lohr, S. L. (2022). *Sampling: Design and analysis* (2nd ed.). Chapman & Hall/CRC.

Mayta, L., & Paucar, J. (2022). Flexibilidad horaria y rendimiento laboral en empresas de servicios [Estudio de campo]. *Revista de Gestión y Organizaciones*, 9(2), 145-162.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Informe mundial sobre el futuro del trabajo*. Ginebra: OIT.



- Paredes, V. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de una microred de salud en Muñani, Puno* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNA Puno.
- Pérez, A. (2021). *Salario emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicios* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª ed.). Pearson.
- Sahua, M. (2023). *Motivación laboral y desempeño docente en instituciones educativas secundarias del distrito de Coata, Puno – 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNA Puno.
- Sánchez, P., & Rivas, A. (2021). *Reconocimiento, clima organizacional y retención del talento humano* [Tesis de maestría, Universidad de Lima]. Repositorio UL.
- Terán, S. (2017). *Ambiente laboral y productividad: estudio en instituciones educativas* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal]. Repositorio Institucional.
- Vara-Horna, A. (2010). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Fondo Editorial de la Universidad San Martín de Porres.
- Veliz, J. (2020). *Factores motivacionales y desempeño laboral en el personal de la Gerencia de Salud de COSSMIL, La Paz* [Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio UMSA.



- Vila, R. (2025). *Salario emocional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una universidad privada en Huancayo – 2022* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio Continental.
- Zea, P. (2021). *El salario emocional como estrategia de motivación en el sector hotelero durante la pandemia del COVID-19* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG.
- Zea, P. (2021). *El salario emocional como estrategia de motivación en el sector hotelero durante la pandemia del COVID-19* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica]. Repositorio UCSG.



ANEXOS



ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MI BANCO PUNO, 2025

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre el salario emocional y el rendimiento laboral en el personal de la empresa Mibanco Puno, 2025?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el salario emocional y el rendimiento laboral en el personal de la empresa Mibanco Puno, 2025	HIPÓTESIS GENERAL La relación del salario emocional y el rendimiento laboral en el personal de la empresa Mibanco Puno, 2025. Es significativa	V1: Salario emocional Chiavenato (2017),	1. Flexibilidad 2. Reconocimiento 3. Ambiente laboral 4. Motivación	- Horario de entrada, - Horario de salida - Horas extras - Días libres - Valoración en la empresa - Metas propuestas - Incentivos, - Reconocimiento por logro de metas - Comunicación vertical - Comunicación horizontal - Trabajo en equipo - Compromiso con la institución - Liderazgo, - Rendimiento exitoso - Incentivo económico
Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la flexibilidad y el rendimiento laboral del personal de la empresa Mibanco Puno, 2025? ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento y el rendimiento laboral del personal de la empresa Mibanco Puno, 2025? ¿Cuál es la relación entre del ambiente laboral y el rendimiento laboral del personal de la empresa Mibanco Puno, 2025? ¿Cuál es la relación entre la motivación y el rendimiento laboral del personal de la empresa Mibanco Puno, 2025?	Objetivos específicos: Determinar la relación entre la flexibilidad y el rendimiento laboral del personal de la empresa Mibanco Puno, 2025 Determinar la relación entre el reconocimiento y el rendimiento laboral del personal de la empresa Mibanco Puno, 2025 Determinar la relación entre del ambiente laboral y el rendimiento laboral del personal de la empresa Mibanco Puno, 2025 Determinar la relación entre la motivación y el rendimiento laboral del personal de la empresa Mibanco Puno, 2025	Hipótesis específicas: La relación entre la flexibilidad y la competencia en el personal de La empresa Mibanco Puno, 2025. Es significativa La relación entre el reconocimiento y el rendimiento laboral del personal de la empresa Mibanco Puno, 2025. Es significativa La relación entre del ambiente laboral y el rendimiento laboral del personal de la empresa Mibanco Puno, 2025. Es significativa La relación entre la motivación y el rendimiento laboral del personal de la empresa Mibanco Puno, 2025. Es significativa	V2: Rendimiento laboral Robbins y Judge (2017)	1. Cumplimiento de metas y Objetivos 2. Calidad del servicio al Cliente 3. Responsabilidad y Disciplina 4. Trabajo en equipo y colaboración	- Nivel de cumplimiento de metas - Alcance de objetivos en captación de ahorros - Efectividad en la gestión de cobranza - Cumplimiento de indicadores de desempeño establecidos por la gerencia - Nivel de satisfacción del cliente atendido - Tiempo promedio de atención por cliente - Resolución efectiva de quejas y reclamos - Amabilidad y trato profesional - Asistencia puntual y constante - Cumplimiento de normativas internas - Uso correcto de sistemas y recursos financieros - Reportes y documentación - Participación activa en actividades de equipo - Cooperación con otras áreas del banco - Actitud conciliadora



ANEXO 2 MATRIZ DE DATOS

HUGO FREDY ZEA MAMANI.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	No...	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	El horario de entrada que establece la em...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	El horario de salida es adecuado para cu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	Las horas extras son gestionadas de man...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	Los días libres que brinda la empresa favo...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	Considero que mi trabajo es valorado dent...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	Las metas propuestas para mi cargo son...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	Los incentivos que recibo están relacionad...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	Recibo reconocimiento por el logro de met...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	Existe una comunicación vertical efectiva...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	Existe una comunicación horizontal adecua...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	El trabajo en equipo es promovido dentro d...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	Me siento comprometido con la institución...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	El liderazgo de mis superiores me inspira...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	Percibo que mi rendimiento laboral es exit...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	La empresa ofrece incentivos económicos...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	Cumpro oportunamente con las metas est...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	Participó activamente en el alcance de obj...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	Mi gestión en cobranza es efectiva y logra...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	Cumpro con los indicadores de desempeñ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	Los clientes se muestran satisfechos con...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	Atiendo a los clientes en un tiempo prome...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

ESP LAA 08:23 30/09/2025

HUGO FREDY ZEA MAMANI.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4
2	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	5	5	4	3
3	4	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2
4	4	2	3	4	3	2	4	2	3	2	4	4	3	2	4
5	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4	4	2	2	3	2
6	3	3	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	3	5
7	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	2
8	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	2	2
9	2	4	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3
10	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3
11	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	2	4	2	2
12	3	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	3	2	3	4
13	2	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4
14	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2
15	3	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3
16	3	2	4	4	3	4	2	3	2	2	3	2	4	2	3
17	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3	5	4
18	4	4	3	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

ESP LAA 08:24 30/09/2025

ANEXO 3 CUESTIONARIO

A continuación, presentamos una serie de interrogantes para encontrar la situación actual del SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MI BANCO PUNO, 2025. Sus respuestas serán muy importantes para mejorar la situación que se encuentra actualmente.

Marque con una (X) cada pregunta la respuesta que considere más oportuna. Agradecemos anticipadamente su colaboración.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
SALARIO EMOCIONAL		1	2	3	4	5
<i>Flexibilidad</i>						
1	El horario de entrada que establece la empresa me permite equilibrar mi vida personal y laboral.	1	2	3	4	5
2	El horario de salida es adecuado para cumplir mis responsabilidades personales y familiares.	1	2	3	4	5
3	Las horas extras son gestionadas de manera justa y reconocidas por la institución.	1	2	3	4	5
4	Los días libres que brinda la empresa favorecen mi descanso y bienestar.	1	2	3	4	5
<i>Reconocimiento</i>						
5	Considero que mi trabajo es valorado dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
6	Las metas propuestas para mi cargo son claras y alcanzables.	1	2	3	4	5
7	Los incentivos que recibo están relacionados con mi rendimiento laboral.	1	2	3	4	5
8	Recibo reconocimiento por el logro de metas alcanzadas.	1	2	3	4	5
<i>Ambiente laboral</i>						
9	Existe una comunicación vertical efectiva entre jefes y subordinados.	1	2	3	4	5
10	Existe una comunicación horizontal adecuada entre compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
11	El trabajo en equipo es promovido dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
12	Me siento comprometido con la institución gracias al clima laboral.	1	2	3	4	5
<i>Motivación</i>						
13	El liderazgo de mis superiores me inspira a mejorar mi desempeño.	1	2	3	4	5
14	Percibo que mi rendimiento laboral es exitoso gracias al apoyo recibido.	1	2	3	4	5



15	La empresa ofrece incentivos económicos que incrementan mi motivación.	1	2	3	4	5
RENDIMIENTO LABORAL						
	<i>Cumplimiento de metas y objetivos</i>					
16	Cumplo oportunamente con las metas establecidas por la empresa.	1	2	3	4	5
17	Participó activamente en el alcance de objetivos de captación de ahorros.	1	2	3	4	5
18	Mi gestión en cobranza es efectiva y logra los resultados esperados.	1	2	3	4	5
19	Cumplo con los indicadores de desempeño establecidos por la gerencia.	1	2	3	4	5
<i>Calidad de servicio al cliente</i>						
20	Los clientes se muestran satisfechos con la atención que reciben.	1	2	3	4	5
21	Atiendo a los clientes en un tiempo promedio adecuado.	1	2	3	4	5
22	Resuelvo de manera efectiva quejas y reclamos.	1	2	3	4	5
23	Ofrezco un trato amable y profesional a los clientes.	1	2	3	4	5
	<i>Responsabilidad y disciplina</i>					
24	Asisto puntualmente y de manera constante a mis labores.	1	2	3	4	5
25	Cumplo con las normativas internas de la empresa.	1	2	3	4	5
26	Utilizo correctamente los sistemas y recursos financieros.	1	2	3	4	5
27	Elaboro y entrego reportes y documentación de manera responsable.	1	2	3	4	5
	<i>Trabajo en equipo y colaboración</i>					
28	Participó activamente en actividades grupales dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
29	Colaboro con otras áreas del banco cuando es necesario.	1	2	3	4	5
30	Mantengo una actitud conciliadora frente a los conflictos.	1	2	3	4	5

"GRACIAS POR SU COLABORACIÓN"



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

TÍTULO: SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MI
BANCO PUNO, 2025

I. REFERENCIAS

- EXPERTO (Nombres) Roberto Flores Aguilar
- PROFESIÓN Lic. Adv.
- CARGO ACTUAL Docente
- GRADO ACADÉMICO Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total} / 50 = 0.96$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) ☒
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$) ☐

Lugar y fecha:

Sello y firma del experto
DNI N° 0242682
N° celular: 912 04 15 14



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 31 - 12 - 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: HUGO FREDY ZEA MAMANI

Dirección: Avenida Lampa

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 45658502

Teléfono: 953 775 560

email: hfredy.zeamamani@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____

email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Asesor: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐

Tesis ☒

Trabajo de Suficiencia Profesional ☐

Trabajo Académico ☐

Título: SALARIO EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MI
BANCO PUNO, 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Salario emocional, desempeño laboral, flexibilidad, reconocimiento, ambiente laboral, motivación.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐ Internacional

☒ Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

31 - 12 - 2025

Fecha