

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**El rol del salario emocional en la intención de rotación: evidencia del
sector comercial**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciadas en Administración y Negocios
Internacionales

Autores:

Sharon Andrea Quispe Panihuara
Pamela Yanet Olvea Fernandez

Asesor:

Mtro. Julio Samuel Torres Miranda

Juliaca, junio de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtro. Julio Samuel Torres Miranda, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“EL ROL DEL SALARIO EMOCIONAL EN LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN: EVIDENCIA DEL SECTOR COMERCIAL”** de los autores: **Sharon Andrea Quispe Panihuara y Pamela Yanet Olvea Fernández**, tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 19 días del mes de junio del año 2025.



Mtro. Julio Samuel Torres Miranda
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 11 día(s) del mes de Junio del año 2025, siendo las 11:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Fkál Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Mtro. German Alex Viscarra Ugarte, el (la) secretario(a): Mtro. Percy Ruben Quispe Chogue y los demás miembros Mtro. Dante Ortiz Guillen y el (la) asesor(a) Mtro. Julio Samuel Torres Miranda con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado El rol del salario emocional en la intension de rotación: evidencia del sector comercial de(los) bachiller/es:

- a) Sharon Andrea Quispe Panihuara
- b) Pamela Yanet Olvea Fernandez
- c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciados en Administración y Negocios Internacionales

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Sharon Andrea Quispe Panihuara

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Bachiller (a): Pamela Yanet Olvea Fernandez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Bachiller (c): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior
Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
Presidente/a

[Firma]
Asesor/a

[Firma]
Bachiller (a)

[Firma]
Miembro

[Firma]
Bachiller (b)

[Firma]
Miembro

[Firma]
Bachiller (c)

El Rol del Salario Emocional en la Intención de Rotación: Evidencia del Sector Comercial

The role of emotional salary in turnover intention: evidence from the commercial sector

RESUMEN

El fenómeno de la rotación de personal afecta notablemente la productividad y el clima organizacional, factores como la insatisfacción laboral, la falta de reconocimiento y el poco equilibrio entre la vida laboral y personal incrementan la intención de rotación, este estudio busca analizar la influencia del salario emocional en la intención de rotación de los empleados en el sector comercial de la región Puno. Este estudio utiliza un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, la muestra incluye a 158 trabajadores dependientes del rubro comercial de la región andina del Perú y los instrumentos utilizados son el salario emocional adaptado de Martínez Del Castillo (2021), y la intención de rotación laboral elaborado por Villar-Lavalle (2024), ambos confiables y validados. El análisis revela que el salario emocional tiene una correlación negativa significativa con la intención de rotación ($r = -0.656$), lo que sugiere que, a mayor salario emocional, menor es la intención de rotación, así mismo las comisiones y los incentivos, como elementos del salario emocional, resultaron ser predictores significativos de la intención de permanencia en el empleo, con un modelo de regresión que explica el 60% de la variabilidad en la intención de rotación. En conclusión, el salario emocional resulta un factor crítico para reducir la intención de rotación, por ende, las empresas que implementan estrategias de bienestar emocional lograr mejorar la retención de talento, fomentando un ambiente laboral positivo que aumente el compromiso de los empleados y así disminuya la intención de dejar la organización.

Palabras clave: Clima organizacional, compromiso laboral, retención de empleados, rotación de personal, salario emocional.

ABSTRACT

The phenomenon of staff turnover significantly affects productivity and the organizational climate, factors such as job dissatisfaction, lack of recognition and poor work-life balance increase the intention to turn over, this study seeks to analyze the influence of emotional salary on the turnover intention of employees in the commercial sector of the Puno region. This study uses a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design, the sample includes 158 workers dependent on the commercial sector in the Andean region of Peru and the instruments used are the emotional salary adapted from Martínez Del Castillo (2021), and the job turnover intention developed by Villar-Lavalle (2024), both reliable and validated. The analysis reveals that emotional salary has a significant negative correlation with turnover intention ($r = -0.656$), suggesting that the higher the emotional salary, the lower the turnover intention. Likewise, commissions and incentives, as elements of emotional salary, turned out to be significant predictors of the intention to remain in a job, with a regression model that explains 60% of the variability in turnover intention. In conclusion, emotional salary is a critical factor in reducing turnover intention. Therefore, companies that implement emotional well-being strategies manage to improve talent retention, fostering a positive work environment that increases employee commitment and thus decreases the intention to leave the organization.

Keywords: *Organizational climate, employee commitment, employee retention, staff turnover, emotional salary.*