

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“EL SALARIO EMOCIONAL Y LA RETENCIÓN DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA TS NET S.A.
SAN BORJA 2022.”**

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

**Bach. ERIKA PAMELA RAMIREZ CORREA
Bach. MONICA MELISSA LOPEZ SALDAÑA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:
Ciencias Sociales y Desarrollo Humano
Gestión Administrativa**

**Callao –2023
PERÚ**

Erika Ramirez

And Saldana



ACTA N° 18 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS, DE FECHA 16 DE JUNIO DEL 2023, PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 33 ACTA N° 18 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

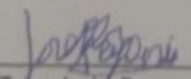
A los 16 días del mes de junio del año 2023, siendo las 12:00H. horas, se reunió, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, el JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, conforme a la Resoluciones de Decano N.° 126-2023-D-FCA-UNAC y 135-2023-D-FCA-UNAC, integrado por los siguientes docentes ordinarios de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

Dr. Jose Luis Reyes Doria	: Presidente
Dr. Rufino Alejos Ipanaque	: Secretario
Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto	: Miembro
Mg. Juan Carlos Santurio Ramirez	: Asesor

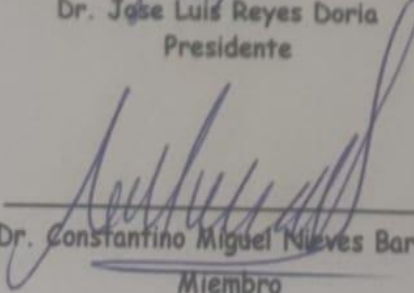
Se dio inicio al acto de sustentación de la tesis de las Bachilleres LOPEZ SALDAÑA MONICA MELISSA Y RAMIREZ CORREA ERIKA PAMELA, quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: "EL SALARIO EMOCIONAL Y LA RETENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA TS NET S.A. SAN BORJA 2022", cumpliendo con la sustentación en acto público, de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos vigente. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por Aprobado por UNANIMIDAD.....con la escala de calificación cualitativa Buena y calificación cuantitativa (15)., la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 27 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021- CU del 30 de junio del 2021.

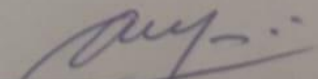
Se dio por cerrada la Sesión a las 13:00H. horas del día 16 de junio del 2023.



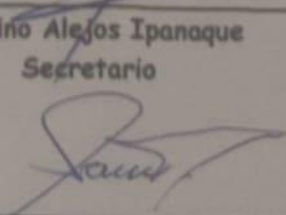
Dr. Jose Luis Reyes Doria
Presidente



Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto
Miembro



Dr. Rufino Alejos Ipanaque
Secretario













Mg. Juan Carlos Santurio Ramirez
Asesor

Document Information

Analyzed document	TESIS - ERIKA RAMIREZ Y MELISSA LOPEZ USA1.pdf (D164925319)
Submitted	4/24/2023 6:30:00 PM
Submitted by	
Submitter email	fca.investigacion@unac.edu.pe
Similarity	13%
Analysis address	iinvesfca.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS DE LA CRUZ - GAMERO - VILLANUEVA.pdf Document TESIS DE LA CRUZ - GAMERO - VILLANUEVA.pdf (D153175099) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	 5
SA	Ayala Tello Gloria & TorresYarleque Sergio.docx Document Ayala Tello Gloria & TorresYarleque Sergio.docx (D118988063)	 13
SA	1A_BARRON_PAREDES_PAUL_RICARDO_MAESTRIA_2019.docx Document 1A_BARRON_PAREDES_PAUL_RICARDO_MAESTRIA_2019.docx (D56648706)	 16
SA	TESIS 27-11-22_revisado.docx Document TESIS 27-11-22_revisado.docx (D151319502)	 1
SA	T055_44790496_M.docx Document T055_44790496_M.docx (D142587320)	 7
SA	TESIS MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL, 2020 - ERICK FRANKLIN CRUZADO RAMIREZ_70199409.docx Document TESIS MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL, 2020 - ERICK FRANKLIN CRUZADO RAMIREZ_70199409.docx (D113432772)	 1
SA	Escalante_Olascuaga_Tesis (1).docx Document Escalante_Olascuaga_Tesis (1).docx (D114578812)	 3
SA	Universidad Nacional del Callao / USA1 - Lazaro Chumpitaz Claudia.pdf Document USA1 - Lazaro Chumpitaz Claudia.pdf (D154516265) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	 8
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS AURES_MAMANI_RETAMOZO_FINAL USA1.pdf Document TESIS AURES_MAMANI_RETAMOZO_FINAL USA1.pdf (D147321284) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	 10
SA	T3_MYREAN BONIFACIO Y GERALDINE SARANGO.docx Document T3_MYREAN BONIFACIO Y GERALDINE SARANGO.docx (D118030401)	 1

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad: Ciencias Administrativas

Unidad de Investigación: Pregrado

Título El salario emocional y la retención del personal administrativo en la empresa TS Net S.A. San Borja 2022.

Autores: Bach. Erika Pamela Ramirez Correa
Código ORCID: 0000-0002-4709-7650
D.N.I.: 70111174
Bach. Monica Melissa Lopez Saldaña
Código ORCID: 0000-0003-3867-5946
D.N.I.: 74839777

Asesor: Mg. Juan Carlos Santurio Ramirez
Código ORCID: 0000-0002-9521-1163
D.N.I.: 25838289

Lugar de ejecución: Empresa TS Net S.A.- San Borja

Unidad de Análisis: Recursos Humanos- Administración

Tipo de investigación: Básica

Enfoque: Cuantitativo

Tema OCDE: 5.00.00 Ciencias Sociales
5.02.04 Negocios, Administración

HOJA DE REFERENCIA DE JURADO Y APROBACIÓN

TÍTULO DE TESIS:

El salario emocional y la retención del personal administrativo en la empresa
TS Net S.A. San Borja 2022.

PRESENTADO POR:

Bach. Erika Pamela Ramirez Correa
Bach. Monica Melissa Lopez Saldaña

ASESOR:

Mg. Juan Carlos Santurio Ramirez

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

Presidente: Dr. Jose Luis Reyes Doria.

Secretario: Dr. Rufino Alejos Ipanaque.

Vocal: Constantino Miguel Nieves Barreto.

Suplente: Dr. Santiago Rodolfo Aguilar Loyaga.

N° de Libro: 01

N° de Folio: 33

N° de Acta: 18

Fecha de aprobación de la tesis:

Bellavista, 16 de junio del 2023.

DEDICATORIA

Dedicado a nuestra familia que han sido nuestra motivación e inspiración para lograr nuestras metas. Para nuestras mamás, motor de nuestras vidas y nuestras hermanas, soporte principal. Para nuestros ángeles en el cielo, para usted, Hernán A. Ramirez Odria.

Handwritten signature of Erika Ramirez in black ink, oriented vertically on the right side of the page.Handwritten signature of Hernán A. Ramirez Odria in black ink, oriented vertically on the right side of the page.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, a nuestros abuelos, a nuestras madres y hermanas, a nuestros ángeles en el cielo. A nuestro profesor de la universidad, quien nos alentó en el proceso de nuestra investigación.

Handwritten signature of Erika Ramirez in black ink, oriented vertically on the right side of the page.Handwritten signature of M. Saldana in black ink, oriented vertically on the right side of the page.

INDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURA	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1.....	Problema general 2
1.2.2.....	Problemas específicos 2
1.3. Objetivos.....	2
1.3.1.....	Objetivo general 2
1.3.2.....	Objetivos específicos 2
1.4. Justificación	3
1.4.1.....	Justificación teórica 3
1.4.2.....	Justificación práctica 3
1.4.3.....	Justificación metodológica 3
1.5. Delimitantes de la investigación.....	3
1.5.1.....	Delimitantes teóricas 3
1.5.2.....	Delimitante temporal 4

1.5.3.....	Delimitante espacial	4
II. MARCO TEÓRICO		5
2.1. Antecedentes		5
A. Antecedentes internacionales.....		5
B. Antecedentes nacionales		7
2.2. Bases teóricas.....		9
2.3. Conceptual		28
2.4. Definición de términos básicos		30
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES		32
3.1. Hipótesis.....		32
A. Hipótesis general		32
B. Hipótesis específicas.....		32
3.1.1.....	Operacionalización de las variables	32
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO		31
4.1. Diseño metodológico.....		31
4.2. Método de investigación		31
4.3. Población y muestra		31
4.4. Lugar de estudio		32
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información		32
4.6. Análisis y procedimiento de datos		33
4.7. Aspectos éticos en investigación.....		36
V. RESULTADOS		37
5.1. Resultados descriptivos.....		37
5.2. Resultados inferenciales.....		49
5.3. Comprobación de hipótesis		50
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS		56

Erika Ramirez

W. Saldana

6.1.	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.	56
6.2.	Contrastación de los resultados con otros estudios similares.	57
6.3.	Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes	58
VII.	CONCLUSIONES	59
VIII.	RECOMENDACIONES	60
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	61

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 2: Propuesta de instrumento de recolección de datos

Anexo 3: Validación juicio de expertos

Anexo 4: Base de datos

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Matriz de análisis de juicio de expertos.....	34
Tabla 2 : Alfa de CronbachAlfa de Cronbach.....	35
Tabla 3 : Confiabilidad de salario emocional.....	36
Tabla 4 : Confiabilidad de retención del personal	36
Tabla 5 : Resultados de la oportunidad de desarrollo de la empresa TS NET S.A.	37
Tabla 6 : Resultados de bienestar emocional de la empresa TS NET S.A.	37
Tabla 7 : Resultados de calidad de vida de la empresa TS NET S.A.	41
Tabla 8 : Resultados de dimensión interna de la empresa TS NET S.A.	44
Tabla 9 : Resultados de dimensión externa de la empresa TS NET S.A.	47
Tabla 10 : Pruebas de normalidad	50
Tabla 11 : Comprobación de hipótesis general.....	51
Tabla 12 : Comprobación de hipótesis específica 1	52
Tabla 13 : Comprobación de hipótesis específica 2.....	53
Tabla 14 : Comprobación de hipótesis específica 3.....	54



ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Oportunidad de desarrollo de la empresa TS NET S.A.....	38
Figura 2: Bienestar emocional de la empresa TS NET S.A.	40
Figura 3: Calidad de vida de la empresa TS NET S.A.	42
Figura 4: Dimensión interna de la empresa TS NET S.A.	45
Figura 5: Dimensión externa de la empresa TS NET S.A.	48

Erika Ramirez

W. Saldana

RESUMEN

Con el fin de determinar si el salario emocional influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS. NET S.A., San Borja 2022, se realizó un tipo de investigación básica, de tipo transversal y correlacional, no experimental, de nivel descriptivo, la escala fue de tipo Likert y el instrumento de cuestionario que se utilizó fueron encuestas con un valor de muestra de 84. Se tuvo una población de 107 trabajadores administrativos de la empresa TS NET S.A., se aplicó una encuesta de 32 ítems a 84 trabajadores considerando las dimensiones de las variables salario emocional y retención del personal y fue necesario medir la fiabilidad de los datos obtenidos, para el cual, calculamos la prueba de Alfa de Cronbach, ya que asume que los ítems, los cuales son medidos en escala tipo Likert, posteriormente, se recolectó la información para ser procesada en SPSS v25.

Los resultados obtenidos nos indican que existe influencia entre ambas variables, para probar la hipótesis, se realizó la validación de datos con la prueba de Alfa de Cronbach obteniendo un indicador de 0.948, podemos decir que los datos obtenidos en las encuestas son consistentes y califica como muy confiable considerando que el Coeficiente alfa es > 0.9 significa que es excelente.

PALABRAS CLAVES: Salario Emocional, Retención del Personal.

ABSTRACT

In order to determine if the emotional salary influences the retention of administrative staff in the TS company. NET S.A., San Borja 2022, a type of applied research was carried out, cross-sectional and correlational, non-experimental, descriptive level, the scale was Likert type and the questionnaire instrument that was reduced were surveys with a sample value of 84. There was a population of 107 administrative workers of the company TS NET S.A., a survey of 32 items was applied to 84 workers considering the dimensions of the emotional salary and staff retention variables and it was necessary to measure the reliability of the data obtained, for which, we calculated the Cronbach's Alpha test, since it assumes that the items, which are measured on a Likert-type scale, subsequently collected the information to be processed in SPSS v25.

The results obtained indicate that there is an influence between both variables, to test the hypothesis, the data validation was carried out with the Cronbach's Alpha test, obtaining an indicator of 0.948, we can say that the data obtained in the surveys are consistent and qualify as very reliable considering that the alpha coefficient is > 0.9 means that it is excellent.

KEY WORDS: Emotional Salary, Staff Retention.



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar cómo influye el salario emocional en la retención del personal administrativo en la empresa TS. NET S.A. ubicada en San Borja 2022.

La estructura del salario emocional cuenta con distintos factores que determinan impactos positivos tanto internos como externos para la organización, entre las más importantes permite retener al personal y en ocasiones, reducir las pérdidas económicas. Comprender las posibles consecuencias que pueden ocasionar la poca aplicación del salario emocional y en lo que esto genere en el indicador de retención del personal es necesario para la empresa en la actualidad.

La estructura de la investigación consta de nueve partes; en la primera parte se realizará el planteamiento del problema, donde describiremos la motivación de la investigación, los objetivos que se quieren lograr obtener y la justificación de la investigación de la Empresa TS. NET S.A. San Borja 2022; en la segunda parte se desarrollará el marco teórico, conformado por antecedentes (internacionales y nacionales), bases teóricas, marco conceptual y definición de términos básicos.; en la tercera parte las variables e hipótesis de la investigación; en la cuarta parte se mencionará la metodología del proyecto, describiremos el diseño metodológico, método de investigación, población y muestra, lugar de estudio, técnicas e instrumentos, análisis y procesamiento de datos y aspectos éticos en investigación

; en la quinta parte se plasmará los resultados con la ayuda del análisis estadístico, en el sexto capítulo se diseñará la discusión de resultados, proseguimos con el séptimo capítulo desarrollará las conclusiones, en el octavo capítulo se mencionará las recomendaciones, culminamos con el noveno capítulo las referencias bibliográficas, uniendo los anexos necesarios al final.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La empresa TS. NET S.A. es una empresa especializada en los procesos de transformación empresarial con presencia regional en Perú, México, Colombia, Ecuador y Chile y Centroamérica. Es socia de las principales casas de software, a través de las cuales brinda servicios de consultoría de procesos, implementación de sistemas integrados, desarrollo de software, además de servicios de consultoría en Recursos Humanos. Además, son socios de las principales casas marcas: SAP, Oracle, Microsoft y otras. Su estructura orgánica está conformada por 6 directores de los cuales 3 son socios, un director y gerente generales, por debajo tiene a 4 subáreas entre ellas: Gerencia de Administración y Finanzas, Dirección de Operaciones, Director de Línea de Negocio y Dirección Comercial.

TS. NET S.A. tiene como nombre comercial a EVOL y tiene más de 25 años en el mercado, inicialmente contaba con menos de 100 trabajadores y en la actualidad ya cuenta con más de 400 trabajadores a nivel nacional e internacional, de los cuales 107 colaboradores pertenecen a la sede que estamos estudiando.

Parte de la problemática de la empresa es la mínima aplicación del salario emocional para la retención del personal administrativo, esto afecta directamente la permanencia de los trabajadores y en ocasiones, la nómina de la empresa.

La empresa tiene como actividad principal brindar servicios de consultoría de sistemas a terceros que requiere, usualmente, asistencia en cualquier momento, por lo que, complica brindar beneficios que parten del salario emocional como: el work-life balance (debido a que se efectúan programas y/o sistemas que demandan mucho trabajo realizarlas o están en constantes modificaciones a solicitud del cliente), días libres (brindar el día libre por cumpleaños es complicado ya que puede coincidir con una solicitud urgente por parte del cliente), teletrabajo (se requiere laborar presencialmente en las oficinas del cliente o tener reuniones constantes con

el cliente para conocer sus demandas), más beneficios sociales no económicos y agilidad en el otorgamiento de reconocimientos. La empresa no brinda Beneficios No Salariales debido al poco conocimiento e interés en aplicarlo sin que afecte a los intereses y ganancias de la compañía. Esto puede ocasionar que los trabajadores no perciban interés por parte de la compañía y ocasione que la competencia los reclute indirectamente, además genere impacto de manera negativa en la nómina de la empresa debido a los gastos que se generen.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera influye el salario emocional en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022?

1.2.2. Problemas específicos

P1: ¿Cómo influye la oportunidad de desarrollo en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022?

P2: ¿Cómo influye el bienestar emocional en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022?

P3: ¿Cómo influye la calidad de vida en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar como el salario emocional influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

O1: Establecer cómo la oportunidad de desarrollo influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

Erika Ramirez

W. Saldana

O2: Verificar como el bienestar emocional influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

O3: Establecer cómo la calidad de vida influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

En la presente investigación se aplicará teorías actualizadas de ambas variables, lo cual permitirá analizar los conceptos y así estructurar las conclusiones y recomendaciones en el estudio, lo cual, a su vez, quedará como base a futuros investigadores del tema.

1.4.2. Justificación práctica

La retención del personal depende de cómo se aplica los indicadores del salario emocional, esto permitirá el incremento de productividad, la reducción de costos, y el mejor manejo de procesos en la empresa TS NET S.A.

1.4.3. Justificación metodológica

Tipo de investigación : Básica
Diseño de investigación : No experimental
Método de investigación : Descriptiva

El estudio plantea la relación que existe en la investigación, como es en la empresa TS NET S.A. ubicada en San Borja.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1. Delimitantes teóricas

Este trabajo de investigación buscará determinar de qué forma el salario emocional influye en la retención del personal administrativo de la

empresa TS NET S.A. ubicada en San Borja. Nuestra investigación será guía y soporte ante futuras investigaciones de entidades universitarias, o de quienes se interesen por investigar o indagar un poco más la teoría de ambas variables.

1.5.2. Delimitante temporal

La investigación se desarrollará entre el año 2022 en la empresa a empresa TS NET S.A. comercialmente llamado EVOL.

1.5.3. Delimitante espacial

La investigación será realizada en la empresa TS NET S.A. situado en San Borja.



II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A. Antecedentes internacionales

Ávila (2021) en la investigación "El Salario Emocional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los servidores públicos del área administrativa de EMAPAL EP" de la Universidad del Azuay, situada en Cuenca- Ecuador. Tuvo como objetivo analizar si el Salario Emocional influye en la Satisfacción Laboral dentro de la Empresa Pública EMAPAL EP del cantón Azogues. Se utilizó un método cualitativo, no experimental transversal, descriptiva. Se concluyó que existe relación entre los componentes del Salario Emocional con los componentes de Satisfacción Laboral dentro de la organización pública EMAPAL EP. Se demostró esta relación, como moderada positiva, en base a los índices de Pearson obtenidos alrededor de 0.37 entre los componentes de Actividades retadoras, autonomía y desarrollo con la Satisfacción con la supervisión y participación; y entre el Reconocimiento y Status con la Satisfacción con el ambiente físico. Respecto a los índices de confiabilidad, alfa de Cronbach, se obtuvo valores adecuados (>0.8) para los fines investigativos y las evaluaciones grupales.

Cepeda (2020) en su investigación titulada: "El Salario Emocional y la Rotación de Personal en Áreas Administrativas: El Caso de una Empresa Transnacional del Sector de Servicios" de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí en la Ciudad San Luis Potosí, Mexico. Tuvo como objetivo principal el analizar cuál ha sido la influencia del establecimiento del salario emocional como estrategia para reducir la rotación del personal en áreas administrativas en una empresa privada del sector servicios, ubicada en la ciudad de San Luis Potosí. y su metodología fue descriptivo, aplicada. Se concluyó que las generaciones jóvenes buscan un empleador que les reconozca por sus esfuerzos, que les otorgue crecimiento profesional, un equilibrio, mayores prestaciones (vacaciones, permisos, horarios flexibles),

igualdad entre ambos géneros, y que sea una empresa socialmente responsable con el medio ambiente.

Serrato (2021) en su investigación titulada: "Importancia del Salario Emocional en la Rotación de los Colaboradores" de la Universidad Militar Nueva Granada situada en Bogotá, D.C. Tuvo como objetivo principal el Analizar la relación de las estrategias empresariales con las necesidades de salario emocional, que determinan la permanencia y rotación de los trabajadores de la generación Millennial en la empresa de estudio. Sus resultados del método demuestran un inconformismo entre los empleados que sobre pasa el 40% dentro de lo que se considera clima organizacional. Se concluye que se puede determinar que una de las principales causas en la rotación de empleados de la generación millennial es la falta de motivación, formación, plan carrera e incentivos a nivel de bienestar ya que es primordial un balance en su vida personal y laboral. A su vez, se debe tener en cuenta que los empleados pertenecientes a la generación millennial actualmente representan entre un 40% y 50% de la fuerza trabajadora, las empresas en cabeza de los altos gerentes deben buscar estrategias de retención y motivación de tal forma que el empleado se sienta comprometido y alineado con los objetivos de la empresa.

Guerra y Sosa (2015) en su investigación titulada: "Impacto del Salario Emocional en la Calidad de Vida de los Colaboradores y su influencia en el Servicio hacia el Cliente Externo", de la Universidad Católica Del Ecuador, en la ciudad de Quito, Ecuador. Tuvo como objetivo principal el establecer el impacto del salario emocional en los colaboradores de OLADE para determinar su influencia en la calidad de vida de los mismos y el servicio al cliente externo. Y uso una metodología basada en encuestas que brindaron información valiosa, se diseño estos instrumentos para mejor el nivel de satisfacción de clientes internos y externos. Se concluye que la inclusión del salario emocional en el paquete salarial influye directamente en la calidad de vida de los colaboradores de OLADE, siendo el factor tiempo el

Erika Ramirez

Waldemar

elemento motivante que tiene mayor influencia sobre los funcionarios de la organización, con el 95% de aceptación respecto a los otros factores analizados. A su vez se dice que el compromiso de los empleados de OLADE es transmitido al cliente externo quien percibe una satisfacción del 89.97% respecto a los servicios recibidos. Y el trato personal al cliente externo es una estrategia de retención de clientes para OLADE.

B. Antecedentes nacionales

Miranda (2023) En su investigación titulada "Rotación De Personal Y Salario Emocional En Asesores Comerciales De La Empresa Móvil Connect, Arequipa 2022" de la Universidad Católica de Santa María situada en Arequipa, Perú. Tuvo como objetivo principal el determinar la relación entre mediadores de la rotación de personal y salario emocional en asesores comerciales de la empresa Móvil Connect, Arequipa 2022. Se utilizó para ambas variables fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluye que existe una correlación significativa, positiva y fuerte ($r=0,765$; $x=0.000$, $x<0.05$) entre los mediadores de rotación del personal y salario emocional. El salario emocional debe ser prioridad de la planeación estratégica y plantearse como un objetivo organizacional que se convierta en política con la finalidad de optimizar el personal. En tal sentido se puede identificar que mientras exista de manera positiva los mediadores de rotación de personal habrá altos índices de salario emocional.

Misagel (2021) En su investigación titulada "Salario Emocional y Retención de Talento Humano en millenials de una empresa del rubro Previsional 2020" de la Universidad San Ignacio de Loyola, situado en Lima-Perú. Tuvo como objetivo principal el determinar si existe relación entre el salario emocional y la retención de talento humano en millennials de una empresa de rubro previsional de Lima Metropolitana, con la finalidad de conocer aquellos aspectos del salario emocional que facilitan la retención de talento humano de forma efectiva en millennials de una empresa del rubro

previsional. Su metodología fue descriptivo, correlacional, cuantitativa, de diseño no experimental. Se concluyó, que la relación entre el salario emocional y la retención de talento humano en millennials de Lima Metropolitana 2020 en una empresa de rubro previsional es positiva considerable, tomando en cuenta el coeficiente de Rho de Spearman. Así, el uso o creación de beneficios o retribuciones no monetarias pueden impulsar el crecimiento o mantener la retención de talento humano en este grupo etario particular. Sobre dichos beneficios, la empresa ha venido gestionando la flexibilidad de horarios, facilidades de trabajo remoto, reconocimientos al logro de objetivos y actividades virtuales de integración de equipos, estos con el fin de mantener dentro de los parámetros posibles aquellos beneficios percibidos anteriormente por los colaboradores en el marco de una coyuntura adversa.

Barron (2020) en su investigación titulada “El Salario Emocional y la Retención de Personal de Campo en las Empresas Vitivinícolas de Pisco – Ica” de la Universidad Nacional Federico Villarreal, en Lima- Perú. Tuvo como objetivo ver si existe una relación directa entre el salario emocional y la retención de personal de campo de las empresas vitivinícolas de Pisco– Ica. El método que el investigador utilizó fue el hipotético deductivo, el tipo de investigación descriptivo con enfoque cualitativo con un nivel de investigación de descriptivo correlacional. Se concluyó que existe una relación directa significativa entre las variables del salario emocional y la retención de personal de campo de las empresas agrícolas vitivinícolas de Pisco – Ica. (Coef. Spearman = 0.799 y p-valor = 0.00 < 0.01), siendo esta una correlación alta entre las variables. Por lo tanto, se puede asegurar que si las empresas emplean el salario emocional dentro de sus estrategias va a haber una mayor retención de personal de campo, conllevando esto a que, se realice menos esfuerzos en volver a contratar o conseguir nuevo personal para realizar las labores, se tenga un mayor rendimiento por persona ya que se deja de instruir nuevo personal contando con personal especializado. Por ello, se recomienda que las empresas incluyan dentro de sus estrategias

Erika Ramirez

Waldemar

medidas que otorguen al personal de campo un salario emocional con la finalidad de fidelizarlos, creen un compromiso y se motive al personal de campo para que no haya una rotación voluntaria por parte de los trabajadores, aumentando así la retención de estos.

Michán (2017) en su investigación titulada "Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017" de la Universidad Cesar Vallejo, situada en Perú. tuvo como objetivo principal el determinar la relación que existe entre el Salario Emocional y el Talento Humano de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, y para ello su metodología fue hipotético deductivo, de tipo básica y diseño no experimental. Se concluyó que la existencia de una relación directa y significativa entre el Talento Humano y el Salario Emocional. (Rho de Spearman = 0,561 y $p = 0,004 < 0,05$) siendo ésta una correlación moderada entre las variables. Por lo que se puede aseverar que cuando el salario emocional es adecuado la retención de talento humano es eficiente. Por lo que se recomienda aumentar la proporción de beneficios sociales en el paquete salarial anual que se ofrece a los colaboradores en los procesos de selección de personal, asimismo es importante mentalizar a los jefes de las unidades orgánicas en ser líderes con la finalidad de darles seguridad al momento de asumir responsabilidades con la finalidad de llevar a cabo los objetivos estratégicos de la institución.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Salario emocional

A. Concepto

El salario emocional es la retribución no económica y/o los beneficios abstractos no económicos que brinda el empleador hacia sus trabajadores. Chiavenato (2020) también la define como "los beneficios intangibles que entrega la empresa a sus colaboradores como refuerzo a la remuneración

Erika Ramirez

Waldemar

económica, implementado con el objetivo de complementar el sueldo tradicional a través de Asociación entre necesidades de Maslow y los tipos de retribución compensaciones no económicas para generar fidelidad y compromiso hacia la organización”.

Definir el “salario emocional” no solamente puede resumirse en recibir consecuencias positivas para la organización, también significa que las empresas buscan que sus trabajadores se vean vinculados emocionalmente con ellos y vean un futuro dentro de ella, incrementando su bienestar y fidelidad en la marca, también se debe ver reflejado en el cuidado de la salud mental de los trabajadores, parte de ello son la calidad de vida y el bienestar emocional, que permiten que el trabajador pueda equilibrar las responsabilidades y funciones que ejerzan en base a su puesto junto con la manera en cómo realiza sus actividades personales y/o familiares sin que estas se vean interrumpidas. Las organizaciones deben tener en cuenta que la inversión en su capital humano permitirá incrementar el rendimiento de manera óptima, también es importante mencionar que dicha inversión no necesariamente será del todo económica ya que encontrar la manera en que se brinden oportunidades de desarrollo y seguridad emocional hacia sus trabajadores será fructífero para las metas que se planteen como organización.

Adicional de la retribución económica, el salario emocional es una de las vías que puede utilizar la empresa para incrementar la productividad, la motivación y el compromiso de sus trabajadores, es por ello que, es importante conocer otras herramientas estratégicas que permitan incorporar nuevas formas de retribuir no monetariamente. En la actualidad, existen distintas alternativas que las empresas pueden ofrecer a sus trabajadores como: teletrabajo, reconocimientos (promociones), días libres por fechas importantes, capacitaciones, iniciativas de salud laboral, etc.

Lo importante que es el salario emocional en la actualidad, es el enfoque que tiene este, no solo dirigido para las empresas que buscan mantener/incrementar sus ganancias o retener al mejor personal, sino el

Erika Ramirez

Roberto Saldaña

impacto positivo que se tiene sobre el capital humano que busca involucrarse en la salud mental de manera positiva.

Las empresas que, actualmente, ofrecen salario emocional tienen la oportunidad de ofrecer a sus trabajadores, oportunidad de desarrollo, calidad de vida y bienestar laboral, además los ayuda a contribuir en su vida laboral, por ende, les permite desempeñarse de manera óptima para que se puedan cumplir los objetivos de la empresa a corto, mediano y largo plazo. Implementar oportunidad de desarrollo implica que las empresas brinden promociones, capacitaciones y línea de carrera a sus trabajadores y retener su talento para evitar ser reclutados por la competencia, lo que muestra que el mundo laboral está en cambio constante. Brindar calidad de vida y bienestar laboral, son herramientas estratégicas que parten del salario emocional y buscará que los trabajadores encuentren el equilibrio entre su vida personal y profesional.

La ventaja del salario emocional es que al mejorar el bienestar de los empleados se relaciona directamente con la disminución del porcentaje de la rotación del personal y el absentismo, por lo que, puede ayudar a disminuir a reducir gastos en procesos de selección. Además, va permitir que el trabajador, tenga una implicancia con la empresa, incrementará su motivación y mantendrá una fidelidad con la marca.

El salario emocional en otras palabras son los beneficios abstractos no económicos, que aportan un valor al trabajador del equipo. También lo define como “los beneficios intangibles que entrega la empresa a sus colaboradores como refuerzo a la remuneración económica, implementado con el objetivo de complementar el sueldo tradicional a través de Asociación entre necesidades de Maslow y los tipos de retribución compensaciones no económicas para generar fidelidad y compromiso hacia la organización”. Jiménez (2009) define al salario emocional, como toda contraprestación que no son dinerarias, y que proveen al colaborador de satisfacción personal y tranquilidad para continuar desempeñándose eficaz y efectivamente. Los incentivos no monetarios se definen de dos maneras, como incentivos que no están relacionados explícitamente con el dinero y son utilizados con la

Erika Ramirez

Waldemar

intención de premiar y motivar a los colaboradores, por ejemplo, reconocimientos y capacitaciones. También se definen como un “gracias” o “buen trabajo”, es decir, brindar un reconocimiento por un trabajo bien hecho al colaborador. Según Howatt (2013) en su estudio demostró que los incentivos tangibles no monetarios condujeron a un mejor desempeño que los incentivos que tenían un valor en efectivo a modo de recompensa, a pesar de que los participantes declararan que preferían el efectivo, es así como el autor demostró que el constructo psicológico de justificación explica esta inconsistencia en el comportamiento, donde la justificación se refiere a aquella necesidad de justificar el gasto de dinero en el consumo de artículos de lujo; entonces si la persona gana dicho artículo no generaría sentimientos de culpa porque lo justificaría en que es producto de su esfuerzo.

Espinoza & Toscano (2020) comenta que el salario emocional, viene a ser como la estrategia para aumentar el equilibrio en la vida del colaborador es pedir al trabajador que trabaje horas extras solo cuando se trate de una situación necesaria, ahora muchos empleados están prestando atención a la importancia de tener una vida en familia, una vida en familia ayuda a las personas a mantener un nivel de estrés. El dinero como motivador para retener a los empleados en el largo plazo era poco importante pues, al final, la gente tiene que estar interesada en lo que desarrolla. Y si se quedan por cuestiones económicas, no se van a desempeñar en su potencial máximo, pues este no era suficiente como motivador.

Según la RAE (2019) comentó que el término “remuneración” hace referencia a la “Acción o verbo de remunerar” y en su segunda acepción “Aquello que se da o sirve para remunerar”. De igual forma, el Diccionario define el verbo remunerar como “recompensar, premiar o retribuir”. Este último término, a su vez, es definido por esta institución como “recompensar o pagar”.

Es así como la retribución o salario emocional es definido por La Fundación española de Recursos, donde se comenta el conjunto de retribuciones no monetarias que el trabajador recibe de su organización y

Erika Ramirez

Waldemar

que complementan el sueldo tradicional con nuevas fórmulas creativas que se adaptan a las necesidades de las personas de hoy.

Chiavenato (2020) refuerza que el salario emocional como las compensaciones de los trabajadores representa la financiación personal que les deben aportar ciertos rendimientos tales como incentivos, esta inversión e incentivos, tienen que ver, sin embargo, con la inversión que hacen los otros colaboradores y los incentivos que estos reciben; si existe una equidad, se experimentan sentimientos de satisfacción

El Instituto Madrileño de Formación en Negocios (2019) detalla en su artículo web los cinco componentes del salario emocional, los cuales son:

- a. Oportunidades de desarrollo: este hace referencia a todas las alternativas que la empresa pueda proponer a sus colaboradores que tengan un impacto directo en su carrera profesional como capacitaciones, Coaching, Mentoring y planes de carrera. Esta dimensión abarca factores formativos, emocionales y académicos.
- b. Bienestar emocional:
 - Bienestar psicológico: Dar acceso a todos los colaboradores a oportunidades de trascendencia mediante reconocimientos, autonomía y retos profesionales.
 - Balance de vida: proviene de los esquemas de trabajo elaborados por la empresa que brinden flexibilidad al trabajador en la integración con su familia u oportunidades de esparcimiento.
- c. Calidad de vida, quien abarca:
 - Entorno laboral: Asegurar al trabajador un clima adecuado de compañerismo, sentido de pertenencia al equipo y colaboración.
 - Cultura laboral: Comprometer al colaborador con los pilares éticos, valores, misión y visión de la organización para lograr la adecuada adaptación de este en su ambiente de trabajo.

B. Beneficios del salario emocional

En la actualidad, implementar el salario emocional permitirá que los trabajadores se sientan más identificados con las empresas en las que

Erika Ramirez

W. Saldana

laboran, incrementen su productividad, se sientan más motivados, busquen un equilibrio en su vida personal y laboral asimismo tengan un compromiso y sentido de pertenencia en la empresa. Para los empleados, puede ser beneficioso ya que lograrán incrementar su competitividad, reducir el absentismo, disminuir la rotación, fidelizar al talento y retener a su personal frente a la competencia directa, pero también lo será para los trabajadores ya que contribuye en su bienestar. El salario emocional permite que exista una mayor implicancia laboral, fidelidad con la marca, que los trabajadores se sientan satisfechos del lugar donde trabajan y se sientan comprometidos con las metas de la organización. Para las empresas, que sus trabajadores incrementen su productividad, motivación y compromiso, genera bastantes impactos positivos como: disminución del ausentismo y la rotación del personal, mayor productividad e implicación con la marca, etc.

Actualmente, las organizaciones se encuentran en constante cambio y existe una competitividad alta, por lo que, es beneficioso implementar el salario emocional para retener al personal.

Chiavenato (2020) dice que el salario emocional cuenta con privilegios que favorece el crecimiento del nivel de productividad haciendo este más competitivo a nivel organizacional. Traduciéndose, en una palabra: “generación”, que son:

- a. Agradecimiento en lo personal y en lo laboral: consiste en mostrar simpatía por los colaboradores que realizan una labor aceptable, evitando que renuncien y se trasladen a otra institución, porque en la actual no han sido reconocidos en su trabajo.
- b. Incentivar a las personas: los colaboradores que conozcan sus funciones, esto evitará de que el colaborador no estará esperanzado en que le indiquen para hacerlo.
- c. Valorización del colaborador: se ve reflejado en los conocimientos y madurez frente al problema: debe de existir una congruencia entre los valores de la organización, un ejemplo de ello es la honestidad,

Erika Ramirez

Waldemar

d. Planificación del trabajo: para ello se debe integrar través de la participación de los equipos en un momento determinado con la finalidad de informar al trabajador y a los participantes de los equipos, las actividades a realizar en un determinado momento, cuyo fin es que la organización se encuentre estable.

El salario emocional es un concepto moderno que permite describir y completar los conceptos de compensación no monetaria, por lo que cuenta con características específicas que permite la distinción de conceptos.

- Intangible: A diferencia del salario monetario, el salario emocional no se refleja directamente en la cantidad de dinero que recibe un empleado. En su lugar, consiste en aspectos emocionales, psicológicos y relacionales que contribuyen al bienestar y al porcentaje de satisfacción que tiene el colaborador en el trabajo.
- Subjetivo: La percepción del salario emocional puede variar según las preferencias, valores y necesidades individuales de cada empleado. Lo que puede ser significativo y gratificante para un empleado puede no tener el mismo impacto en otro.
- Personalizado: Es un concepto que es adaptado a las necesidades específicas de cada empleado. Es decir, mientras que para algunos empleados el reconocimiento público puede ser una forma efectiva de salario emocional, para otros el desarrollo profesional o la flexibilidad laboral pueden ser más importantes.
- Duradero: A diferencia de los aumentos salariales o bonificaciones que pueden ser efímeros, el salario emocional tiende a tener un impacto duradero en la satisfacción y el compromiso de los empleados. Esta confirmado que las experiencias positivas en el trabajo se basan en el reconocimiento y el desarrollo profesional, pueden tener efectos a largo plazo en la motivación y la lealtad de los empleados.
- Construido en la cultura organizacional: El salario emocional está estrechamente relacionado con la cultura y los valores de la organización. Las empresas que priorizan aspectos como el

Erika Ramirez

Waldemar

reconocimiento, el trabajo en equipo y el desarrollo personal suelen ofrecer un salario emocional más rico y gratificante para sus empleados.

C. Sistemas de recompensas

Chiavenato (2020) expresa que las organizaciones son exitosas, tienden a crecer o, como mínimo a sobrevivir. El crecimiento exige mayor complejidad en los recursos necesarios para ejecutar las operaciones, ya que aumenta el capital, se incrementa la tecnología, las actividades de apoyo, etc.; además provoca el aumento del número de personas y genera la necesidad de intensificar la aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas indispensables para mantener la competitividad de la organización; así se garantiza que los recursos materiales, financieros y tecnológicos se utilicen con eficiencia y eficacia, y que las personas representen la diferencia competitiva que mantiene y promueve el éxito organizacional: constituyen la competencia básica de la organización, su principal ventaja competitiva en un mundo globalizado inestable, cambiante y competitivo en extremo.

Las personas que trabajan en las organizaciones lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados, y están dispuestas a dedicarse al trabajo y a cumplir las metas y los objetivos de la organización si esto les reporta algún beneficio significativo por su esfuerzo y dedicación. En otras palabras, el compromiso de las personas en el trabajo organizacional depende del grado de reciprocidad percibido por ellas: en la medida en que el trabajo produce resultados esperados, tanto mayor será ese compromiso. De ahí la importancia de proyectar sistemas de recompensas capaces de aumentar el compromiso de las personas en la organización.

Las recompensas organizacionales, tales como pagos, promociones y otros beneficios, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño. Por ello, los expertos en Desarrollo Organizacional se preocupan cada vez más por atender el diseño e implantación de dichos sistemas.

Erika Ramirez

Roberto Saldaña

El diseño de un sistema de compensaciones es crucial para una organización por la influencia que tiene en la motivación, el compromiso y la retención de los empleados. Estos sistemas tienen objetivos principales que se clasifican en:

- Atraer talento humano, pues se busca ofrecer compensaciones competitivas puede ayudar a atraer a los mejores candidatos para los puestos vacantes.
- Retener a los buenos empleados, con un sistema justo y equitativo que permitirá sentirse valorados, personal importante para la organización y de la misma manera traerá como consecuente la reducción en la rotación de personal.
- Motivación en el desempeño de las áreas, buscando que estas logren alcanzar metas específicas y mejorar su rendimiento.
- Fomentar la equidad, permite que no exista distinción entre el género, raza, orientación sexual u otros factores.

Los sistemas de compensaciones pueden variar considerablemente entre diferentes organizaciones y sectores industriales. Algunas empresas pueden optar por sistemas de compensaciones más tradicionales, como salarios fijos y beneficios estándar, mientras que otras pueden adoptar enfoques más innovadores, como compensaciones basadas en el desempeño, acciones de la empresa o programas de participación en beneficios.

D. Factores del salario emocional

Bonilla (2014) expresa las diversas características de los factores existentes en el salario emocional:

- Las oportunidades de desarrollo, relacionado con la capacitación, gestión del talento, coaching, mentoring y plan de carrera.
- El balance de vida, que consiste en esquemas flexibles de trabajo, donde brinden beneficios para la salud corporal, integración de la familia y oportunidades de recreación y más.

Erika Ramirez

Andrés Saldaña

- El bienestar psicológico, el cual tiene que ver con el reconocimiento, autonomía, retos profesionales y trascendencia en la comunidad.
- El entorno laboral, que significa contar con un clima de compañerismo, sentido de familia y equipo, donde se reconozca y celebre los logros.
- La cultura laboral, es decir que debe atender la responsabilidad social la ética en el lugar de trabajo y la relación con líderes.

Por otro lado, Pita (2016) señala otro modelo de agrupación donde prevalecen tres puntos.

Oportunidades de Desarrollo:

- Balance de vida
- Capacitación
- Retroalimentación (Feedback)
- Promociones
- Línea de carrera
- Coaching

Horarios flexibles:

- Beneficios adicionales
- Integración familiar y amical.
- Actividades recreativas

Bienestar emocional:

- Respeto
- Retos profesionales
- Participación
- Niveles de autonomía
- Reconocimiento

2.2.2. Retención de talento humano.

A. Concepto

La retención del personal es un conjunto de estrategias que utilizan las empresas para evitar que sus trabajadores renuncien a sus puestos en la organización, es un indicador importante que permite que las empresas

Erika Ramirez

W. Saldana

puedan medir el nivel de compromiso y disponibilidad del capital humano. En la actualidad, cada vez más organizaciones buscan fidelizar a sus trabajadores mediante distintas estrategias ya que no solo desean disminuir gastos en sus nóminas sino también buscan que sus trabajadores se sientan más identificados e implicados con sus marcas. Esto último, puede generar mayor retención del capital humano, es importante que las empresas implementen las herramientas más efectivas para evitar la salida de su personal y sobre todo, migren con la competencia.

Según Moreno (2018), comenta que uno de los mayores desafíos que enfrentan los empresarios de hoy es encontrar y mantener buenos empleados. La retención de estos es clave para el sostenimiento a largo plazo y el éxito de un negocio. También señala que la retención de talento humano son las tácticas de gestión enfocada a conservar a los trabajadores en la empresa. Un porcentaje de rotación de personal dentro de límites normales puede ser buena para una empresa; significa que con la llegada de nuevas personas se pueden obtener mejores ideas y nuevos enfoques.

Sin embargo, cada organización debe tener una estrategia para retener a los empleados de alto rendimiento que le dan una ventaja competitiva. Cabe destacar que, existen diversos motivos personales por los cuales renuncian los trabajadores como cambios de ciudad de residencia, querer destinar mayor tiempo para los hijos, nuevo empleo con la posibilidad de cambiar radicalmente el estilo de vida o simplemente por decisiones en donde interviene la familia. Sin embargo, hay otras causas por la que los trabajadores se van de una empresa que pueden ser remediadas al interior de ésta, dentro de las más comunes Certo (2015) comenta:

- Desmotivación por el poco reconocimiento a la labor realizada.
- No cuentan con el apoyo ni las herramientas suficientes para el desarrollo de su trabajo.
- El trabajador siente que no tiene oportunidades de crecimiento personal ni laboral.
- La remuneración salarial no está acorde a las funciones ni al mercado.
- Estilo de liderazgo negativo por parte de su jefe.

Erika Ramirez

Rob Saldana

- Clima organizacional muy tenso.
- No se sienten identificados con la cultura organizacional de la empresa.
- Sobrecarga laboral que afecta el tiempo libre

Salario

Es el monto financiero competitivo e individualizado, que se puede hallar encima del mercado laboral, teniendo en cuenta el desempeño profesional de cada individuo contribuciones a la organización. Siendo sus indicadores: sueldos competitivos, aumento de sueldo, y sistema de compensación.

B. La importancia de la retención de talento

Esta radica en evitar los impactos relacionados directamente a las organizaciones, estos se asocian a los costos en los cuales incurre la organización para la captación, reclutamiento y selección del personal, estrategias de retención como capacitación y beneficios y finalmente los costos de beneficios sociales que se adquieren en el marco de la legislación laboral peruana vigente (Crisanto, Poma, Wendorff, y Martínez, 2019).

Generalmente las compañías exitosas plantean estrategias de retención que atraen el interés del colaborador, en algunas ocasiones ofrecen incentivos variables, bonos de reconocimientos que van de la mano con el cumplimiento de metas, oportunidades de línea de carrera y programas de desarrollo y más.

Además, manifiestan que este impacto también éste se manifiesta en la pérdida de fidelización de los colaboradores, disminución en la curva de aprendizaje y, la fuga de conocimiento la cual tiene por consecuencias directas retrasar el desarrollo de habilidades y competencias colectivas, afectando directamente la integración de equipos e incrementando los costos de selección de personas, inducción y capacitación requeridos para el desempeño del puesto.

Erika Ramirez

W. Saldana

La retención de talento humano, ejecutada de forma continua en las organizaciones, deriva en beneficios para las mismas como la reducción de costos a través de la reducción de los costos de selección, inducción y capacitación asignados a cada empleado, mejora la productividad, porque el talento humano cuenta con la experiencia en el negocio, lo que le permite a la organización enfocarse en la simplificación de procesos o creación de nuevos negocios. Adicionalmente, aumenta la competitividad pues reduce la fuga de talentos e incrementa la creación de valor de la organización de cara a los clientes finales de la misma.

La estrategia directiva, es aquella donde se busca retener a los empleados mejor considerados, más eficientes y destacados, lo cual nos permita desarrollar un marco de trabajo estratégico que haga funcionar las diversas áreas de la empresa. Lo ideal del director, líder o encargado es que genere una excelente visión para seleccionar los nuevos empleados con la experiencia; la tarea del reclutador es esencial, pues debe escoger bien al nuevo personal a contratar y visualizar si se ajusta a la cultura y a la organización.

Como organización, se debe aspirar a que un personal nuevo genere sentido de pertenencia, amor y respeto por la organización y esto solo será realidad si realizamos correctamente los procesos de onboarding, solo así la persona tendrá la tranquilidad y el respaldo de su equipo de trabajo, tendrá mayor confianza y con el tiempo autonomía en sus funciones o en la línea de carrera que dese seguir.

Moreno (2018), corrobora la importancia de identificar plenamente las causas que llevan a un empleado a renunciar a su trabajo, esto se puede medir a través de las entrevistas de retiro y el diligenciamiento de un formulario en donde el trabajador evalúe su estancia en la empresa y haga las recomendaciones pertinentes; estos datos son de gran utilidad para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

Talento humano

Para Grau (2016) el talento humano es la capacidad de la persona de realizar determinadas acciones, como consecuencia de las aptitudes o



habilidades que tenga y el conocimiento y experiencia que haya ido adquiriendo a lo largo de tu vida.

La RAE (2019) define el talento como inteligencia o la “capacidad de entender”, lo relaciona también con la aptitud o “capacidad para el desempeño de algo”. Sin embargo, en su tercera acepción otorga un concepto mucho más concreto y orientado al enfoque humano: “persona inteligente o apta para determinada ocupación”.

Adicionalmente, Chiavenato (2020) explica que el talento humano como la actividad humana en la que se agrupan conocimientos, experiencias, habilidades, motivación, intereses, aptitudes y potencialidades.

C. Procesos para retener al personal

Existen ciertas estrategias y herramientas efectivas que permitan que las empresas mejoren su índice de retención del personal, es importante identificar distintas medidas como: crear y fomentar un buen ambiente laboral, comunicación horizontal, reconocimientos, promociones, remuneraciones competitivas acorde al mercado, salario emocional.

Chiavenato (2020) menciona que todas las técnicas empleadas para la retención del personal (remuneraciones, ofrecimiento de prestaciones y servicios sociales acorde con un modelo saludable de vida, para el trabajo que brinde un modelo de vida saludable, brindar un entorno físico y psicológico confortable, garantizar los vínculos sindicales amigables y cooperativas) tienen trascendencia para concretar su continuidad en la empresa y en especial incentivar su función y lograr cumplir con los objetivos de la organización. En ciertas empresas estos planteamientos para la retención de los trabajadores tienen una baja calificación, debido a que se asemeja al tipo de persona económica (que trabaja exclusivamente por el salario), por la rigurosidad y carencia de elasticidad, también por su naturaleza global y normalizada, con fundamento en las medidas, no toma en cuenta las disimilitudes personales, así como tampoco las distintas contribuciones a la empresa. Algunas empresas obtienen calificaciones altas por sus sistemas de retención, debido a que son muy semejantes al tipo de

hombre complejo, porque son maleables y adecuación a los individuos, respetando las disimilitudes personales y contribuciones individuales para su éxito dentro de la empresa.

a. Remuneración

La remuneración se define como la retribución que percibe la persona como permuta por la realización de sus funciones en la empresa. Fundamentalmente se basa en el nexo de reciprocidad entre los trabajadores y la empresa. Cada trabajador se encarga de negociar su salario y beneficios. Esta remuneración puede utilizarse de manera directa o indirecta.

- Remuneración económica directa: es el haber que se le otorga a cada trabajador en modo de salarios, bonos, premios y comisiones. El salario simboliza el componente de mayor interés. La palabra salario es definida como retribución económica o el haber que percibe el trabajador por parte del empleador de acuerdo al cargo que tiene y las funciones que realiza por un periodo determinado. Éste puede ser de manera directa o indirecta. Cuando se habla de salario directo refiere al haber que se recibe como contraprestación por las labores realizadas en el cargo que ocupa. Con respecto a los trabajadores que laboran por horas, su haber es el equivalente al verdadero número de horas que trabajo por el periodo de un mes (no se considera el descanso semanal remunerado); con relación a los trabajadores por mes, su salario es el que corresponde al que reciben mensual.
- Remuneración económica indirecta: esta retribución se desglosa de las condiciones del contrato grupal y del plan de prestaciones y servicios sociales otorgado por la empresa. La retribución indirecta considera vacaciones, gratificaciones, bonos, extras (riesgos, insalubridad, turno nocturno, años de servicio, entre otros.), implicación de ganancias, horas extras, también se considera el efectivo que corresponde a las actividades y beneficios sociales que otorga la empresa (como subsidios para alimentación y transpone, seguro de vida grupal, entre otros). La

Erika Ramirez

Waldemar

remuneración está conformada por la retribución directa y la retribución indirecta. Es decir que ésta comprende todos los elementos de la retribución directa y todas las derivaciones de la retribución indirecta. Desde otra concepción, la remuneración simboliza todo lo que percibe el trabajador ya sea de manera directa o indirecta, por sus labores realizadas dentro de la organización. De esta forma la remuneración se retribuye en efectivo y el salario en especie.

b. Prestaciones sociales

Las prestaciones sociales constituyen una parte esencial de la paca de la retribución. Estas retribuciones son una manera de retribución indirecta que busca otorgar a los empleados un cimiento para la satisfacción de sus exigencias propias. Se consideran como sus componentes más trascendentales: gastos médicos, seguro de vida, alimentación, transporte, seguridad social privada, entre otros.

Tipos de prestaciones sociales

La finalidad de los planes de prestaciones y de seguridad social es impulsar al trabajador en tres aspectos de su vida:

- En el ejercicio del empleo: como son las gratificaciones, el seguro de vida, los premios de producción, entre otros.
- Fuera del empleo, pero en el interior de la compañía: con cafetería, transporte, ocio.
- Fuera de la compañía, mejor dicho, en la comunidad: con recreación, actividades comunitarias.

c. Higiene, seguridad en el trabajo

- Higiene laboral: La higiene laboral alude al grupo de disposiciones y procesos que buscan preservar la entereza mental y física del empleado, protegiéndolo de los peligros de salud innatas a las labores que desarrolla por el cargo que ocupa y su entorno donde se desenvuelve. La higiene laboral se fundamenta en el análisis y la predisposición de los malestares

Erika Ramirez

W. Saldana

ocupacionales, iniciando en la observación y dominio de dos factores: el ser humano y su ambiente laboral.

- Seguridad laboral: La seguridad laboral es el grupo de preceptos técnicos, formación, salud, mentales para evitar accidentes, puede realizarse suprimiendo situaciones inestables del entorno o preparar debidamente al personal para que utilicen las habilidades de prevención, lo que es esencialmente importante para el cumplimiento confortable de las labores. Actualmente, se ha visto aumentada la cantidad de compañías que implementas sus correspondientes asistencias de seguridad.
- Calidad de vida en el trabajo: La calidad de vida en el trabajo refiere al nivel en que los integrantes de la empresa logran satisfacer sus expectativas propias en función a las labores que realiza en la compañía. La calidad de vida en el trabajo considera un grupo de componentes, tales como confort con las labores que realiza, oportunidades de crecer dentro de la empresa, estímulo por su productividad, retribución, bonificaciones, nexos con los compañeros de trabajo y la empresa, entorno psicológico y físico del centro de laboral, autonomía para la toma de decisiones, oportunidad de asociarse, entre otros aspectos.

d. Relaciones con las personas

Señala a las acciones de recursos humanos implicadas a la familiaridad y los cambios internos de personal que se realizan en la empresa. Se define como los nexos íntimos que se dan entre la empresa y los trabajadores en asuntos como promociones, cambios, alejamiento por jubilación y renuncias. La organización y las medidas organizacionales igualmente protagonizan una característica clave en estas relaciones internas. Pero la oficina de RH trabaja en detrás a manera de staff, ósea, a modo de consultoría interna y transfiere la responsabilidad de línea a los gerentes y supervisores con relación a las labores diarias y recursos humanos.

e. Oportunidades de ascenso

Erika Ramirez

Roberto Saldaña

Todo ser humano tiene consigo innatos deseos y/o anhelos de superación, ese sentimiento es un factor que afecta la autoestima de las personas, y el tener oportunidades de crecimiento en una organización le permite mantener expectativas para mejorar su calidad de vida.

f. Reconocimiento.

Hay muchas formas de reconocer el trabajo o labor realizada de forma excelente por un individuo y uno como líder debe ser creativo en la implementación de estrategias. El cumplimiento de las metas genera un sentimiento de orgullo y desarrollo, y al ser una reacción innata del ser humano, si no obtiene el reconocimiento esperado, la desmotivación no permitirá el incremento de su productividad.

El encontrar a una persona que encaje con el puesto de trabajo y destaque entre los demás, es un perfil al que hay que prestar una atención especial; y al tener un futuro incierto, lo ideal es buscar que ese personal especial no esté interesado en buscar otras oportunidades laborales. Entre las ventajas cada individuo que labora en la empresa tendrá la oportunidad de descubrir o redescubrir su potencial laboral, habilidades y aptitudes, el intercambio de ideas y grupos de trabajo que entran en interacción con diferentes personalidades y mejores el ambiente laboral; y en las desventajas podemos encontrar personas para las cuales es difícil adaptarse a los cambios o a nuevas personas en sus grupos de trabajo, esto se debe manejar desde la personalidad y la individualidad que caracterizan a cada persona fomentando siempre el intercambio de ideas, comunicaciones y logrando una buena relación con todos los compañeros de trabajo.

D. Teorías de motivación para aplicar a la retención de personal

En la teoría de motivación de Frederick Herzberg, formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el

Erika Ramirez

Rob Saldana

trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

1. Factores extrínsecos, son aquellos que están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Entre estos factores encontramos al salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección, las condiciones físicas, las condiciones ambientales, las políticas de la empresa, el clima de relaciones, los reglamentos internos, etc.
2. Factores intrínsecos, son aquellos que están relacionados con la satisfacción en el cargo y tareas que el colaborador ejecuta. Estos factores están bajo el control del individuo e involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, responsabilidad y más.

Costos de Rotación de personal

Hay varias clasificaciones de dichos costos entre las que se encuentran:

- Costos primarios de la rotación de personal (hace referencia al retiro y reemplazo de un empleado por otro y su valoración es cualitativa)
- Costos secundarios (se refiere a los efectos e impactos que dicha rotación va a generar en la organización, efectos colaterales inminentes)
- Costos terciarios (incentivos o inversiones que se hayan hecho sobre el empleado).

Esta rotación se puede clasificar en rotación involuntaria y rotación voluntaria siendo esta última a la que debemos prestar más atención; ya que cuando empleado decide por voluntad propia retirarse de la empresa; ya sea por una mejor oferta salarial, por falta de motivación e incentivos, o pocas probabilidades de crecimiento y desarrollo; hace que la inversión que se realizó al contratarlo se vuelva en un costo. Puesto que vincular personal a

Erika Ramirez

Rob Saldana

una empresa conlleva una serie de costos y estrategias que la empresa debe implementar, no sólo para obtener mayor o mejor rentabilidad sino para mantener el valioso capital humano activo y competitivo con un alto nivel de satisfacción.

Existe un gasto que genera recibir y procesar la solicitud del interesado desde pequeños formularios hasta visitas y entrevistas,

- Costos de selección; realización de pruebas, test, exámenes médicos, etc.
- Costos de entrenamiento; remuneración durante la capacitación, costo de tutores o instructores
- Costos de desvinculación; salarios, indemnizaciones, prestaciones.

2.3. Conceptual

El salario emocional lo definimos como todos los estímulos no remunerativos que espera recibir el colaborador por parte de la organización. Dentro de estos, nosotras nos enfocamos en tres dimensiones a analizar, como:

- **Oportunidades de desarrollo**, Son todos aquellos agentes externos que influyen ya sea en el éxito o fracaso del individuo y sus proyectos, es por ello por lo que son contemplados los aspectos negativos que se representan en las amenazas y los positivos en las oportunidades. El colaborador que se desarrolla dentro de la organización podrá observar dos conceptos como indicadores, los cuales se basan en la formación continua y en la línea de carrera, ambas brindan la facilidad de seguir capacitándose, aumentando las posibilidades de crecimiento; estas oportunidades muchas veces son impulsadas por los jefes, sin embargo, depende de la eficiencia que demuestra el nuevo colaborador en el desarrollo de sus funciones.
- **Bienestar emocional**, se refiere a los sentimientos: cómo reconocerlos, expresarlos, y cómo encararlos de manera que contribuyan al crecimiento personal y profesional. Si uno está asustado, enojado, estresado o desesperanzado, se observará dentro del

Erika Ramirez

Julio Saldaña

ambiente laboral, y esto puede afectar el trabajo de uno y a el humor de quienes lo rodean. Aquí es importante trabajar en un equilibrio, el colaborador debe de planificar sus actividades diarias, semanales para cumplir sus metas mensuales y anuales, aquí el colaborador debe buscar optimizar sus tiempos y cumplir un horario flexible que tenga cómo finalidad el cumplir sus funciones sin descuidar su vida personal y seguir con su crecimiento personal y profesional, con autonomía en sus actividades.

- **Calidad de vida**, es un conjunto de factores que da bienestar a una persona, tanto en el aspecto material como en el emocional, definidos también como la búsqueda del balance correcto entre la responsabilidad del trabajo y la integración con la familia; obtener el mejor trato entre el personal, sobre todo con el equipo de trabajo; y convivir en un ambiente laboral adecuado con factores que brinden satisfacción.

El salario emocional es una estrategia para implementar con la finalidad de motivar o premiar la labor de quien se lo gana.

La retención del personal lo definimos como una estrategia la que se basa en mantener a aquellos colaboradores con talento de calidad, con buen desempeño y valiosos para la gestión de la empresa. Y para lograrlo, debemos de considerar dos dimensiones:

- **Dimensión interna:** El ambiente interno de una organización lo constituyen todos los elementos que influyen en el personal, como son las capacidades cognitivas, las habilidades y destrezas, y sobre todo la personalidad y buena actitud... características internas que caracterizan al colaborador, que avalen su selección a la permanencia de su puesto de trabajo, o al ascenso de este.

Es eficiente que las cabezas de equipo busquen trabajar con personal apto, con basto conocimiento, con habilidades destacables, destrezas avanzadas y actitudes innatas. Es en estas situaciones donde la retención del personal no está en negociación.

Erika Ramirez

Roberto Saldaña

- **Dimensión externa:** la definimos como aquellas características que brinda la organización a sus colaboradores buscando el mejor bienestar de estos, ante estos puntos, el equipo de recursos humanos debe ser consciente que cada colaborador es un mundo diferente, por ende su estímulo externo se basa en diversos factores, dentro de los cuales destacamos la seguridad del trabajo, la tranquilidad de su permanencia en el trabajo y la adquisición monetaria mensual; las condiciones de trabajo, si se encuentran aptas y hacen los mantenimientos correspondientes; y el reconocimiento, también visto como premiación o felicitación sobre sus aportes al trabajo.

En este sentido definimos a la retención del personal, como la efectividad de las estrategias para retener, mantener e incentivar al colaborador su permanencia dentro del puesto de trabajo, y esto solo se busca aplicar a los talentos, aquellos que contienen un conjunto de competencias individuales necesarias para que una empresa alcance valor sostenible a largo plazo.

2.4. Definición de términos básicos

- **Formación continua:** es la adquisición sistemática de actitudes, conceptos, conocimientos, reglas o destrezas que implican una mejora en la realización del trabajo.
- **Línea de carrera:** es un proyecto de formación individual de un trabajador, cuyo propósito es trazar el curso de su carrera y desarrollo profesional dentro de la organización.
- **Autonomía:** como capacidad se refiere al conjunto de habilidades que cada persona tiene para hacer sus propias elecciones, tomar sus decisiones y responsabilizarse de las consecuencias de estas.
- **Participación en capacitaciones:** Participar en capacitaciones permite educar, preparar, habilitar, facultar de manera constante a las personas.

Erika Ramirez

Waldemar

- **Horario flexible:** La flexibilidad horaria laboral supone que un empleado pueda trabajar horas que son distintas de las de comienzo y finalización habituales de la empresa.
- **Integración en la familia:** Se entiende por integración familiar al grado de salud, armonía y equilibrio existente en las relaciones mantenidas dentro de los miembros de una familia, incluyendo y valorando a la persona y a su rol dentro del núcleo familiar.
- **Trato:** Relación de una persona con otra o con otras.
- **Ambiente laboral:** El Ambiente Laboral está relacionado con la percepción de los colaboradores en cuanto a los factores que determinan la calidad de su experiencia en los lugares de trabajo.
- **Cognitivas:** Es un proceso mental y emocional a través del cual un individuo capta e interpreta la realidad, a partir de diversos tipos de experiencias, razonamientos y aprendizajes.
- **Habilidades:** Se entiende la habilidad como la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada. De esta manera, se trata de una forma de aptitud específica para una actividad puntual, sea de índole física, mental o social.
- **Destrezas:** Habilidad y experiencia en la realización de una actividad determinada, generalmente automática o inconsciente.
- **Actitudinal:** La actitud es el comportamiento que emplea un individuo frente a la vida. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinación.
- **Seguridad en el empleo:** La seguridad en el trabajo es la disciplina encuadrada en la prevención de riesgos laborales cuyo objetivo es la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.
- **Condiciones de trabajo:** Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para

Erika Ramirez

Roberto Saldana

la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos.

- **Reconocimiento:** En el sentido amplio de la palabra reconocimiento es la acción y efecto de reconocer algo, a alguien, a los otros o de reconocerse a sí mismo. También se dice que dicha acción de reconocer sirve para saber el contenido de algo y de esa manera examinar más profunda o detalladamente esa cosa en particular.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

A. Hipótesis general

El salario emocional influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

B. Hipótesis específicas

H1: La oportunidad de desarrollo influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

H2: El bienestar emocional influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

H3: La calidad de vida influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

3.1.1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	MÉTODO Y TÉCNICA
Variable 1 X: Salario emocional	Chiavenato (2017) define al salario emocional como las compensaciones de los trabajadores, representa la financiación personal que les deben aportar ciertos rendimientos tales como incentivos.	El salario emocional son los estímulos no remunerativos que espera recibir el colaborador por parte de la empresa.	X1: Oportunidad de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Formación continua Línea de carrera 	1-2 3-4	Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta
			X2: Bienestar emocional	<ul style="list-style-type: none"> Autonomía Participación en capacitaciones Horario flexible 	5 6-7 8-9	
			X3: Calidad de vida	<ul style="list-style-type: none"> Integración en la familia Trato Ambiente laboral 	10-11 12-13 14-16	
Variable 2 Y: Retención del personal	Moreno (2018) señala que la retención de talento humano son las tácticas de gestión enfocada a conservar a los trabajadores en la empresa. Un porcentaje de rotación de personal dentro de límites normales puede ser buena para una empresa; significa que con la llegada de nuevas personas se pueden obtener mejores ideas y nuevos enfoques.	La retención del personal lo definimos como una estrategia la que se basa en mantener a aquellos colaboradores con talento de calidad, con buen desempeño y valiosos para la gestión de la empresa.	Y1: Dimensión interna	<ul style="list-style-type: none"> Cognitivas Procedimental (Habilidades y destreza) Actitudinal 	1-2 3-4 5-7	Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta
			Y2: Dimensión externa	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad en el empleo Condiciones de trabajo Reconocimiento 	8-11 12-13 14-16	

Eriska Ramirez

Andrés Saldaña

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

Tipo de investigación

La investigación de básica, ya que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues su objetivo es ampliar y profundizar los conocimientos científicos acerca las variables; también busca analizar la problemática que se presenta en la empresa y presentar alternativas de solución para mejorar el desempeño de los trabajadores.

Es de tipo transversal y correlacional, ya que se busca determinar el grado de asociación entre ambas variables mediante métodos estadísticos.

Diseño de investigación

El diseño es no experimental, es donde el grupo de investigación no interviene, manipula, ni altera el comportamiento de las variables, por lo contrario, busca conocer ambas variables en su propio contexto para su análisis. Hernández, et al. (2014) comenta que una de las características del diseño no experimental es describir el comportamiento del fenómeno luego de efectuadas las observaciones necesarias, que incluyen la aplicación de encuestas que contribuirán a conocer respecto de la modalidad de la gestión documental.

4.2. Método de investigación

La investigación es descriptiva, pues se describen las características de las variables de investigación. Carrasco (2019) describe que el investigador busca conocer las características, cualidades, propiedades y rasgos esenciales de los hechos, en un momento y tiempo concreto y determinado

4.3. Población y muestra

Erika Ramirez

Waldemar

Población: 107 trabajadores de Perú

$$n = \frac{Z^2 \times p \times Q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

Z : Coeficiente de la confianza (1.96)

n : Tamaño de la muestra

N : Tamaño de la población

p : Probabilidad de ocurrencia (0.5)

q : Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

E : Error muestral (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times 107}{(0.05)^2 \times (107 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = 83.86$$

Muestra: 84 trabajadores

4.4. Lugar de estudio

La investigación se desarrolla en la empresa TS Net S.A. la cual se dedica a brindar servicios de consultoría de sistemas a diversas empresas del Perú; esta empresa se encuentra ubicada en San Borja.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

- **Técnicas de investigación documentarias**

- a. Técnicas:**

Revisión de:

- Libros
- Tesis
- Internet (artículos, revistas, monografías y más)

- b. Instrumentos**

- Fichas y fotocopias
- USB
- **Técnicas de investigación en campo**

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionarios.

4.6. Análisis y procedimiento de datos

En esta investigación utilizaremos para el análisis y procesamiento de datos del software estadístico SPSS y el software Microsoft Excel versión 2019.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach.

Validez

Sanchez, Reyes, y Mejías (2018) comentan que es el grado en que un método sirve para medir con efectividad, esto se refiere a que el resultado verificará que la aplicación del instrumento mide lo que se desea medir

Tabla 1

Matriz de análisis de juicio de expertos

CRITERIOS	JUECES			
	J1	J2	J3	TOTAL
Claridad	4	4	5	13
Objetividad	5	5	4	14
Actualidad	5	5	5	15
Organización	5	5	5	15
Suficiencia	4	5	4	13
Pertinencia	5	5	4	14
Consistencia	5	5	5	15
Coherencia	5	5	5	15
Metodología	4	5	5	14
Aplicación	4	4	5	13
TOTAL, DE OPINIÓN	46	48	47	141

Fuente: Creación de autoras.

Total, máximo = (N° criterios) × (N° de jueces) × (puntaje máximo de respuesta)

Cálculo de coeficiente de validez:

$$Validez = \frac{141}{10 \times 3 \times 5} = \frac{141}{150} = 0.94 = 94\%$$

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento es 94.0%, es considerado Bueno.

El instrumento fue validado por juicio de expertos, para el instrumento compromiso organizacional el dictamen obtenido es que el instrumento fue aplicable

Confiabilidad

Para probar la investigación, se ha procedido a aplicar una encuesta a 84 colaboradores administrativos de la empresa TS NET S.A., con un total de 32 preguntas que hacen referencia a las variables estudiadas, sin

embargo, se hace necesario medir la fiabilidad de los datos obtenidos, para el cual, calculamos la prueba de Alfa de Cronbach, ya que asume que los ítems, los cuales son medidos en escala tipo Likert.

Como criterio general, existen las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa < 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa < 0.5 es pobre

Para dicha confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach.

Tabla 2

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.948	32

Fuente: Elaboración propia.

Observando el valor resultante de Alfa de Cronbach de 0.948 podemos decir que los datos obtenidos en las encuestas son consistentes y califica como muy confiable considerando que el Coeficiente alfa es > 0.9 significa que es excelente.

Confiabilidad de variables

Tabla 3

Confiabilidad de salario emocional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.939	16

Fuente: Elaboración propia.

El estadístico de confiabilidad Alpha de Cronbach, tuvo un valor de 0.939 en la variable “Salario Emocional”, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables.

Tabla 4

Confiabilidad de retención del personal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.901	16

Fuente: Elaboración propia.

El estadístico de confiabilidad Alpha de Cronbach, tuvo un valor de 0.901 en la variable “Retención del personal”, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables.

4.7. Aspectos éticos en investigación

Nuestro trabajo respetará las opiniones de otros investigadores, nosotros utilizaremos las fuentes que encontremos con la transparencia, la verdad relacionada con nuestra investigación.

V.RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos.

Dimensiones de oportunidad de desarrollo

Tabla 5

Resultados de la oportunidad de desarrollo de la empresa TS NET S.A.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. El colaborador conoce las oportunidades de desarrollo que ofrece la empresa.	0	0%	3	4%	29	35%	37	44%	15	18%
2. La empresa brinda oportunidades de desarrollo para el personal.	0	0%	1	1%	16	19%	55	65%	12	14%
3. El colaborador se mantiene óptimo ante una posible línea de carrera.	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%	82	98%
4. Existen factores que permite que la empresa brinde una línea de carrera.	0	0%	0	0%	17	20%	48	57%	19	23%
Total promedio:	0	0	1	1%	16	18%	36	42%	32	38%

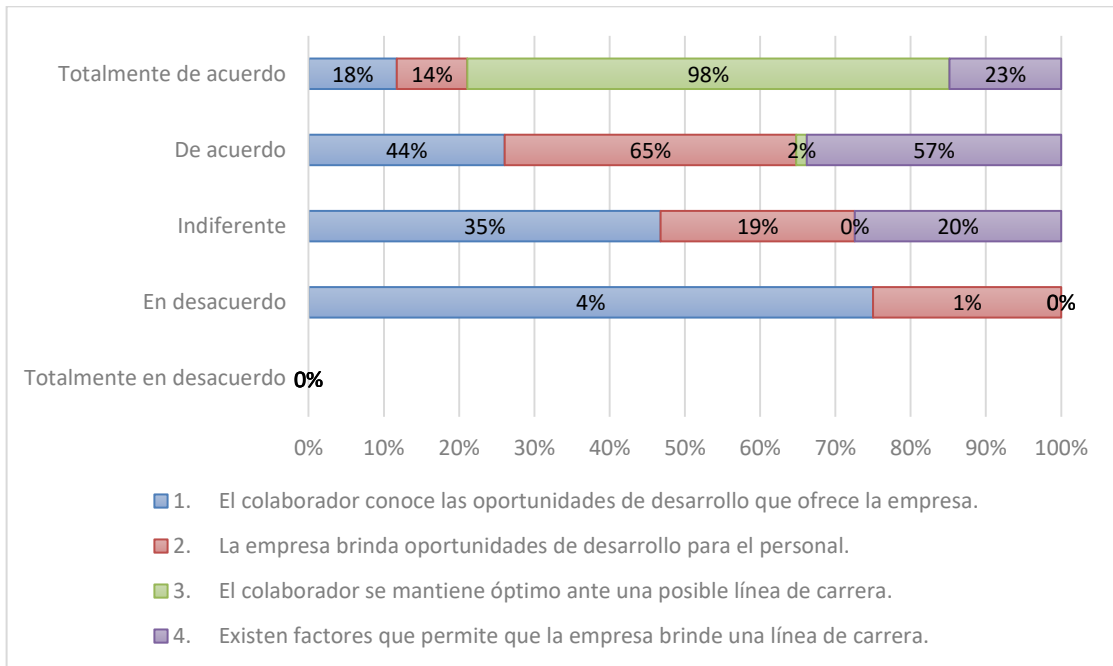
Fuente: Elaboración propia.

Erika Ramirez

Waldemar

Figura 1

Oportunidad de desarrollo de la empresa TS NET S.A.



Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla 5, sobre la oportunidad de desarrollo que brinda la empresa al personal administrativo, donde los colaboradores manifestaron conocer las oportunidades de desarrollo que da la empresa, un 4% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 35% indico que es indiferente y el 62% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. En la segunda pregunta, el 1% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 19% indico que es indiferente y el 79% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en conocer cuáles son las oportunidades que da la organización. En la tercera pregunta, el colaborador busca línea de carrera el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 0% indico que es indiferente y el 100% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Y la cuarta pregunta habla sobre los factores que permiten una línea de carrera, donde el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 20% indico que es indiferente y el 80% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Erika Ramirez

Roberto Saldaña

Dimensiones de bienestar emocional

Tabla 6

Resultados de bienestar emocional de la empresa TS NET S.A.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	5. El colaborador participa activamente con autonomía en la empresa.	0	0%	0	0%	24	29%	43	51%	17
6. La empresa ofrece facilidad de acceso a la participación de capacitaciones al colaborador.	0	0%	0	0%	15	18%	53	63%	16	19%
7. El colaborador tiende a participar de las capacitaciones ofrecidas por la empresa.	0	0%	0	0%	16	19%	56	67%	12	14%
8. La empresa brinda flexibilidad de horarios para el colaborador.	0	0%	0	0%	14	17%	55	65%	15	18%
9. El colaborador se siente motivado ante una flexibilidad de horarios.	0	0%	0	0%	20	24%	46	55%	18	21%
Total promedio:	0	0	0	0	18	21%	51	60%	16	19%

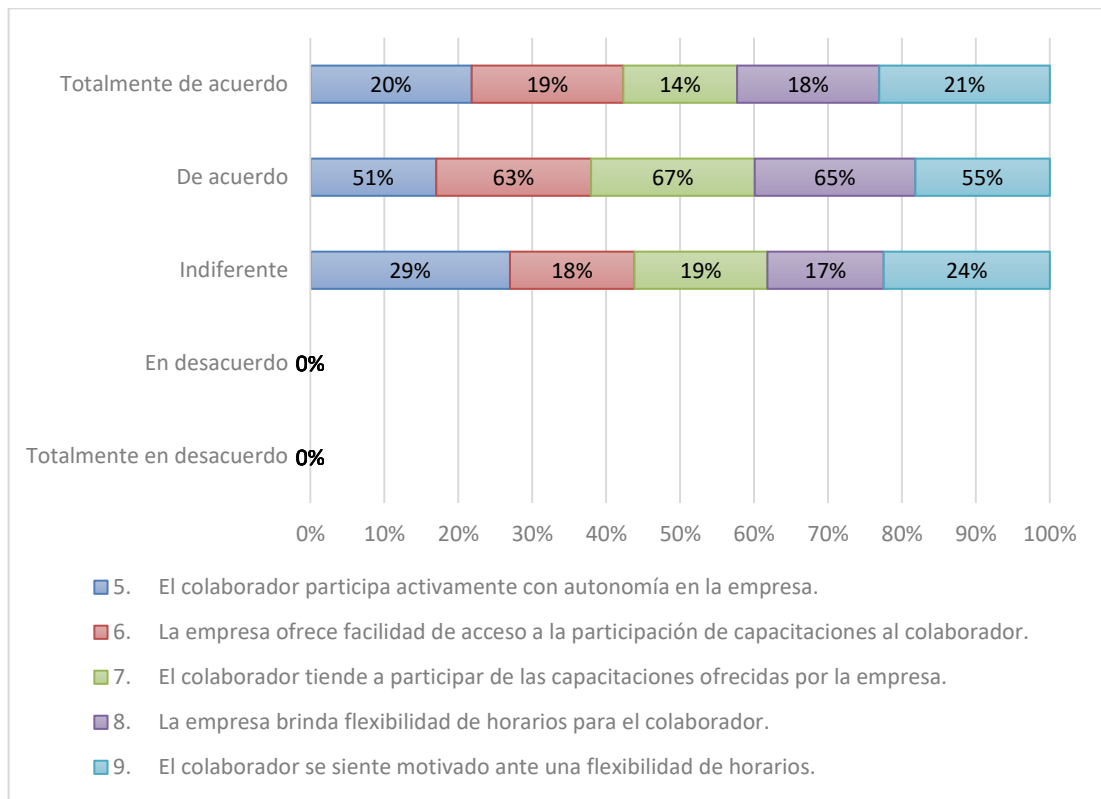
Fuente: Elaboración propia.

Erika Ramirez

Andrés Saldaña

Figura 2

Bienestar emocional de la empresa TS NET S.A.



Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla 6, sobre el bienestar emocional que brinda la empresa al personal administrativo, donde los colaboradores participan con autonomía en la empresa, un 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 29% indico que es indiferente y el 71% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. En la sexta pregunta, el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 18% indico que es indiferente y el 82% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que facilitan el acceso a capacitaciones. En la séptima pregunta, el colaborador participa en las capacitaciones, donde el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 19% indico que es indiferente y el 81% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. La octava pregunta habla sobre la flexibilidad de horarios, donde el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 17% indico que es

Erika Ramirez

Andrés Saldaña

indiferente y el 83% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Y la novena pregunta habla sobre la motivación que existe en los colaboradores cuando se trata de la flexibilidad de horarios, donde el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 24% indico que es indiferente y el 76% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Dimensiones de calidad de vida

Tabla 7

Resultados de calidad de vida de la empresa TS NET S.A.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. La empresa organiza eventos donde se fomenta la integración colaborador- familia.	0	0%	0	0%	22	26%	48	57%	14	17%
11. El colaborador separa el trabajo de su vida personal y familiar.	0	0%	0	0%	18	21%	53	63%	13	15%
12. El ambiente de trabajo es de respeto y armonía.	0	0%	1	1%	16	19%	52	62%	15	18%
13. Se busca implementar la comunicación horizontal en la empresa.	0	0%	1	1%	16	19%	54	64%	13	15%
14. El colaborador fomenta un buen ambiente laboral.	0	0%	0	0%	7	8%	57	68%	20	24%
15. El colaborador conoce la cultura organizacional.	0	0%	0	0%	15	18%	52	62%	17	20%
16. La empresa tiene la intención de implementar herramientas que permitan identificar las necesidades del colaborador.	0	0%	0	0%	23	27%	40	48%	21	25%
Total promedio:	0	0	0	0.3%	17	19.9%	51	60.5%	16	19.2%

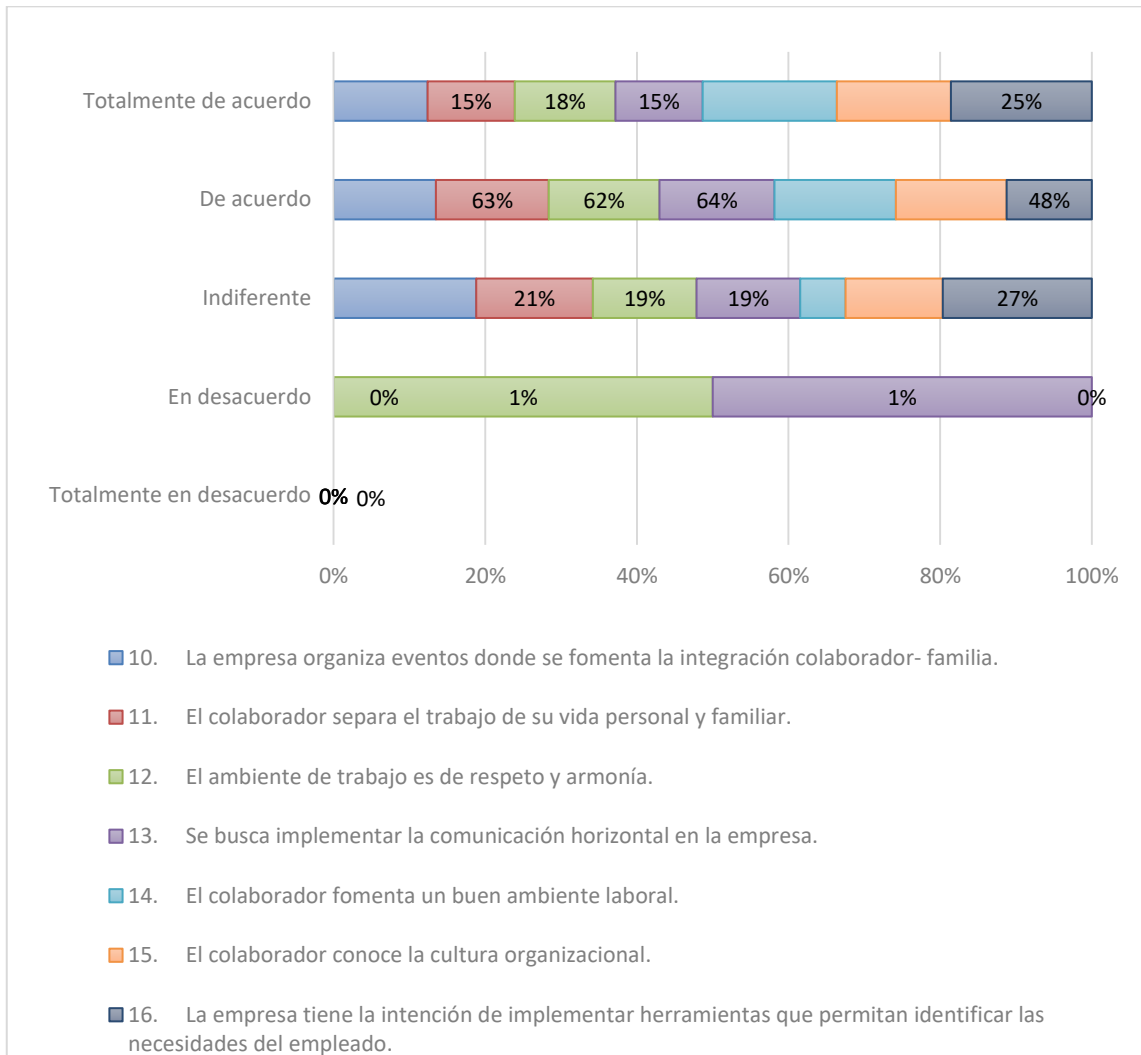
Fuente: Elaboración propia.

Erika Ramirez

Roberto Saldana

Figura 3

Calidad de vida de la empresa TS NET S.A.



Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla 7, sobre la calidad de vida que brinda la empresa al personal administrativo, donde los colaboradores participan en la integración colaborador-familia, un 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 26% indico que es indiferente y el 74% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. En la onceava pregunta, el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 21% indico que es indiferente y el 79% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en el concepto que habla sobre separar su vida personal y familiar. En la doceava pregunta que el colaborador habla de respeto y armonía, donde el 1%

Erika Ramirez

Roberto Saldaña

manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 19% indico que es indiferente y el 80% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. La treceava pregunta sobre comunicación horizontal, donde el 1% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 19% indico que es indiferente y el 80% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. En la catorceava pregunta, el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 8% indico que es indiferente y el 92% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en la interacción del colaborador y el ambiente laboral. En la quinceava pregunta sobre la cultura organizacional, donde el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 18% indico que es indiferente y el 82% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. La dieciseisava pregunta sobre las herramientas que necesita el colaborador, donde el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 27% indico que es indiferente y el 73% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.



Dimensión interna

Tabla 8

Resultados de dimensión interna de la empresa TS NET S.A.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. El colaborador posee capacidades cognitivas para poder llevar a cabo las funciones diarias.	0	0%	0	0%	0	0%	68	81%	16	19%
2. La empresa brinda talleres de estimulación cognitiva.	0	0%	0	0%	11	13%	67	80%	6	7%
3. El colaborador demuestra sus habilidades y destrezas en sus funciones diarias.	0	0%	0	0%	8	9.5%	71	84.5%	5	6.0%
4. La empresa recluta al personal midiendo sus habilidades y destrezas en base al perfil del puesto al que se solicita.	0	0%	0	0%	2	2%	67	80%	15	18%
5. El colaborador participa en grupos de trabajo aportando ideas y respetando las opiniones de los demás.	0	0%	0	0%	3	3.6%	62	73.8%	19	22.6%
6. La empresa ofrece herramientas para aumentar las competencias actitudinales.	0	0%	0	0%	2	2.4%	70	83.3%	12	14.3%
7. El colaborador se adapta a los constantes cambios poniendo en práctica sus competencias actitudinales.	0	0%	0	0%	3	3.6%	66	78.6%	15	17.9%
Total promedio:	0	0	0	0	4	5%	67	80%	13	15%

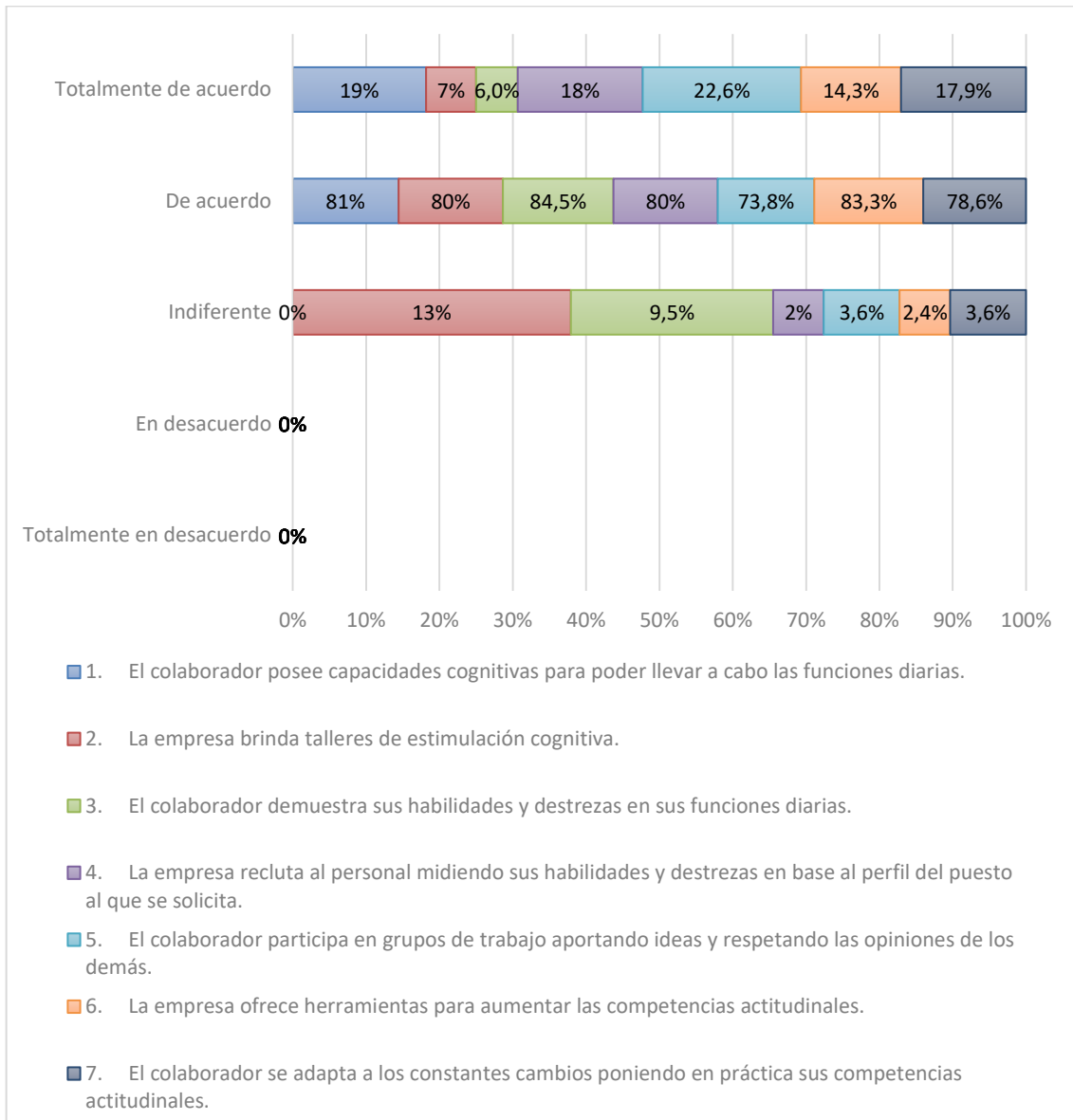
Fuente: Elaboración propia.

Erika Ramirez

Roberto Saldaña

Figura 4

Dimensión interna de la empresa TS NET S.A.



Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla 8, sobre la dimensión interna en la empresa del personal administrativo, donde los colaboradores poseen capacidades cognitivas, con un 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, e indiferente y el 100% comentó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. En la segunda pregunta, el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 13% indicó que es indiferente y el 87%

Erika Ramirez

W. Saldana

comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en la estimulación cognitiva. En la tercera pregunta referente a las habilidades y destrezas de las funciones de los colaboradores, donde el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 9.5% indico que es indiferente y el 90.5% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. La cuarta pregunta sobre el reclutamiento del personal, donde el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 2% indico que es indiferente y el 98% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Y la quinta pregunta un 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 3.6% indico que es indiferente y el 96.4% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo cuando hablan del aporte de ideas. La sexta pregunta referente a las herramientas que aumentan las competencias actitudinales, el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 2.4% indico que es indiferente y el 97.6% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo; y en la séptima pregunta que habla sobre la adaptación del colaborador donde el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 3.6% indico que es indiferente y el 96.4% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.



Dimensión externa

Tabla 9

Resultados de dimensión externa de la empresa TS NET S.A.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. La empresa cuenta con un área de SST y SIG.	0	0%	0	0%	3	4%	72	86%	9	11%
9. La empresa implementa herramientas de trabajo bajo estándares de calidad y seguridad.	0	0%	0	0%	0	0%	68	81%	16	19%
10. El colaborador conoce de los riesgos laborales.	0	0%	0	0%	9	11%	65	77%	10	12%
11. El empleador implementa, mediante SST, la prevención de riesgos en el trabajo.	0	0%	0	0%	9	11%	60	71%	15	18%
12. El colaborador se desempeña bajo buenas condiciones de trabajo.	0	0%	0	0%	0	0%	73	87%	11	13%
13. La empresa ofrece buenas condiciones de trabajo.	0	0%	0	0%	2	2%	71	85%	11	13%
14. La empresa presenta iniciativas de reconocimiento para sus empleados.	0	0%	0	0%	6	7%	55	65%	23	27%
15. El colaborador se siente motivado.	0	0%	0	0%	8	10%	47	56%	29	35%
16. El colaborador se siente conforme con los diversos programas de reconocimientos.	0	0%	0	0%	7	8%	50	60%	27	32%
Total promedio:	0	0.00	0	0.00	5	6%	62	74%	17	20%

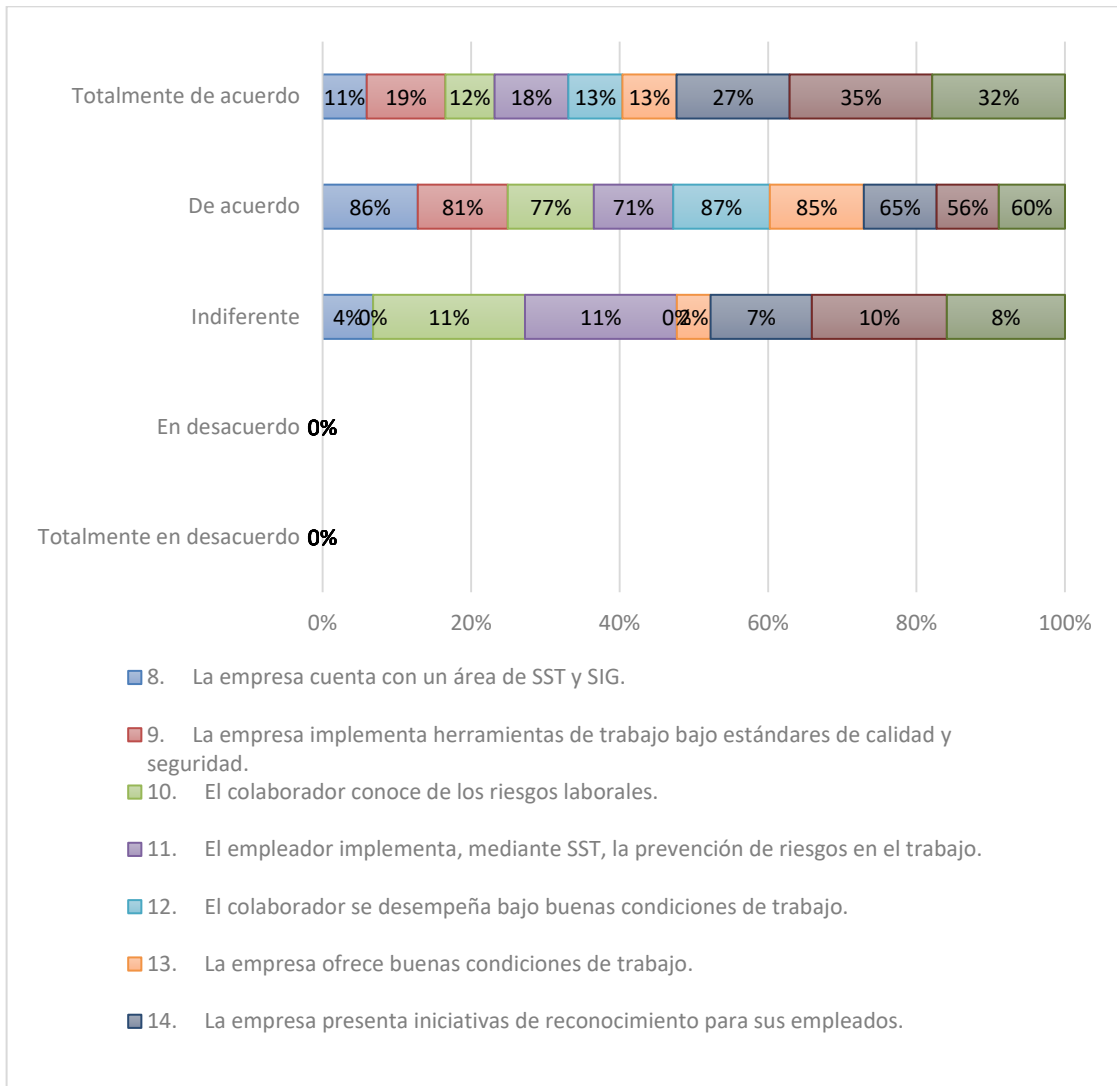
Fuente: Elaboración propia.

Erika Ramirez

Roberto Saldaña

Figura 5

Dimensión externa de la empresa TS NET S.A.



Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla 9, sobre las dimensiones externas que brinda la empresa al personal administrativo, que trata sobre el SST y SIG, un 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 3.6% indico que es indiferente y el 96.4% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. En la novena pregunta, que habla sobre los estándares de calidad, el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, e indiferente y el 100% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. En la décima pregunta que habla sobre los riesgos laborales, un

Erika Ramirez

Roberto Saldaña

0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 10.7% indico que es indiferente y el 89.3% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. En la onceava pregunta, el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 10.7% indico que es indiferente y el 89.3% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que habla sobre la prevención de riesgos. En la doceava pregunta sobre las condiciones de trabajo, donde el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, e indiferente y el 100% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. La treceava pregunta sobre las buenas condiciones de trabajo, donde el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 2% indico que es indiferente y el 98% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. En la catorceava pregunta, el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 7.1% indico que es indiferente y el 92.9% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en las iniciativas de reconocimiento del personal. En la quinceava pregunta sobre la motivación, donde el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 9.5% indico que es indiferente y el 90.5% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. La dieciseisava pregunta sobre los programas de reconocimiento, donde el 0% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 8.3% indico que es indiferente y el 91.7% comento estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

5.2. Resultados inferenciales.

Para elegir la prueba estadística, se procede a aplicar la prueba de normalidad, cuya importancia permite conocer si los datos de la muestra son normales, es decir guardan simetría, para deducir si se puede usar el método estadístico paramétrico o no paramétrico.

Para ello, es importante considerar:

H0: los datos no tienen una distribución de normalidad.

H1: los datos tienen distribución de normalidad.

Erika Ramirez

Waldemar

Tabla 10

Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Salario Emocional	.104	84	.025	.975	84	.094
Retención del Personal	.200	84	<.001	.935	84	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Tras observar los datos de la Tabla 10, dado que la muestra es mayor a 50 se tendrá en consideración la prueba de Kolmogorov Smirnov, así mismo se observa que las variables no siguen una distribución normal ya que p-valor es $< (0,05)$, a partir de ello se empleará la prueba de Rho de Spearman para medir la correlación de variables.

Concluyendo de esta forma que no es una distribución normal, por lo que se procede a utilizar la estadística no paramétrica.

5.3. Comprobación de hipótesis

Comprobación de hipótesis general

H: El salario emocional influye en la retención del personal del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

H0: El salario emocional no influye significativamente en la retención del personal del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

Erika Ramirez

W. Saldana

Tabla 11*Comprobación de hipótesis general*

Correlaciones				
			Salario Emocional	Retención del Personal
Rho de Spearman	Salario	Coeficiente	1.000	.684**
	Emocional	de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	84	84
	Retención del	Coeficiente	.684**	1.000
	Personal	de correlación		
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	84	84

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

Fuente: Elaboración propia.

El p valor calculado es de 0.001, que es menor al 0.01 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: “El salario emocional influye en la retención del personal del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022”. El coeficiente rho de Spearman es de 0.684, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es alto.

En conclusión: Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe relación positiva entre el V1 y V2 de la empresa.

- **Comprobación de hipótesis específicas**

Comprobación de hipótesis específica 1

H1: La oportunidad de desarrollo influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

Erika Ramirez

Waldemar

H0: La oportunidad de desarrollo no influye significativamente en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

Tabla 12

Comprobación de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			Oportunidad de desarrollo	Retención del personal
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000	.581**
	Oportunidad de desarrollo	Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	84	84
		Coeficiente de correlación	.581**	1.000
	Retención del personal	Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	84	84

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

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 12, se muestra que los datos estadísticos obtenidos permiten concluir que la oportunidad de desarrollo influye en la retención del personal de los colaboradores pertenecientes a la empresa TS NET S.A., Lima 2022, ya que el p valor es inferior al 0,05; denotando que son significativos, asimismo dado los resultados en la Prueba de Rho de Spearman siendo 0.581 correspondiendo a un grado positivo moderado.

Comprobación de hipótesis específica 2

H2: El bienestar emocional influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

H0: El bienestar emocional no influye significativamente en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

Erika Ramirez

Waldemar

Tabla 13

Comprobación de hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			Bienestar emocional	Retención del personal
Rho de Spearman	Bienestar emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.533**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	84	84
	Retención del personal	Coeficiente de correlación	.533**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	84	84

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

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 13, se muestra que los datos estadísticos obtenidos permiten concluir que el bienestar emocional influye en la retención del personal de los colaboradores pertenecientes a la empresa TS NET S.A., Lima 2022, ya que el p valor es inferior al 0,05; denotando que son significativos, asimismo dado los resultados en la Prueba de Rho de Spearman siendo 0.533 correspondiendo a un grado positivo moderado.

Comprobación de hipótesis específica 3

H3: La calidad de vida influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

H0: La calidad de vida no influye significativamente en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022.

Erika Ramirez

Waldemar

Tabla 14

Comprobación de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			Calidad de vida	Retención del personal
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000	.693**
	Calidad de vida	Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	84	84
	Retención del personal	Coeficiente de correlación	.693**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	84	84

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

Fuente: Elaboración propia.

En la

Tabla 14, se muestra que los datos estadísticos obtenidos permiten concluir que la calidad de vida influye en la retención del personal de los colaboradores pertenecientes a la empresa TS NET S.A., Lima 2022, ya que el p valor es inferior al 0,05; denotando que son significativos, asimismo dado los resultados en la Prueba de Rho de Spearman siendo 0.693 correspondiendo a un grado positivo alto.



VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados.

Este capítulo tiene como propósito presentar el proceso que conduce a la demostración de las hipótesis propuestas en la investigación en cuanto la hipótesis general “El salario emocional influye en la retención del personal del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022”, donde resultó tener un coeficiente Rho de Spearman de 0.684, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es alto.

En cuanto la hipótesis específica 1; la oportunidad de desarrollo influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022; donde el 8.3% expresaron estar totalmente de acuerdo, el 72.62% expresaron estar de acuerdo, el 19.05% expresaron indiferencia, y el 0% expresaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; donde la Prueba de Rho de Spearman salió 0.581 correspondiendo a un grado positivo moderado.

En cuanto la hipótesis específica 2; el bienestar emocional influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022; donde el 7.14% expresaron estar totalmente de acuerdo, el 53.57% expresaron estar de acuerdo, el 39.29% expresaron indiferencia, y el 0% expresaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; donde la Prueba de Rho de Spearman salió 0.533 correspondiendo a un grado positivo moderado.

En cuanto la hipótesis específica 3; la calidad de vida influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022; donde el 7.14% expresaron estar totalmente de acuerdo, el 47.62% expresaron estar de acuerdo, el 44.05% expresaron indiferente, el 1.19% expresaron estar en desacuerdo y el 0% indican estar totalmente en desacuerdo; donde la Prueba de Rho de Spearman salió 0.693 correspondiendo a un grado positivo alto

Erika Ramirez

W. Saldana

6.2. Contratación de los resultados con otros estudios similares.

Cepeda (2020) en su investigación titulada: "El Salario Emocional y la Rotación de Personal en Áreas Administrativas: El Caso de una Empresa Transnacional del Sector de Servicios", concluyó que las generaciones jóvenes buscan un empleador que les reconozca por sus esfuerzos, que les otorgue crecimiento profesional, un equilibrio, mayores prestaciones (vacaciones, permisos, horarios flexibles), igualdad entre ambos géneros, y que sea una empresa socialmente responsable con el medio ambiente.

Guerra y Sosa (2015) en su investigación titulada: "Impacto del Salario Emocional en la Calidad de Vida de los Colaboradores y su influencia en el Servicio hacia el Cliente Externo", concluyó que la inclusión del salario emocional en el paquete salarial influye directamente en la calidad de vida de los colaboradores de OLADE, siendo el factor tiempo el elemento motivante que tiene mayor influencia sobre los funcionarios de la organización, con el 95% de aceptación respecto a los otros factores analizados. A su vez se dice que el compromiso de los empleados de OLADE es transmitido al cliente externo quien percibe una satisfacción del 89.97% respecto a los servicios recibidos.

Pullupaxi (2014) en la investigación titulada: "Salario emocional como factor motivacional y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa HOSPIPLAN Cía. Ltda.", concluyó que el factor que requiere mayor reforzamiento y solidez es el factor de retribución por conciliación que hace referencia a; retroalimentación por parte del jefe, las opiniones de los empleados, motivación e incentivación de los empleados, procesos de inducción y reinducción.

Misagel (2021) En su investigación titulada "Salario Emocional y Retención de Talento Humano en millennials de una empresa del rubro Previsional 2020", concluyó que la relación entre el salario emocional y la retención de talento humano en millennials de Lima Metropolitana 2020 en una empresa de rubro previsional es positiva considerable, tomando en cuenta el coeficiente de Rho de Spearman; así el uso o creación de

beneficios o retribuciones no monetarias pueden impulsar el crecimiento o mantener la retención de talento humano en este grupo etario particular.

Michán (2017) en su investigación titulada "Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017", concluyó que la existencia de una relación directa y significativa entre el Talento Humano y el Salario Emocional. Con resultados de Rho de Spearman = 0,561 y $p = 0,004 < 0,05$, siendo ésta una correlación moderada entre las variables. Por lo que se puede aseverar que cuando el salario emocional es adecuado la retención de talento humano es eficiente.

Barron (2020) en su investigación titulada "El Salario Emocional y la Retención de Personal de Campo en las Empresas Vitivinícolas de Pisco – Ica", concluyó que existe una relación directa significativa entre las variables del salario emocional y la retención de personal de campo de las empresas agrícolas vitivinícolas de Pisco – Ica. Rho de Spearman = 0.799 y $p\text{-valor} = 0.00 < 0.01$, siendo esta una correlación alta entre las variables. Por lo tanto, se puede asegurar que si las empresas emplean el salario emocional dentro de sus estrategias va a haber una mayor retención de personal de campo, conllevando esto a que, se realice menos esfuerzos en volver a contratar o conseguir nuevo personal para realizar las labores, se tenga un mayor rendimiento por persona ya que se deja de instruir nuevo personal contando con personal especializado.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes

Consideramos que la responsabilidad es un valor importante que conlleva que nosotras como investigadoras, usemos el criterio, parámetros y estadísticas para poder construir una investigación que sea beneficioso para la sociedad y sea un fruto de nuestro esfuerzo y perseverancia. Cabe destacar que en el presente proyecto, se han considerado los siguientes principios éticos como: veracidad, autonomía, beneficencia y no maleficencia; aspectos que brindan seriedad durante cada proceso de desarrollo.

Erika Ramirez

Waldemar

VII. CONCLUSIONES

- Se lograron obtener los resultados de la correlación entre las variables salario emocional y retención del personal, para ello, se utilizó el instrumento estadístico “Alfa de Cronbach” y se obtuvo un índice del 0.948, donde podemos definir que los datos obtenidos en las encuestas realizadas han sido consistentes y muestra alta confiabilidad considerando que el Coeficiente alfa es > 0.9 . Para la variable, salario emocional, se obtuvo un valor de 0.939, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables y para la variable, retención del personal, se obtuvo un valor de 0.901 la cual también se considera confiable.
- Con un coeficiente Rho de Spearman de 0.684 se demostró que existe relación directa entre las variables y el grado es alto. Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe relación positiva entre ambas variables.
- Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.581 y el p valor = < 0.05 , se demostró que la oportunidad de desarrollo influye en la retención del personal pertenecientes a la empresa TS NET S.A., Lima 2022.
- Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.533 y el p valor = < 0.05 , se demostró que el bienestar emocional influye en la retención del personal pertenecientes a la empresa TS NET S.A., Lima 2022.
- Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.693 y el p valor = < 0.05 , se demostró que la calidad de vida influye en la retención del personal pertenecientes a la empresa TS NET S.A., Lima 2022.

Erika Ramirez

Walter Saldana

VIII. RECOMENDACIONES

- En base a los resultados, el salario emocional, tiene una relación positiva alta en la retención del personal, por lo que se recomienda a la empresa que realice la implementación de un conjunto de herramientas estratégicas como: reconocimientos, programas de formación, oportunidades de desarrollo, etc., ya que esto permitirá que se genere un impacto positivo en la valoración de su capital humano, por lo tanto, retener a su personal.
- Se recomienda implementar un conjunto de factores y herramientas de estrategia del salario emocional, como: programas de formación, crecimiento personal y profesional, entre otras, las cuales tendrían la finalidad de retener al personal y así la organización disminuye costos y busca el cumplimiento de sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- Lograr que la empresa brinde oportunidades de desarrollo a sus trabajadores es influyente en la retención del personal, implementar una pirámide de desarrollo laboral generará mayor implicación de los trabajadores teniendo como resultado mayor productividad y sentido de pertenencia.
- De acuerdo con los resultados, se muestra que el salario emocional tiene una relación positiva alta en el bienestar emocional de sus trabajadores por lo que se recomienda que la empresa implemente herramientas como: talleres psicológicos y/o acompañamiento al colaborador, programas recreativos, capacitaciones que permitan laborar en equilibrio, planificación y organización para cumplir labores con flexibilidad y eficiencia.
- Los resultados muestran que el salario emocional tiene una relación positiva alta en la calidad de vida de sus trabajadores y se recomienda implementar herramientas estratégicas como: eventos de integración trabajo-familia, que busquen mantener el equilibrio en sus vidas personales y laborales.

Erika Ramirez

W. Saldana

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ávila, F. (2021). *El Salario Emocional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los servidores públicos del área administrativa de EMAPAL EP*. Universidad Azuay, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10714/1/16261.pdf>
- Ávila, H. (2010). *Metodología de la investigación*. Perú: Editorial Servigrag Sano Pablo EIRL.
- Barron, P. (2020). *El Salario Emocional y la Retención de Personal de Campo en las Empresas Vitivinícolas de Pisco –Ica*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. Obtenido de https://drive.google.com/drive/folders/1ZhUMK7waHz33f6UbsyCkKM_q3s-sCL2I
- Bonilla, A. (2014). *Retención del Cliente Interno, Salario Emocional Industria creativa*. Colegio de Estudios Superiores de Administración., Colombia.
- Bravo, V. (2018). *Motivación y su impacto en las actitudes y satisfacción laboral de un importante corporativo gubernamental de México*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Calderón, J. (2017). *Motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe banana de la ciudad de La Paz*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés de La Paz.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica Pautas Metodológicas para Diseñar y Elaborar El proyecto de Investigación*. San Marcos, Perú.
- Cepeda, K. (2020). *El Salario Emocional y la Rotación de Personal en Áreas Administrativas: El Caso de una Empresa Transnacional del Sector de Servicios*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.

Erika Ramirez

W. Saldana

- Certo, S. (2015). *Administración Moderna*. Colombia: Editorial Printice Hall.
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill.
- Crisanto, K., Poma , S., Wendorff, J., & Martinez, P. (2019). *Modelo de Retención de la fuerza de ventas de la "EPA"*. Lima: Universidas Católica del Perú.
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). *Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- Grau, A. (2016). *Talento humano (y gestión del talento humano)*. Lima: La fórmula del éxito.
- Guerra, P., & Sosa, M. (2015). *Impacto del Salario Emocional en la Calidad de Vida de los Colaboradores y su influencia en el Servicio hacia el Cliente Externo*. Universidad Católico de Ecuador, Quito.
- Hernández, S. (2016). *Administración*. México: McGraw Hill.
- Howatt, W. (2013). *Por que el personal permanece y por que se va*. México: Panorama.
- Instituto Madrileño de Formación en negocios. (2019). IMF Business. *IMF Business School*. Obtenido de https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/salario-emocional/#El_salario_emocional_concepto_y_definicion
- Jimenez, D. (2009). *La Retribución*. España: Esic Madrid.
- Michán, O. (2017). *Salario Emocional y Retención del Talento Humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Miranda, R. (2023). *Rotación De Personal Y Salario Emocional En Asesores Comerciales De La Empresa Móvil Connect, Arequipa 2022*. Universidad

Católica de Santa María, Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5edf6589-423a-4a8f-9033-c710c38a6718/content>

Misagel, D. (2021). *Salario Emocional Y Retención De Talento Humano En Millenials De Una Empresa Del Rubro Previsional 2020*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de https://drive.google.com/drive/folders/1ZhUMK7waHz33f6UbsyCkKM_q3s-sCL2I

Moreno, O. (20 de noviembre de 2018). *Blog personal sobre DevOps, QA y Desarrollo de software*. Obtenido de <http://oscarmoreno.com/desarrollo-profesional/#:~:text=Dicho%20esto%2C%20la%20definici%C3%B3n%20de,mejorar%2C%20crecer%2C%20y%20superarte>.

Pita, B. (2016). *El salario emocional, beneficios no económicos para*.

RAE. (2019). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*. Madrid: Real Academia Española. Obtenido de <https://dle.rae.es/salario?m=form>

Sampieri, R., & Fernández, C. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Sanchez, H., Reyes, C., & Mejías, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma, Lima.

Serrato, F. (2021). *Importancia del Salario Emocional en la Rotación de los Colaboradores*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/38785/SerratoVillalobosFredyAlexander2021.pdf.pdf?sequence=1>

Erika Ramirez

Fredy Villalobos

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “EL SALARIO EMOCIONAL Y LA RETENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA TS NET S.A. SAN BORJA 2022”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><u>Problema General:</u> P: ¿De qué manera influye el salario emocional en la retención del personal administrativo en la empresa TS Net S.A. San Borja 2022?</p> <p><u>Problemas Específicos:</u> P1: ¿Cómo influye la oportunidad de desarrollo en la retención del personal administrativo en la empresa TS Net S.A. San Borja 2022?</p>	<p><u>Objetivo General:</u> O: Determinar cómo el salario emocional influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS Net S.A. San Borja 2022.</p> <p><u>Objetivos Específicos:</u> O1: Establecer cómo la oportunidad de desarrollo influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS Net S.A. San Borja 2022.</p>	<p><u>Hipótesis General:</u> H: El salario emocional influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS Net S.A. San Borja 2022.</p> <p><u>Hipótesis Específicos:</u> H1: La oportunidad de desarrollo influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS Net S.A. San Borja 2022.</p>	<p><u>Variable 1:</u> X: Salario emocional</p> <p>Dimensiones: X1: Oportunidad de desarrollo X2: Bienestar emocional X3: Calidad de vida</p>	<p><u>Tipo de Investigación:</u> Básica</p> <p><u>Diseño de Investigación:</u> No experimental</p> <p><u>Método de Investigación:</u> Descriptivo</p> <p><u>Población y Muestra:</u> Población: 107 Muestra: 84</p>

Erika Ramirez

Andrés Saldaña

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>P2: ¿Cómo influye el bienestar emocional en la retención del personal administrativo en la empresa TS Net S.A. San Borja 2022?</p> <p>P3: ¿Cómo influye la calidad de vida en la retención del personal administrativo en la empresa TS Net S.A. San Borja 2022?</p>	<p>O2: Verificar como el bienestar emocional influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS Net S.A. San Borja 2022.</p> <p>O3: Establecer cómo la calidad de vida influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS Net S.A. San Borja 2022.</p>	<p>H2: El bienestar emocional influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS Net S.A. San Borja 2022.</p> <p>H3: La calidad de vida influye en la retención del personal administrativo en la empresa TS Net S.A. San Borja 2022.</p>	<p><u>Variable 2:</u> Y: Retención del personal</p> <p>Dimensiones: Y1: Dimensión interna Y2: Dimensión externa</p>	<p><u>Técnicas e Instrumentos:</u> Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

Erika Ramirez

Andrés Saldaña



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



ANEXO N°2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
CUESTIONARIO

Variable 1: El salario emocional, tiene como finalidad obtener información del tema de investigación “El salario emocional y la retención del personal administrativo en la empresa TS NET S.A. San Borja 2022”.

Marque usted con un aspa (x) la alternativa que considere correcta.

Esta técnica es anónima, se le agradece por su participación.

Escala Valorativo

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ESCALA	TD	ED	I	DA	TA

N°	Ítems	Escala valorativa				
		TD	ED	ED	DA	TA
OPORTUNIDAD DE DESARROLLO						
1	El colaborador conoce las oportunidades de desarrollo que ofrece la empresa.					
2	La empresa brinda oportunidades de desarrollo para el personal.					
3	El colaborador se mantiene óptimo ante una posible línea de carrera.					
4	Existen factores que permite que la empresa brinde una línea de carrera.					
BIENESTAR EMOCIONAL						
5	El colaborador participa activamente con autonomía en la empresa.					
6	La empresa ofrece facilidad de acceso a la participación de capacitaciones al colaborador.					

Friska Ramirez

Andrés Saldaña

7	El colaborador tiende a participar de las capacitaciones ofrecidas por la empresa.					
8	La empresa brinda flexibilidad de horarios para el colaborador.					
9	El colaborador se siente motivado ante una flexibilidad de horarios.					
CALIDAD DE VIDA						
10	La empresa organiza eventos donde se fomenta la integración colaborador- familia.					
11	El colaborador separa el trabajo de su vida personal y familiar.					
12	El ambiente de trabajo es de respeto y armonía.					
13	Se busca implementar la comunicación horizontal en la empresa.					
14	El colaborador fomenta un buen ambiente laboral.					
15	El colaborador conoce la cultura organizacional.					
16	La empresa tiene la intención de implementar herramientas que permitan identificar las necesidades del colaborador.					

Frika Ramirez

Andrés Saldaña



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



ANEXO N°2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
CUESTIONARIO

Variable 2: La retención del personal, tiene como finalidad obtener información del tema de investigación; “El salario emocional y la retención del personal administrativo en la empresa TS Net S.A. San Borja 2022”.

Marque usted con un aspa (x) la alternativa que considere correcta.

Esta técnica es anónima, se le agradece por su participación.

Escala Valorativo

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ESCALA	TD	ED	I	DA	TA

N°	Ítems	Escala valorativa				
		TD	ED	ED	DA	TA
DIMENSION INTERNA						
1	El colaborador posee capacidades cognitivas para poder llevar a cabo las funciones diarias.					
2	La empresa brinda talleres de estimulación cognitiva.					
3	El colaborador demuestra sus habilidades y destrezas en sus funciones diarias.					
4	La empresa recluta al personal midiendo sus habilidades y destrezas en base al perfil del puesto al que se solicita.					
5	El colaborador participa en grupos de trabajo					

Frisken Ramirez

Andrés Saldaña

	aportando ideas y respetando las opiniones de los demás.					
6	La empresa ofrece herramientas para aumentar las competencias actitudinales.					
7	El colaborador se adapta a los constantes cambios poniendo en práctica sus competencias actitudinales.					
DIMENSIÓN EXTERNA						
8	La empresa cuenta con un área de SST y SIG.					
9	La empresa implementa herramientas de trabajo bajo estándares de calidad y seguridad.					
10	El colaborador conoce de los riesgos laborales.					
11	El empleador implementa, mediante SST, la prevención de riesgos en el trabajo.					
12	El colaborador se desempeña bajo buenas condiciones de trabajo.					
13	La empresa ofrece buenas condiciones de trabajo.					
14	La empresa presenta iniciativas de reconocimiento para sus empleados.					
15	El colaborador se siente motivado.					
16	El colaborador se siente conforme con los diversos programas de reconocimientos					

Friker Ramirez

Andrés Saldaña



ANEXO 3. VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TITULO DE TESIS: "EL SALARIO EMOCIONAL Y LA
RETENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN
LA EMPRESA TS NET S.A. SAN BORJA 2022"



JUICIO DE EXPERTO

La opinión que usted brinde es personal y sincera.
 Marque con un aspa (X) dentro del cuadro de validación solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

No	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización Presentación Ordenada					X
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la Investigación				X	
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
Promedio:		46				
Porcentual:		92%				

Apellidos y nombres del Juez experto: RUICAN CASTRO JUAN BENJAMIN

D.N.I. del Juez experto: 07926132

Grado Académico del Juez Experto: MAGISTER

N° Celular: _____

Firma: _____

Erika Ramirez

Andrés Saldaña



ANEXO 3. VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TITULO DE TESIS: "EL SALARIO EMOCIONAL Y LA
RETENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN
LA EMPRESA TS NET S.A. SAN BORJA 2022"



JUICIO DE EXPERTO

La opinión que usted brinde es personal y sincera.
 Marque con un aspa (X) dentro del cuadro de validación solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

No	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización Presentación Ordenada					X
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la Investigación					X
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
Promedio:				4.8		
Porcentual:				96 %		

Apellidos y nombres del Juez experto: Bonilla Rodriguez
 D.N.I. del Juez experto: 88907065
 Grado Académico del Juez Experto: Doctor
 N° Celular: 999070351

Firma: [Handwritten Signature]

Eriskar Ramirez

Alfonso Saldaña



ANEXO 3. VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TITULO DE TESIS: "EL SALARIO EMOCIONAL Y LA
RETENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN
LA EMPRESA TS NET S.A. SAN BORJA 2022"



JUICIO DE EXPERTO

La opinión que usted brinde es personal y sincera.
 Marque con un aspa (X) dentro del cuadro de validación solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

No	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización Presentación Ordenada					X
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la Investigación					X
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
Promedio:		47				
Porcentual:		94%				

Apellidos y nombres del Juez experto: XIGO ARBULO DÍGUE JOSE G.

D.N.I. del Juez experto: 08716163

Grado Académico del Juez Experto: ING.

Nº Celular: _____

Firma: _____

Eriskar Ramirez

Andrés Saldaña

Anexo N° 4: Base de datos

ENCUESTADOS	SALARIO EMOCIONAL											RETENCIÓN DEL PERSONAL																					
	OPORTUNIDAD DE DESARROLLO				BIENESTAR EMOCIONAL				CALIDAD DE VIDA			DIMENSION INTERNA							DIMENSION EXTERNA														
1	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	
9	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
10	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
11	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	
18	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
19	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
22	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
23	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Erika Ramirez

W. Saldana

56	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5		
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
60	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3		
61	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
64	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	
71	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	
72	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
73	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
74	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
77	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	
79	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
82	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	
84	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Erika Ramirez

Rob Saldana