



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**SALARIO EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE MAREAS, CEVICHE Y MÁS S.R.L. PUNO**

- 2023

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. THAISON MAX FIGUEROA LIVISI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2024



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Salario Emocional Y SATISFACCIÓN LAB
ORAL DE LOS COLABORADORES DE MA
REAS, CEVICHE Y MÁS S.R.L. PUNO**

AUTOR

Taison Max Figueroa Livisi

RECuento DE PALABRAS

28645 Words

RECuento DE CARACTERES

151126 Characters

RECuento DE PÁGINAS

144 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

8.3MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 24, 2023 8:59 PM CST

FECHA DEL INFORME

Dec 24, 2023 9:03 PM CST

● 4% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
Dra. María Antonieta Bedoya Gonzales



Resumen



DEDICATORIA

A Dios, mi Rey, mi Salvador por permitirme llegar hasta aquí, ÉL es la fuente de mi inspiración.

A mi papá Edson Figueroa, y mi hermano Yordan Figueroa, por ser las personas que más amo en la vida.

A mi madre Pastora Mayta.

A mi abuelo Andrés Livisi en el cielo

Thaison Max Figueroa Livisi



AGRADECIMIENTOS

A Dios, por mostrarme día a día que, con humildad, paciencia y sabiduría, todo es posible.

A mi padre. Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis familiares. A mi hermano: Yordan; por ser el ejemplo de hermano mayor quien estuvo siempre en los momentos difíciles; a mi abuelita Pastora, a mi abuelo Andrés; a mis tíos: Nicomedes, Hayde, Edy, Marco y a todos quienes fueron parte de este proceso.

A la Universidad Nacional del Altiplano, por abrirme sus puertas y permitirme desarrollarme y realizarme profesional y personalmente en distintas facetas de mi vida.

Finalmente, a mi asesora Lic. María Antonieta Bedoya Gonzales, por su disposición, prestancia y soporte brindado para la elaboración del presente proyecto de investigación.

Thaison Max Figueroa Livisi



ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|--|-----------|
| DEDICATORIA | |
| AGRADECIMIENTOS | |
| ÍNDICE GENERAL | |
| INDICE DE TABLAS | |
| INDICE DE FIGURAS | |
| ÍNDICE DE ACRÓNIMOS | |
| RESUMEN | 13 |
| ABSTRACT..... | 14 |
| CAPÍTULO I | |
| INTRODUCCIÓN | |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 17 |
| 1.1.1 Problema general..... | 19 |
| 1.1.2 Problemas específicos | 19 |
| 1.2 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 19 |
| 1.2.1 Hipótesis general | 19 |
| 1.2.2 Hipótesis específicas | 19 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO | 20 |
| 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 21 |
| 1.4.1 Objetivo General | 21 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos..... | 21 |
| CAPÍTULO II | |
| REVISIÓN DE LA LITERATURA | |
| 2.1 ANTECEDENTES..... | 22 |



| | | |
|------------|--|-----------|
| 2.1.1 | A nivel internacional | 22 |
| 2.1.2 | A nivel nacional | 24 |
| 2.1.3 | A nivel local | 27 |
| 2.2 | MARCO TEÓRICO | 29 |
| 2.2.1 | Salario emocional..... | 29 |
| 2.2.1.1 | Definiciones | 29 |
| 2.2.1.2 | Características | 32 |
| 2.2.1.3 | Beneficios del salario emocional | 34 |
| 2.2.1.4 | Dimensiones del salario emocional..... | 38 |
| 2.2.1.4.1 | Las oportunidades de desarrollo..... | 38 |
| 2.2.1.4.2 | Bienestar psicológico | 39 |
| 2.2.2 | Satisfacción laboral | 39 |
| 2.2.2.1 | Definiciones | 39 |
| 2.2.2.2 | Importancia de la satisfacción laboral..... | 44 |
| 2.2.2.3 | Factores influyentes en la satisfacción laboral..... | 48 |
| 2.2.2.4 | Dimensiones de la satisfacción laboral | 50 |
| 2.2.2.4.1 | Satisfacción con el ambiente laboral | 51 |
| 2.2.2.4.2 | Satisfacción con la carga de trabajo | 51 |
| 2.3 | MARCO CONCEPTUAL | 52 |
| 2.3.1 | Bienestar del Colaborador..... | 52 |
| 2.3.2 | Cambio Organizacional..... | 52 |
| 2.3.3 | Capacitación y Desarrollo | 53 |
| 2.3.4 | Clima Organizacional..... | 53 |
| 2.3.5 | Compensación Competitiva | 53 |
| 2.3.6 | Compensación Total..... | 53 |



| | | |
|--------|----------------------------------|----|
| 2.3.7 | Compromiso Laboral | 54 |
| 2.3.8 | Desarrollo Profesional..... | 54 |
| 2.3.9 | Empatía Organizacional | 54 |
| 2.3.10 | Equidad Salarial | 54 |
| 2.3.11 | Motivación Extrínseca | 55 |
| 2.3.12 | Motivación Intrínseca..... | 55 |
| 2.3.13 | Políticas de Recompensa..... | 55 |
| 2.3.14 | Remuneración Total | 55 |
| 2.3.15 | Retención de Colaboradores | 55 |
| 2.3.16 | Retribución no Monetaria | 56 |
| 2.3.17 | Turnover..... | 56 |

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

| | | |
|------------|--|-----------|
| 3.1 | ZONA DE ESTUDIO | 57 |
| 3.2 | TIPO DE ESTUDIO..... | 58 |
| 3.2.1 | Enfoque de la investigación | 58 |
| 3.2.2 | Alcance de la investigación..... | 59 |
| 3.2.3 | Diseño de investigación | 59 |
| 3.2.4 | Técnicas e instrumentos de investigación | 59 |
| 3.3 | POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO | 59 |
| 3.3.1 | Población del estudio | 60 |
| 3.3.2 | Muestra del estudio | 60 |
| 3.4 | DISEÑO ESTADÍSTICO | 61 |
| 3.4.1 | Prueba de confiabilidad alfa de Cronbach | 61 |
| 3.4.2 | Prueba de normalidad..... | 63 |



| | | |
|-------------------------------|---|------------|
| 3.4.3 | Coeficiente de correlación de Spearman..... | 64 |
| 3.5 | PROCEDIMIENTO..... | 64 |
| 3.6 | VARIABLES | 64 |
| 3.7 | ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL..... | 66 |
| CAPÍTULO IV | | |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | | |
| 4.1 | RESULTADOS..... | 70 |
| 4.1.1 | Análisis descriptivo | 70 |
| 4.1.1.1 | Análisis descriptivo del salario emocional..... | 70 |
| 4.1.1.2 | Análisis descriptivo de la satisfacción laboral | 77 |
| 4.1.2 | Contrastación de hipótesis..... | 84 |
| 4.1.2.1 | Contrastación de la hipótesis específica 1..... | 84 |
| 4.1.2.2 | Contrastación de la hipótesis específica 2..... | 87 |
| 4.1.2.3 | Contrastación de la hipótesis específica 3..... | 90 |
| 4.1.2.4 | Contrastación de la hipótesis específica 4..... | 93 |
| 4.1.2.5 | Contrastación de la hipótesis general..... | 96 |
| 4.2 | DISCUSIÓN | 99 |
| V. | CONCLUSIONES | 101 |
| VI. | RECOMENDACIONES | 104 |
| VII. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 107 |
| ANEXOS..... | | 115 |

Área: Administración de recursos humanos

Tema: Salario Emocional y Satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más

S.R.L. puno - 2023

Fecha de sustentación: 05 de enero del 2024



INDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Tabla 1 Determinación de la cantidad y criterios de selección de la población y muestra del estudio | 61 |
| Tabla 2 Alfa de Cronbach del cuestionario de salario emocional..... | 62 |
| Tabla 3 Alfa de Cronbach del cuestionario de satisfacción laboral | 62 |
| Tabla 4 Prueba estadística de normalidad de Shapiro-Wilk | 63 |
| Tabla 5 Operacionalización de las variables salario emocional y satisfacción laboral | 65 |
| Tabla 6 Puntaje asignado a las respuestas del cuestionario de salario emocional | 66 |
| Tabla 7 Interpretación de los resultados del cuestionario de salario emocional | 66 |
| Tabla 8 Interpretación por dimensiones del cuestionario de salario emocional | 67 |
| Tabla 9 Puntaje asignado a las respuestas del cuestionario de satisfacción laboral . | 67 |
| Tabla 10 Interpretación de los resultados del cuestionario de satisfacción laboral | 67 |
| Tabla 11 Interpretación por dimensiones del cuestionario de satisfacción laboral..... | 68 |
| Tabla 12 Escala de correlación bilateral de Spearman | 68 |
| Tabla 13 Nivel de las oportunidades de desarrollo como parte del salario emocional en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L..... | 70 |
| Tabla 14 Nivel de bienestar psicológico como parte del salario emocional en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. | 72 |
| Tabla 15 Nivel de salario emocional en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. | 75 |
| Tabla 16 Nivel de satisfacción con el ambiente laboral en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. | 77 |



| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 17 | Nivel de satisfacción con la carga de trabajo en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. | 79 |
| Tabla 18 | Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. | 82 |
| Tabla 19 | Relación entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con el ambiente laboral en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L... .. | 85 |
| Tabla 20 | Relación entre oportunidades de desarrollo y satisfacción con la carga de trabajo de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L..... | 88 |
| Tabla 21 | Relación entre bienestar psicológico y satisfacción con el ambiente laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L..... | 91 |
| Tabla 22 | Relación entre bienestar psicológico y satisfacción con la carga de trabajo de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L..... | 94 |
| Tabla 23 | Relación entre salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L..... | 97 |



INDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Figura 1 Ubicación geográfica del establecimiento físico de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. en el 2023 | 58 |



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

| | | |
|------|---|--|
| SPSS | : | Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales |
| SRL | : | Sociedad de Responsabilidad Limitada |
| RUC | : | Registro Único del Contribuyente |
| RHO | : | Coefficiente de Correlación de Spearman |



RESUMEN

Producto del desconocimiento de estrategias adecuadas de gestión de los recursos humanos y la falta de competitividad dada la prevalencia de la empresa tradicional, la mayoría de las empresas de Puno no han implementado un programa de salario emocional, lo cual ocasiona una elevada insatisfacción laboral en los colaboradores de algunas entidades, tal es el caso de la empresa Mareas, Ceviche y Más. El objetivo de investigación fue determinar el grado de correlación entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2023. Como hipótesis, existe una relación positiva significativa entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2023. Metodológicamente, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de método deductivo, correlacional, no experimental y transeccional; se empleó como técnica la encuesta y se utilizó como instrumentos: el cuestionario de salario emocional y el cuestionario de satisfacción laboral, que fueron aplicados a una población conformada por los 46 colaboradores de la empresa, empleándose un muestreo censal. Como resultados, se obtuvo que los colaboradores (73,91%) consideran que el salario emocional en Mareas, Ceviche y Más S.R.L. es alto y el (67,39%) tienen una satisfacción laboral muy alta. Como conclusión se determinó que existe un grado de correlación positivo considerable entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2023 ($Rho=0.642$), lo que implica que, a mayor salario emocional brindado, mayor será la satisfacción del colaborador.

Palabras clave: Balance de vida, Bienestar psicológico, Entorno laboral, Oportunidades de desarrollo, Salario emocional, Satisfacción laboral



ABSTRACT

Emotional salary refers to the non-financial or intangible benefits that employees receive from their employers as part of their overall salary package, whereas job satisfaction pertains to the extent to which an employee feels content and pleased with their job and work environment. The research objective was set to ascertain the degree of correlation between emotional salary and job satisfaction among employees of Mareas, Ceviche, and More S.R.L. Puno - 2023. As a hypothesis, it was posited that a considerable positive correlation exists between emotional salary and job satisfaction among employees of Mareas, Ceviche, and More S.R.L. Puno - 2023. Methodologically, the study adopted a quantitative, deductive, correlational, non-experimental, and cross-sectional approach; a survey served as the data collection technique, and the instruments employed were the emotional salary questionnaire and the job satisfaction questionnaire, both administered to the 46 employees of the company, who constituted a non-probabilistic population and sample. Among the most noteworthy results, it was determined that the majority of employees (43.48%) perceive the company's emotional salary policies as average, and concurrently, a majority of them (67.39%) report very high job satisfaction. In conclusion, it was established that a considerable positive correlation exists between emotional salary and job satisfaction among employees of Mareas, Ceviche, and More S.R.L. Puno - 2023 ($Rho=0.642$), suggesting that higher levels of emotional salary provided lead to increased worker satisfaction.

Keywords: Work-life balance, psychological well-being, work environment, development opportunities, emotional salary, job satisfaction



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La investigación en el ámbito de la administración ha experimentado un notable aumento en su atención y relevancia en los últimos años. Este interés creciente se ha centrado en comprender las diversas dimensiones que configuran el complejo ambiente de trabajo y cómo estas dimensiones influyen en el bienestar y el desempeño de los colaboradores. En este contexto, uno de los conceptos que ha ganado prominencia es el "salario emocional".

El salario emocional representa un cambio significativo en la forma en que las empresas de servicios consideran la compensación de sus colaboradores. Va más allá del enfoque tradicional centrado exclusivamente en la retribución monetaria, y profundiza en el terreno de las recompensas intangibles y psicológicas. Ejemplos de salario emocional pueden incluir el reconocimiento por un trabajo bien hecho, oportunidades de desarrollo profesional, un ambiente de trabajo positivo y la posibilidad de conciliar la vida laboral y personal. La creciente comprensión de la importancia del salario emocional radica en su capacidad para fortalecer la retención de colaboradores, aumentar la motivación y mejorar el compromiso de los colaboradores.

Paralelamente, la satisfacción laboral se ha consolidado como un indicador crucial de la productividad en el contexto laboral. La satisfacción laboral se refiere al grado en que los colaboradores se sienten contentos y satisfechos con su trabajo y su ambiente de trabajo. Este concepto ha sido objeto de extensa investigación, ya que se ha demostrado que está estrechamente relacionado con factores como la retención de talento, la eficiencia laboral y la calidad del trabajo realizado. Una alta satisfacción laboral tiende a estar



asociada con niveles más bajos de rotación de personal y una mayor disposición de los colaboradores para poner esfuerzo adicional en sus tareas.

El presente estudio se enfocó en examinar la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L., una empresa ubicada en Puno. La empresa opera en un sector altamente competitivo y dinámico, donde la retención del talento y el mantenimiento de un equipo motivado son imperativos estratégicos. En este contexto, el análisis de cómo el salario emocional influye en la satisfacción laboral adquiere una relevancia crucial para la gestión de recursos humanos y la formulación de políticas organizacionales efectivas.

Para su presentación, el estudio se ha estructurado por capítulos, como se detalla a continuación:

En el Capítulo I, se detalla la introducción al estudio, el planteamiento del problema de investigación, considerando la formulación de los problemas general y específicos, las hipótesis del estudio, también general y específicas; la justificación del estudio, detallando el por qué y para qué se realiza el estudio y finalizando con la redacción de los objetivos de investigación, general y específicos.

En el Capítulo II, se detalla a profundidad la revisión de la literatura, tanto de los antecedentes de investigación a nivel internacional, nacional y local, como del marco teórico, profundizando en la teoría existente respecto a las variables: salario emocional y satisfacción laboral; finalmente, en el marco conceptual, se detallan los conceptos más relevantes a tener en cuenta para la comprensión del estudio.

En el Capítulo III, se describe la ubicación geográfica de la investigación, su periodo de duración y la procedencia del material, describiéndose y estableciéndose el



enfoque, alcance, técnicas e instrumentos y la población y muestra del estudio; así también se detalla el diseño estadístico del estudio, considerando las pruebas estadísticas más pertinentes para su realización, el procedimiento del estudio, las variables a nivel estadístico y un marco de análisis de resultados.

En el Capítulo IV se presentan los resultados de la investigación, de manera general y según los objetivos del estudio; en la misma medida, se presenta la discusión de la investigación, contrastando los resultados con los antecedentes.

Finalmente, se presentan las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas del estudio y los anexos que respaldan su desarrollo.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de las tendencias que se implementan actualmente en materia de recursos humanos en las empresas en todo el mundo surge el concepto de salario emocional como una alternativa altamente eficaz que, adecuadamente gestionada, posibilita la fidelización de los colaboradores a la empresa y que, acompañada de un adecuado programa de reclutamiento, constituye una de las armas más importantes con las que cuentan las empresas para destacar en el mercado; no obstante, a pesar de la relevancia actual que representa, aún existen varias organizaciones que o bien no conocen dicha herramienta o pese a conocerla no la han implementado en sus organizaciones, lo cual puede, entre otros aspectos provocar que los colaboradores no se sientan lo suficientemente satisfechos en el trabajo (Soler, 2015).

En el contexto internacional, existen ejemplos de muchas empresas que, tras haber construido un sólido programa de salario emocional, han sabido mantener satisfechos a sus colaboradores y cosechado éxito empresarial. Según el prestigioso portal LinkedIn



(2022) Ikea, líder en la industria de mueblería, ha desarrollado un programa de salario emocional mediante el cual se reconoce su esfuerzo de manera pública y privada, se le brinda un sentido de pertenencia y se le otorga autonomía en el desarrollo de sus funciones; como resultado, sus colaboradores han encontrado satisfacción profunda y deseo de mantenerse siempre aportando al crecimiento y desarrollo de la misma.

En el ámbito nacional, si bien las políticas de salario emocional son todavía incipientes en la mayoría de las empresas, La República (2023) realizó un estudio en el cual encontró que existe una tendencia por parte de las empresas peruanas en integrar el salario emocional dado que reconocen su valor como un elemento indispensable para el éxito empresarial. Así, se puede exponer el caso del Banco de Crédito del Perú BCP, entidad que ha creado espacios de distracción, salas de descansos, juegos de TV y también gimnasios en beneficio de sus colaboradores, generando en ellos satisfacción con su trabajo y realización personal al sentirse valorados (Terán, 2017).

En el contexto local, sin embargo; como producto del desconocimiento de estrategias adecuadas de gestión de los recursos humanos y la falta de competitividad dada la prevalencia de la empresa tradicional, la mayoría de las empresas de Puno no han implementado un programa de salario emocional, lo cual ocasiona una elevada insatisfacción laboral en los colaboradores de algunas entidades, tal es el caso de la empresa Mareas, Ceviche y Más. Así, la gerencia de la empresa puso de manifiesto que en los últimos dos años han tenido más rotación de personal que en años pasados; lo cual resulta perjudicial, dado que representa un obstáculo en su camino a ser más competitiva en el sector. A partir de estas consideraciones se han formulado las preguntas de investigación generales y específicas que se presentan a continuación:



1.1.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2023?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con el ambiente laboral?
- ¿Qué relación existe entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con la carga de trabajo?
- ¿Qué relación existe entre el bienestar psicológico y la satisfacción con el ambiente laboral?
- ¿Qué relación existe entre el bienestar psicológico y la satisfacción con la carga de trabajo?

1.2 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Hipótesis general

Existe una relación positiva significativa entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2023

1.2.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación positiva y significativa entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con el ambiente laboral.



- Existe una relación positiva y significativa entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con la carga de trabajo.
- Existe una relación positiva y significativa entre el bienestar psicológico y la satisfacción con el ambiente laboral.
- Existe una relación positiva y significativa entre el bienestar psicológico y la satisfacción con la carga de trabajo

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación se realizó porque se ha detectado que la empresa Mareas Ceviche y Más atraviesa una profunda crisis de rotación laboral, la cual, según Moreno, et al., (2016), afecta directamente a la rentabilidad de la empresa y no le permite ser competitiva en el mercado, por lo que es necesario darle pronta solución al dicho problema. Así también, la investigación se realiza toda vez que no existe registro de antecedentes de investigación a nivel local o nacional cuyo estudio aborde la relación entre las variables salario emocional y satisfacción laboral. Finalmente, el estudio se realiza porque se busca una adecuada contrastación entre la teoría sobre el salario emocional y la satisfacción laboral y los antecedentes que existen actualmente respecto de dichas variables.

De igual manera, el estudio se realizó para que, mediante el desarrollo y posterior obtención de resultados, se pueda proponer como aporte de la investigación la formulación e implementación de un programa de salario emocional destinado a incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más; así también, el estudio tiene por finalidad significar un aporte académico a las ciencias de la administración y del área de recursos humanos, toda vez que los resultados son potenciales antecedentes de futuras investigaciones en este campo tan poco investigado



en nuestra realidad local. Finalmente, el estudio se realiza para validar o rechazar de las conclusiones y teorías a las que arribaron los autores citados respecto de las variables salario emocional y satisfacción laboral, de modo que se genere un adecuado aporte al conocimiento.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2023

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con el ambiente laboral.
- Establecer la relación entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con la carga de trabajo
- Determinar la relación entre el bienestar psicológico y la satisfacción con el ambiente laboral.
- Establecer la relación el bienestar psicológico y la satisfacción con la carga de trabajo



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 A nivel internacional

Ávila (2021) en su tesis “El salario Emocional y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos del área administrativa de EMAPAL EP” analizó la influencia positiva del Salario Emocional en la Satisfacción Laboral en la entidad pública EMAPAL EP, ubicada en Azogues. Se empleó un enfoque cualitativo con dos cuestionarios, el S21/26 para medir la Satisfacción Laboral y el cuestionario de Salario Emocional de Padilla Cifuentes. Los resultados confirman una relación estadísticamente significativa entre el Salario Emocional y la Satisfacción Laboral, destacando una mayor satisfacción entre empleados con menos de 10 años de experiencia y entre mujeres.

Hidalgo (2022) en su investigación titulada “Medición de salario emocional y satisfacción laboral en personal de una universidad de Quito” buscó evaluar la percepción sobre factores que afectan el salario emocional y la satisfacción laboral. Se utilizaron dos encuestas: una sobre Salario Emocional con 5 factores y otra sobre Satisfacción General con 3 factores. Los resultados, analizados por género, ubicación en la estructura organizacional y antigüedad, revelaron una respuesta positiva, especialmente en el aspecto del Ambiente Laboral. A pesar de la variabilidad en la antigüedad, se destaca un alto nivel de satisfacción general. Se sugiere un estudio más detallado sobre la percepción del personal femenino para implementar medidas preventivas.



Intriago y Zambrano (2023) en su investigación “Análisis del salario emocional y su impacto en el rendimiento el talento humano de las instituciones públicas de Portoviejo, Ecuador” buscó examinar la influencia del salario emocional en el rendimiento del personal de instituciones públicas en Portoviejo, Ecuador (2016-2018), centrando la atención en la Coordinación Zonal 4 del Ministerio de Salud Pública. La metodología, que combina enfoques cualitativos y cuantitativos, revela una relación directa y altamente significativa entre el salario emocional y el rendimiento, demostrada por un sólido coeficiente de correlación de Pearson de 0.803. Estos resultados no solo contribuyen al conocimiento teórico, sino que también ofrecen orientación práctica para la gestión efectiva del talento en entornos similares.

Gómez (2021) en su tesis “Salario emocional y su relación con la fidelización del talento humano y el desempeño laboral en las entidades eclesiásticas de la arquidiócesis de Bucaramanga”, concluyó que las variables: desempeño laboral, fidelización de talento, y salario emocional se relacionan entre sí. Dichos resultados sugieren que las estrategias orientadas a retener al talento humano que se basan únicamente en la compensación económica no son del todo suficientes para retener a colaboradores con competencias altamente diferenciadas, lo que implica que se deben abordar otras formas de compensación tales como el salario emocional.

Fuenmayor (2020) en su tesis “Salario emocional y la incidencia en la gestión estratégica del clima y fidelidad laboral” concluyó que, tanto en la fidelidad laboral como en una estratégica gestión del clima, el salario emocional mantiene una alta incidencia sobre dichas variables, para la organización es



recomendable realizar tanto monitoreo como evaluaciones que permitan detectar errores para corregirlos con antelación. Tales resultados destacan la importancia que adquiere el salario emocional tanto en la gestión estratégica del clima como en la fidelidad laboral, lo cual implica que gerentes y directivos de los recursos humanos deben tomar en cuenta estas variables toda vez que su falta de consideración puede representar una barrera para la implementación efectiva del salario emocional y su respectiva monitorización.

Benalcázar (2020) en su tesis “Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources”, concluyó que el desempeño laboral que mantienen los colaboradores de dicha organización no se ve afectado por la satisfacción laboral, toda vez que la mayor parte del personal supera sus propias expectativas de trabajo sin que intermedie el entorno laboral, de modo que logran un desempeño laboral elevado independientemente de si están o no satisfechos con el mismo. Dichos resultados plantean que se pueda considerar implementar nuevos sistemas que consigan realizar evaluaciones con respecto al desempeño en el trabajo de los colaboradores, lo que permitiría una visión más completa de la situación, y en la misma medida, que se puedan explorar otros factores que puedan mantener algún tipo de influencia en los colaboradores con respecto a su desempeño laboral.

2.1.2 A nivel nacional

Anaya y Astuhamán (2023) en su tesis “El salario emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores millennials de las empresas del sector bancario en Lima Metropolitana en el 2019” tuvieron como objetivo principal explorar la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral en



trabajadores millennials del sector bancario en Lima Metropolitana en 2019. Más allá de identificar la conexión entre estas variables, la investigación busca comprender las dimensiones específicas que influyen en cada una. La muestra incluye a 377 trabajadores de cuatro bancos destacados en Perú. Los resultados muestran una correlación fuerte y positiva de 0,727 entre salario emocional y satisfacción laboral, respaldando la hipótesis de que un aumento en el salario emocional se relaciona positivamente con una mayor satisfacción laboral en los trabajadores millennials.

Mayta et al., (2023) en su tesis “Salario emocional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora” determinó la existencia de una positiva correlación significativa entre ambas variables de estudio, por lo tanto, considera que mientras mayor sea el salario emocional, mayores serán las probabilidades de asegurar de que los colaboradores de dicha organización mantengan una satisfacción laboral óptima. Los resultados obtenidos son relevantes en un contexto en el cual la tasa de rotación es elevada producto de una carga laboral excesiva, de manera que ofertar un salario emocional adecuado permitirá a la firma consultora el retener a sus colaboradores y como consecuencia mejorar su satisfacción laboral, lo cual a su vez permitirá mejorar tanto su productividad como su desempeño, repercutiendo positivamente en la rentabilidad de la empresa.

Del Carpio (2022) en su tesis “Salario emocional y satisfacción laboral en trabajadores del sector privado de Lima Metropolitana” buscó establecer la relación entre el Salario Emocional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del sector privado de Lima Metropolitana. Realizada bajo un enfoque cuantitativo



correlacional, con un diseño no experimental y transversal, incluyó a 200 empleados de diferentes empresas. Se utilizaron la Escala de Salario Emocional de Sonia Calderón y el Cuestionario de Satisfacción S21/26 adaptado para la población peruana por Domínguez, Calderón y Arroyo. Los resultados demostraron una correlación positiva muy fuerte ($r_s = 0,847$), concluyendo que a mayor Salario Emocional percibido, mayor es la Satisfacción Laboral en el entorno laboral.

Huillca (2022) en su tesis “Relación entre el salario emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la planta cápsulas blandas de laboratorios Portugal E.I.R.L. Arequipa, 2022” planteó examinar la relación entre las variables de estudio en la planta de cápsulas blandas de laboratorios Portugal en Arequipa durante 2022. Se utiliza un diseño de investigación correlacional no experimental, evaluando la conexión entre las variables mediante programas estadísticos. Los resultados, con un nivel de significancia de 0,003, respaldan la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula. La correlación de Pearson de 0,427 indica una relación positiva moderada entre salario emocional y desempeño laboral. Se concluye que un salario emocional deficiente podría afectar negativamente el rendimiento de los trabajadores en laboratorios Portugal.

Barrón (2020) en su tesis “El salario emocional y la satisfacción laboral en las empresas vitivinícolas de Pisco-Ica” determinó la existencia de una relación positiva y significativa entre ambas variables, los resultados reflejan que, el deseo de permanencia de los colaboradores en las compañías sería mayor de ser aplicado el concepto de salario emocional. Los resultados obtenidos promueven la implementación de dichas prácticas, puesto que, las mismas aumentan la



satisfacción laboral de los colaboradores, lo cual afecta la productividad y la calidad de trabajo, el implementar dichas prácticas no solo puede ayudar a retener a colaboradores valiosos, sino que también permite atraer nuevos talentos.

Suarez y Cuya (2019) en su tesis “Relación entre el salario emocional y la eficiencia de los colaboradores de una entidad financiera pública de Lima, 2018”, determinaron la existencia de una correlación fuerte entre las variables de estudio, por lo tanto, la entidad mediante los beneficios o incentivos no monetarios podrá generar incrementos de cumplimiento eficiente de sus objetivos. Los resultados obtenidos denotan que el salario emocional no necesariamente implica un incremento salarial, sino que hace referencia a beneficios no monetarios tales como la capacitación, el desarrollo profesional, el reconocimiento, la flexibilidad horaria, entre otros, que pueden ser más accesibles a la empresa.

2.1.3 A nivel local

Laurente (2021) en su tesis “Estrés laboral y satisfacción laboral en personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo (2020)” concluyó que existe una negativa correlación y moderada entre las variables estudiadas, lo que implica que a medida que el nivel de estrés aumente la satisfacción laboral disminuirá. Dichos resultados pueden tener implicancias negativas en términos de productividad y de bienestar laboral, toda vez que un ambiente de trabajo estresante puede generar problemas tanto de salud física como mental en los colaboradores, lo cual a su vez se puede traducir en ausentismo laboral, reducción en la calidad del trabajo y también desmotivación en el desempeño laboral, por lo que las empresas y organizaciones deben prestar



atención a los niveles de estrés en el trabajo y tomar medidas necesarias para reducirlos.

Cárdenas (2020) en su tesis “El salario emocional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la oficina de ejecución de inversiones- UNAP, 2019”, concluyó que existe una positiva correlación entre las variables analizadas, de modo que los colaboradores perciben su satisfacción laboral como medianamente aceptable. Tales resultados implican que es relevante que al interior de las organizaciones se desarrollen políticas y prácticas orientadas a brindar oportunidades a los colaboradores, así como reconocimiento y apoyo emocional, lo cual redundará en un incremento en su bienestar y en la satisfacción laboral; el promover una cultura de satisfacción emocional puede generar mayor compromiso y lealtad al interior de las organizaciones, reducir la rotación y mejorar el desempeño colectivo de la organización.

Mamani (2020) en su tesis “Liderazgo directivo transformacional y satisfacción laboral docente en instituciones educativas del distrito de Moho, año 2020”, concluyó que existe una correlación directa y elevada entre las variables de estudio. Tales resultados son relevantes pues reflejan la importancia que mantiene el liderazgo sobre el incentivo de la satisfacción y el bienestar de los docentes, lo que se puede traducir en una mayor calidad educativa y un incremento en la productividad, de manera que resulta altamente relevante que las instituciones educativas de Moho tomen en cuenta el estilo de liderazgo adoptado por sus líderes, porque ello puede impulsar cambios positivos y altamente efectivos en el clima organizacional, motivación, compromiso y también en el desempeño de los docentes.



Arhuire (2017) en su tesis “Relación entre la motivación personal y satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas del distrito de Coata en el periodo 2016” concluyó que existe una positiva correlación entre las variables de estudio en cuestión. Dichos resultados implican que en la dirección de los centros educativos de Coata se debe prestar atención especial a la motivación de los docentes que laboran en las mismas, debiendo implementarse actividades que les permitan sentirse más motivados y comprometidos con su trabajo; así, los directivos cumplen un rol fundamental en el incentivo de una activa participación por parte de los docentes en la toma de decisiones, y también deben hacer énfasis en el reconocimiento al trabajo realizado por los mismos.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Salario emocional

2.2.1.1 Definiciones

El concepto de salario emocional posee definiciones que están estrechamente relacionadas entre sí y su semejanza puede considerarse como consistente.

Gay (2012) asevera que el salario emocional viene a ser una expresión que incluye todo tipo de compensación, incentivos y recompensas no monetarias que los colaboradores reciben como resultado de sus aportes al trabajo.

Espinoza y Toscano (2020) dan a conocer que, cuando se quiere hacer referencia a un grupo de recompensas, que no son monetarias, que a su vez actúan como un complemento a los salarios tradicionalmente



recibidos, con nuevas estrategias adaptadas a los requerimientos actuales de los seres humanos, se usa el término de salario emocional. La práctica de estas pautas a los modelos de recompensa de una organización permite la obtención de beneficios de gran relevancia.

Para Poelmans (2012) el salario emocional considera la totalidad de beneficios y recompensas no monetarias que adquieren los colaboradores en sus respectivas empresas con el fin de generar satisfacción y comodidad laboral en el personal, esto contribuirá a la generar un adecuado entorno laboral y el aumento de la productividad, innovación y creatividad, dejando de lado el estrés laboral, todo ello en beneficio del talento humano propio de la organización, teniendo como resultado su permanencia en la empresa y a su vez la contratación de más personal comprometido.

El salario emocional se da debido a la idea de creer únicamente que la compensación económica no satisface a los colaboradores totalmente, siendo necesario potenciar las percepciones positivas de los colaboradores, su compromiso con la organización y el correcto balance con su vida privada y laboral. Debido a esta filosofía es que las compañías optan por utilizar distintos métodos y procesos de signifiquen un valor adicional para sus colaboradores. Sin embargo, esta variable no necesita aplicarse obligatoriamente en cada organización, los beneficios obtenidos por la práctica de la misma, son distintos para cada colaborador (Soler, 2015)

Moreno, et al., (2016) menciona que, para conseguir que el colaborador obtenga un salario emocional, este no debe ser entregado de



manera directa al colaborador, siendo no monetario, pero que al mismo tiempo beneficie a todos, por ende, todos los miembros de la empresa podrán aprovechar tal beneficio, generando que el colaborador tenga un sentimiento de compromiso e identificación con su empresa u organización a través de la valoración de su trabajo.

El concepto de salario emocional ha emergido como un tema de gran relevancia en el ámbito laboral y de recursos humanos en los últimos años. El salario emocional, en contraposición al salario económico, se refiere a la percepción de los colaboradores sobre el valor emocional que reciben a cambio de su trabajo, lo cual abarca aspectos como el reconocimiento, el equilibrio entre vida laboral y personal, el desarrollo profesional y la calidad de las relaciones laborales (Intriago y Zambrano, 2023)

Desde la perspectiva de las organizaciones, la gestión efectiva del salario emocional se ha convertido en una estrategia clave para atraer y retener talento. Las empresas que reconocen la importancia del salario emocional no solo pueden aumentar la satisfacción y la productividad de sus colaboradores, sino que también pueden fortalecer su reputación como colaboradores deseables. Esto se traduce en una ventaja competitiva en un mercado laboral cada vez más competitivo y en la capacidad de atraer a los mejores candidatos (Andrade, 2018)

Según la Asociación Española para la Calidad (2012) el salario emocional se refiere a la compensación de los colaboradores relacionado con aspectos que no tienen relación con lo económico, su propósito es



generar satisfacción en el colaborador en cuanto a sus propias necesidades, las necesidades de su familia y laborales, mejorando así, la calidad de vida del mismo equilibrando tanto la vida propia y personal, como la que se vive en el entorno laboral. Esta clase de recompensa, logra dotar de la posibilidad en la que la percepción que mantienen los colaboradores sobre la empresa mejore considerablemente. Así que no se trata de obtener más dinero, se trata de que el colaborador perciba cosas o servicios que considere más valiosos que un incremento en su retribución económica.

De lo anterior, es razonable concluir que, de todos los beneficios del uso del salario emocional en la organización, uno de ellos sería la mejora de la eficiencia, lo que ayudará a alcanzar y sobrepasar los objetivos de la empresa, sin embargo, es necesario aclarar que existen costos asociados con el uso de este tipo de enfoque, por lo que es relevante tener en cuenta la relación costo-beneficio de usar este sistema de pago.

2.2.1.2 Características

Respecto a las características identificadas en el concepto de salario emocional, Cuartas (2015) afirma que, estas refieren el punto de vista que tiene un colaborador referente a lo que considera que merece por su trabajo, el colaborador cataloga los beneficios conferidos a su persona en base a las emociones y distinciones que van al presupuesto de la empresa u organización.

Para Poelmans (2012) el salario emocional tiene dos elementos: a) intrínseco y b) extrínseco. La dimensión intrínseca consiste en todos los agentes que los colaboradores perciben subjetivamente como gratificantes.



Para poner algunos ejemplos de ello, están la satisfacción laboral, responsabilidades asignadas, el reconocimiento de su trabajo, etc.

El carácter subjetivo del salario emocional es una de sus características más sobresalientes. A diferencia del salario económico, que se basa en una compensación monetaria tangible y uniforme, el salario emocional se refiere a la percepción individual y subjetiva de valor que un colaborador experimenta en su trabajo. Lo que constituye un salario emocional satisfactorio puede variar significativamente de una persona a otra, dependiendo de sus necesidades, valores y expectativas personales.

El papel estratégico del salario emocional para las organizaciones es también destacable. En un entorno laboral competitivo, las empresas han reconocido que la gestión efectiva del salario emocional es una herramienta clave para atraer y retener talento. Las organizaciones que fomentan un entorno de trabajo en el que se valora el salario emocional no solo pueden aumentar la satisfacción de sus colaboradores, sino que también pueden fortalecer su reputación como colaboradores atractivos. Esto se traduce en una ventaja competitiva en el mercado laboral y en la capacidad de atraer a candidatos altamente calificados.

La flexibilidad y adaptabilidad del salario emocional son características que se han vuelto esenciales en un mundo laboral en constante cambio. Las organizaciones y los colaboradores deben ser capaces de ajustar y reevaluar las dimensiones del salario emocional a medida que evolucionan las circunstancias y las prioridades. Esta adaptabilidad permite que el salario emocional siga siendo una



herramienta efectiva para fomentar el compromiso y el bienestar en el lugar de trabajo en un entorno laboral dinámico.

La influencia del salario emocional en la satisfacción laboral es un aspecto fundamental. Cuando los colaboradores perciben que reciben un salario emocional positivo, experimentan niveles más altos de satisfacción en su trabajo. Esto se traduce en una mayor motivación, compromiso y bienestar emocional en el ámbito laboral. Los colaboradores que sienten que su contribución es valorada y que se les brindan oportunidades para crecer y desarrollarse tienden a estar más satisfechos con su trabajo y, por ende, son más propensos a ser colaboradores leales y productivos (Andrade, 2018).

(González, 2017) da a conocer que, los aspectos externos son costos medibles para una empresa que los colaboradores ven como beneficios justos. Como muestra de ello, están los cursos de capacitación, la oportunidad de tener un horario flexible, entre otros. Es decir, la fuerza de trabajo tiene el poder de segregar percepciones de beneficios que no son monetarios asignados, basándose en análisis subjetivos y medibles.

2.2.1.3 Beneficios del salario emocional

Para Poelmans (2012), los beneficios de usar el salario emocional son:

- Genera fidelización en el talento humano, esto suele verse en personas que valoran los beneficios inmateriales debido a la manera en la que se formaron.



- Genera mayor compromiso con los objetivos de la empresa.
- Incrementa el sentido de responsabilidad por parte de los colaboradores.
- Posee un efecto considerablemente positivo en el sentido de pertenencia.
- Hace que la empresa sea más ágil, competitiva y esté en mayor función a los objetivos establecidos.

Moreno, et al. (2016), da a conocer que, los beneficios que aporta el enfoque estratégico en base al salario emocional están en la disminución de los costes de contratación, la mejora del compromiso y que los colaboradores se sientan identificados con su organización, por consiguiente, se genera una reducción en la rotación de colaboradores. Asimismo, mejora el posicionamiento de la empresa debido a que posee una imagen que hace referencia a un excelente lugar en el que se quisiera trabajar.

El salario emocional, que abarca aspectos intangibles de la compensación laboral, aporta una serie de beneficios significativos para los colaboradores. Uno de los beneficios más destacados es su impacto en el bienestar laboral (Intriago y Zambrano, 2023).

Cuando los colaboradores perciben que su organización valora su contribución y les brinda un entorno de trabajo que respeta su equilibrio entre la vida laboral y personal, experimentan un mayor bienestar emocional. Esto se traduce en niveles más bajos de estrés laboral,



agotamiento y conflictos entre el trabajo y la vida personal. El salario emocional contribuye en gran medida a crear un entorno de trabajo en el que los colaboradores se sienten apoyados y motivados (Intriago y Zambrano, 2023).

Uno de los beneficios más destacados del salario emocional es su capacidad para aumentar la satisfacción laboral de los colaboradores. Cuando los colaboradores perciben que reciben un reconocimiento adecuado, tienen oportunidades de desarrollo personal y profesional, y disfrutan de un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, experimentan un mayor grado de satisfacción en su trabajo. Esta satisfacción no solo se traduce en un ambiente de trabajo más armonioso, sino que también puede aumentar la retención de colaboradores, reduciendo la rotación de personal (Moreno, et al., 2016),

El compromiso de los colaboradores es otro beneficio clave del salario emocional. Cuando los colaboradores se sienten valorados y apoyados por su organización, tienden a estar más comprometidos con los objetivos y la cultura de la empresa. El compromiso se traduce en un mayor esfuerzo, una mayor motivación y una mayor dedicación al trabajo, lo que puede impulsar el rendimiento y la productividad en la organización (Soler, 2015)

El salario emocional también puede contribuir a la construcción de una cultura organizacional positiva. Las organizaciones que valoran y promueven el salario emocional tienden a crear un ambiente en el que los colaboradores se sienten apreciados y respaldados. Esto puede conducir a



una mayor cohesión de equipo, a una mayor colaboración entre colaboradores y a un mayor sentido de pertenencia a la organización. Una cultura organizacional positiva puede mejorar la moral de los colaboradores y promover un ambiente de trabajo más agradable y motivador (Andrade, 2018).

Otro beneficio fundamental del salario emocional es su capacidad para fomentar el compromiso y la lealtad de los colaboradores. Cuando los colaboradores sienten que su organización se preocupa por su desarrollo profesional y personal, están más dispuestos a comprometerse con los objetivos y valores de la empresa. El compromiso se traduce en un mayor esfuerzo y dedicación en el trabajo, lo que puede impulsar la productividad y el rendimiento de la organización. Además, los colaboradores que experimentan un alto salario emocional son más propensos a permanecer en sus empleos a largo plazo, lo que reduce la rotación de personal y sus costos asociados (Intriago y Zambrano, 2023).

La Asociación Española para la Calidad (2012) también afirma en su artículo sobre salario emocional que, los beneficios que obtiene una empresa que toma en cuenta el uso de la retribución emocional en su política remuneratoria se encuentran en la baja rotación de su personal, menores costes de contratación, capacitación y manejo de su personal, bajos números de faltas y colaboradores satisfechos que significan mayor producción y capacidad.

Para concluir, los enfoques de estos autores nos permiten considerar los beneficios del salario emocional. Su ejecución en el sistema



de personal es relevante porque crea unidades de personal más fuertes, aumentando su participación y pertenencia con su empresa, lo que incrementa la productividad para el logro de las metas de la organización. Así mismo, permite a los colaboradores alcanzar sus metas como personas y el alcance de un balance entre su vida privada y su trabajo.

2.2.1.4 Dimensiones del salario emocional

Según Rodríguez (2018), el salario emocional posee 2 dimensiones:

2.2.1.4.1 Las oportunidades de desarrollo

Incluye las enseñanzas continuas que la empresa proporciona a sus colaboradores para su aprendizaje, esto implica los aspectos instructivos, emocionales y académicos, cuyo fin es el de impactar de forma positiva en sus capacidades, formación y desarrollo de la persona (Intriago y Zambrano, 2023).

Algunos de los ejemplos a mencionar radican en las capacitaciones, planes de carrera y gestión de talento detallados a continuación:

- Formación continua, esta se encarga de medir el nivel porcentual de colaboradores que reciben algún tipo de formación ya sea de modo teórico y/o práctico por medio de cursos profesionales presenciales o en línea.
- Mentoring, este posibilita el conocimiento de la cantidad porcentual de los colaboradores que perciben apoyo en cuanto a su desarrollo como profesionales por parte de sus jefes.



- El plan de carrera calcula el número de colaboradores que tienen un desarrollo en su trabajo para conseguir objetivos relacionados con la empresa.

2.2.1.4.2 Bienestar psicológico

Según Andrade (2018) comprende el grado de aceptación y agrado interno que poseen los colaboradores al percibir que su posición profesional está en línea con sus ideales y que esto a su vez les da un sentido de reconocimiento en su entorno social, desafíos como profesionales y autonomía listados a continuación:

- Reconocimiento, cuantifica la cantidad porcentual de colaboradores que reciben un reconocimiento por lograr ciertos objetivos.
- La autonomía, esta establece la cantidad de colaboradores que poseen la dirección y el manejo de varias situaciones en su entorno laboral en las que no interviene su jefe inmediato.

2.2.2 Satisfacción laboral

2.2.2.1 Definiciones

Robbins (2016) asevera que la satisfacción laboral se refiere a todas las actitudes que una persona posee hacia su labor. Las personas que están muy satisfechas con su labor tienen una perspectiva positiva, mientras que las personas que están constantemente insatisfechas tienen una perspectiva negativa.



Existe una definición más clara dada por Pérez (2016) al diferenciar entre actitud o disposición al momento de proceder de cierto modo concreto respecto a los elementos particulares del trabajo y la satisfacción en cuanto a este, entendiéndose como una postura generalizada obtenida como resultado de bastantes posturas específicas vinculadas a diversas condiciones laborales. Entonces, la satisfacción laboral es el grado de satisfacción personal que el colaborador logra al desenvolver su labor

La satisfacción laboral, un concepto intrincado y multifacético, se define como la evaluación subjetiva que los colaboradores hacen de su trabajo y su entorno laboral. En su esencia, se trata de cómo los colaboradores se sienten con respecto a su empleo en función de sus percepciones, expectativas y experiencias. La satisfacción laboral abarca una gama diversa de aspectos, desde la satisfacción con las tareas laborales y las relaciones en el lugar de trabajo hasta la percepción de la recompensa y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Esta complejidad subraya la necesidad de un enfoque holístico para comprender y medir la satisfacción laboral (Chiang, et al. 2021).

La percepción individual desempeña un papel central en la satisfacción laboral. Lo que una persona considera un trabajo satisfactorio puede ser muy diferente de lo que otro individuo encuentra gratificante. La percepción está influenciada por factores personales, como valores, expectativas y personalidad, así como por factores contextuales, como la cultura organizacional y las condiciones de trabajo. Por lo tanto, la



satisfacción laboral es altamente subjetiva y se basa en la evaluación personal de cada colaborador (González, et al. 2022).

La satisfacción laboral no es un estado estático, sino que puede cambiar con el tiempo y las circunstancias. Las experiencias laborales, los cambios en la vida personal y las condiciones económicas pueden influir en la satisfacción laboral de un individuo. Los colaboradores y las organizaciones deben reconocer que la satisfacción laboral es dinámica y estar dispuestos a adaptarse a las necesidades cambiantes de sus colaboradores para mantener un entorno laboral saludable y productivo (Díaz, et al. 2023).

La influencia de la satisfacción laboral trasciende el ámbito individual y afecta a las organizaciones en su conjunto. Los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores están relacionados con el rendimiento, la retención de talento, la cultura organizacional y la reputación de la empresa. Por lo tanto, comprender y gestionar eficazmente la satisfacción laboral es una prioridad estratégica para las organizaciones que buscan mejorar su competitividad en el mercado laboral y su éxito a largo plazo (Pérez, 2016).

La base de la satisfacción laboral radica en la percepción individual de un colaborador sobre su trabajo y las condiciones en las que se desarrolla. Esta percepción se forma a través de una evaluación continua de aspectos como el contenido del trabajo, las relaciones interpersonales, el ambiente laboral, el equilibrio entre la vida laboral y personal, las oportunidades de desarrollo profesional, el reconocimiento y la



compensación. La satisfacción laboral es, por lo tanto, subjetiva y altamente personalizada, lo que significa que lo que satisface a un colaborador puede diferir significativamente de lo que satisface a otro (Robbins, 2016).

La medición y evaluación constante de la satisfacción laboral son prácticas comunes en muchas organizaciones. Las encuestas y evaluaciones periódicas permiten a las empresas identificar áreas de mejora y abordar las preocupaciones de los colaboradores. Esta retroalimentación continua puede ser valiosa para mejorar la calidad del entorno laboral y aumentar la satisfacción de los colaboradores (González, et al. 2022)

El impacto de la satisfacción laboral en el bienestar de los colaboradores es un aspecto fundamental. Los colaboradores que experimentan una alta satisfacción laboral suelen reportar un mayor bienestar emocional, una mejor salud mental y una mayor satisfacción con su vida en general. La satisfacción laboral también puede influir en la calidad de las relaciones interpersonales, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, y puede contribuir a un mayor sentido de propósito y realización personal (Martín y Plascencia, 2017).

Desde una perspectiva teórica, la satisfacción laboral puede ser abordada a través del prisma de la teoría de la autodeterminación. Esta teoría postula que los individuos buscan satisfacción y bienestar al tener la capacidad de satisfacer sus necesidades psicológicas básicas de autonomía, competencia y relación con los demás. En el contexto laboral, esta teoría



establece que la satisfacción laboral surge cuando los colaboradores perciben que tienen la capacidad de tomar decisiones, ejercer su competencia y tener interacciones significativas en el entorno de trabajo (Cernas, et al. 2018).

La percepción de estar involucrados en tareas desafiantes, pero alcanzables, así como sentirse valorados y parte de un equipo, contribuye a la satisfacción laboral. Por lo tanto, la teoría de la autodeterminación ofrece una lente conceptual para entender cómo los componentes del salario emocional, como el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo, pueden influir en la satisfacción laboral a través del cumplimiento de las necesidades psicológicas fundamentales (Pérez, 2016).

Desde una perspectiva organizacional, la satisfacción laboral se erige como un factor de vital importancia para el funcionamiento eficiente y efectivo de la empresa. Los colaboradores satisfechos no solo tienden a mostrar niveles más altos de compromiso y lealtad hacia la organización, sino que también están propensos a ser más productivos y creativos en sus funciones. Asimismo, la satisfacción laboral influye en la dinámica de trabajo en equipo y en la calidad de las relaciones interpersonales dentro de la empresa (Martín y Placencia, 2017).

Al retener el talento y disminuir la rotación laboral y generar un ambiente de trabajo agradable, la satisfacción laboral impacta positivamente en la imagen y reputación de la organización en el mercado laboral y entre sus clientes y socios comerciales. Como tal, la satisfacción



laboral no solo es una variable individual, sino una variable estratégica que puede moldear la cultura organizacional y, en última instancia, la consecución de los objetivos empresariales.

2.2.2.2 Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral tiene relevancia debido a que está íntimamente relacionada con la productividad, el desempeño y el absentismo. Lo más idóneo es contar con colaboradores que sean productivos y estén satisfechos. Sin embargo, es posible que ciertas intenciones de incrementar la productividad tengan como consecuencia la disminución de la satisfacción laboral. Asimismo, una alta satisfacción no garantiza un alto nivel de producción (Díaz, et al. 2023).

Daft y Lane (2012) aseveran que varias personas creen relevante a la satisfacción laboral ya que se tiene la idea de que si un colaborador está conforme con su trabajo este se desempeñará mejor. La satisfacción adquiere mayor o menor relevancia según cada persona.

Respecto a la satisfacción laboral este significa un asunto de gran utilidad ya que muestra la capacidad de una empresa respecto a la satisfacción de las necesidades de sus colaboradores. Así mismo es bien sabido que cuando los colaboradores no se sienten satisfechos es más probable que falten e incluso que presenten su renuncia, por otro lado, los colaboradores que sí se sienten satisfechos son más saludables y tienden a vivir más (Martin, 2016)



Para Añasco (2007) en el momento que uno o varios colaboradores no se sientan satisfechos, lo primero que se debe de hacer es encontrar lo que lo ocasiona. Es posible que existan varias razones, como por ejemplo una supervisión deficiente, condiciones no aptas, inseguridad, desigualdades, inexistencia de posibilidades para progresar, disputas internas entre el personal o la insatisfacción de sus necesidades superiores.

La satisfacción laboral no es solo un concepto abstracto; tiene un impacto tangible en la productividad de los colaboradores y, por extensión, en el rendimiento general de las organizaciones. Cuando los colaboradores están satisfechos con sus empleos, tienden a ser más comprometidos y motivados para realizar sus tareas de manera efectiva. Este compromiso se traduce en un aumento de la productividad, ya que los colaboradores están dispuestos a invertir tiempo y esfuerzos adicionales para alcanzar los objetivos de la organización (Chiang, 2021).

La satisfacción laboral tiene un efecto directo en la relación de la empresa con sus clientes. Los colaboradores satisfechos tienden a ofrecer un mejor servicio al cliente, ya que están más comprometidos y motivados en sus interacciones. Esta mejora en la calidad del servicio puede marcar la diferencia en la percepción de los clientes sobre la empresa y puede generar lealtad a largo plazo. Una imagen positiva de la empresa como colaborador deseable también puede influir en la percepción del público en general, lo que puede reforzar la reputación de la organización en el mercado y facilitar la atracción de nuevos talentos y clientes (Daft y Lane, 2012).



La importancia de la satisfacción laboral radica en su profundo impacto en el bienestar de los individuos. Los colaboradores que experimentan altos niveles de satisfacción en su trabajo tienden a gozar de un mayor bienestar emocional y psicológico. La satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la reducción del estrés y la mejora de la salud mental. Los colaboradores satisfechos tienen menos probabilidades de experimentar agotamiento y depresión, lo que contribuye a un mayor equilibrio en sus vidas (González, et al. 2022).

El efecto positivo de la satisfacción laboral se extiende a la vida personal de los colaboradores. Cuando los colaboradores están satisfechos en su trabajo, tienen más energía y disposición para disfrutar de su vida fuera del trabajo. Esto se traduce en relaciones personales más saludables, un mayor compromiso en actividades extralaborales y una sensación general de bienestar que se irradia en todas las áreas de la vida (Martín y Placencia, 2017).

La satisfacción laboral también influye directamente en el rendimiento y la productividad de las organizaciones. Los colaboradores satisfechos tienden a ser más motivados y comprometidos con sus tareas laborales. Se esfuerzan más por alcanzar los objetivos de la organización y tienden a ser más leales y comprometidos. Esto se traduce en una reducción del ausentismo laboral y una mayor retención de talento, lo que a su vez contribuye a la estabilidad y el éxito a largo plazo de la organización (Pérez, 2016).



Desde una perspectiva organizacional, la satisfacción laboral es esencial para mejorar la imagen de la empresa como colaborador deseable. Las organizaciones que valoran y promueven la satisfacción laboral a menudo son percibidas como lugares de trabajo atractivos, lo que facilita la atracción de talento de alta calidad. Esto es particularmente importante en un mercado laboral altamente competitivo, donde retener y atraer talento es fundamental para el crecimiento y la prosperidad de la organización (Leguía, 2015).

La satisfacción laboral contribuye a la creación de una cultura organizacional saludable. Cuando los colaboradores están satisfechos, tienden a trabajar de manera colaborativa, a apoyarse mutuamente y a mantener relaciones laborales positivas. Esto puede fortalecer la cohesión del equipo, mejorar la comunicación y aumentar el sentido de pertenencia a la organización. Una cultura organizacional saludable es fundamental para el bienestar de los colaboradores y para el logro de los objetivos estratégicos de la empresa (Leguía, 2015).

La satisfacción laboral también puede influir en la calidad del servicio al cliente. Los colaboradores satisfechos tienden a ofrecer un mejor servicio, ya que están más comprometidos y motivados en sus interacciones con los clientes. Esto puede mejorar la percepción de la empresa por parte de los clientes y contribuir a una mayor lealtad y retención de estos (Koontz y Weihrich, 1999).

Se puede afirmar que la satisfacción laboral es una postura común que incluye la interrelación de varios elementos clave del trabajo, siendo



algunos de los más fundamentales su naturaleza, la remuneración, las condiciones laborales, la motivación, las técnicas de gestión, los vínculos interpersonales, la formación y las oportunidades de desarrollo y superación profesional. El proyecto se basa en la suposición de que aquellos colaboradores cuyas necesidades hayan sido satisfechas establecerán una base para una mayor responsabilidad y compromiso con la organización que generará un aumento en el rendimiento laboral, lo que afectaría positivamente su trabajo (Leguía, et al. 2015).

2.2.2.3 Factores influyentes en la satisfacción laboral

Para Robbins (2014) la calificación de satisfacción laboral de un colaborador es una combinación de varios factores complicados, dos de las metodologías más populares son la calificación sumada y la calificación única general constituida por numerosos elementos en referencia a las funciones que se desempeña. Un método común de evaluación es solicitar a los diversos colaboradores que respondan las siguientes interrogantes, ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo? Para lo cual el colaborador responderá según la escala proporcionada. Respecto al segundo método en mención, este pretenderá identificar los puntos fundamentales en el trabajo solicitando que el colaborador manifieste lo que piensa respecto a los mismos.

Para Garcés y Ovejero (2018) es posible ver a los elementos decisivos y los resultados de la satisfacción laboral desde una perspectiva particular o desde una perspectiva organizacional. El grado de satisfacción de los colaboradores varía de persona a persona. Dos de los elementos



decisivos personales más relevantes de la satisfacción laboral son el tiempo de carrera laboral y las aspiraciones profesionales del colaborador.

Por su lado Añasco (2016) afirma que entre los elementos que dan paso a la satisfacción laboral es posible destacar la relevancia de la naturaleza del trabajo como elemento decisivo.

La interacción social también es un aspecto que los empleos abarcan. La conducta de los directivos es uno de los factores primordiales para lograr la satisfacción en los colaboradores. Los colaboradores que poseen liderazgo, tolerancia y consideración hacia los demás, son los que poseen más satisfacción a diferencia de aquellos líderes que demuestran indiferencia, autoridad y hostilidad hacia los colaboradores que se encuentran bajo su cargo (House y Mitchell, 1974).

En la década de los 30's, 40's y 50's, las opiniones respecto a la satisfacción laboral se reducían a la expresión de "Un colaborador feliz es un colaborador productivo". Así mismo otras investigaciones afirman que la productividad lleva a la satisfacción, Actualmente las investigaciones concluyen que la satisfacción en los colaboradores estimula a su productividad (Robbins, 2014).

Ciertos elementos como la inserción de tecnologías nuevas, la probabilidad de jubilación anticipada, las enfermedades, el entorno físico, las conductas de rechazo e incomunicación generan un entorno insatisfactorio para los colaboradores (Regnault, 2017).



Para Quintanilla y Banavia (2009) la satisfacción laboral tiene una relación estrecha con el bienestar subjetivo. Un factor esencial que influye en el bienestar de las personas es el trabajo, debido al sueldo percibido u otros elementos satisfactorios o no satisfactorios del propio trabajo.

Los estudios muestran que la existencia de un elemento laboral en particular podría aumentar la satisfacción laboral, tal como la responsabilidad, pero la falta de la misma no conduce necesariamente a la insatisfacción. De no existir una característica tal como la seguridad en el trabajo se generaría un sentimiento de insatisfacción, por otro lado, el que exista un nivel considerable de seguridad en el trabajo no asegura que los colaboradores se sientan satisfechos (Soto, 2017).

Para Enríquez (2016) el operar la satisfacción laboral es una administración de modo complementario que se realiza en una empresa, siempre y cuando sea a través de una combinación de acciones, estrategias, acciones y programas que estén dirigidos a acercarse a los puntos neurálgicos de los colaboradores de manera individual, a modo de célula básica con el fin de realizar una reproducción empresarial estableciendo de ese modo los grados de exigencia con el propósito de adquirir conocimientos en cuanto al nivel de satisfacción de los colaboradores. En cuanto se haya logrado la satisfacción del colaborador, este multiplicará su empeño y se esforzará y dedicará más en su trabajo.

2.2.2.4 Dimensiones de la satisfacción laboral

La satisfacción determina parcialmente las acciones y los esfuerzos de una persona y determina las metas a alcanzar (Barcos, 2014).



En cuanto a la satisfacción laboral las dimensiones más importantes para su generación son:

2.2.2.4.1 Satisfacción con el ambiente laboral

Para Barcos (2014), el ambiente laboral hace referencia a distintos factores de orden psicológicos, sociales y físicos que llegan a influir en la experiencia de los colaboradores en el desarrollo de sus funciones. La satisfacción en el entorno de trabajo puede ser medido en torno a la calidad de la comunicación interna, tanto en la familia como interpersonalmente, presente en los integrantes de una determinada organización.

La satisfacción con el ambiente laboral se considera un indicador clave del bienestar y la calidad de vida en el trabajo. Cuando los empleados se sienten satisfechos con su ambiente laboral, es más probable que estén comprometidos con sus tareas, sean más productivos y tengan una menor probabilidad de experimentar estrés laboral o agotamiento. Además, la satisfacción con el ambiente laboral también está relacionada con la retención de talento, ya que los empleados que se sienten a gusto en su lugar de trabajo son más propensos a permanecer en la organización a largo plazo (González, et al. 2022).

2.2.2.4.2 Satisfacción con la carga de trabajo

Menciona Cantera (2015) que la carga laboral es la cantidad de trabajo asignada a uno o más colaboradores y la complejidad de las actividades que deben desarrollarse durante los mismos en un determinado periodo. La carga laboral, bien administrada puede evitar que se afecte de



forma negativa la salud física y mental del colaborador. La satisfacción con la carga laboral puede ser medida en función del volumen de trabajo, la complejidad de la tarea, tiempo de respuesta disponible y recursos disponibles.

La satisfacción con la carga de trabajo es una dimensión crítica de la satisfacción laboral, ya que está estrechamente relacionada con el bienestar emocional y psicológico de los empleados. Un empleado que está satisfecho con su carga de trabajo generalmente experimenta un nivel de confort y realización en su rol, lo que puede contribuir positivamente a su compromiso laboral y su rendimiento (Díaz, et al. 2023).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Bienestar del Colaborador

Se refiere a la atención y el enfoque que la organización pone en el estado físico y emocional de sus colaboradores. Esto incluye proporcionar un ambiente de trabajo saludable, promover la salud mental y física, y ofrecer programas de apoyo como asesoramiento y recursos para mejorar el bienestar general de los empleados.

2.3.2 Cambio Organizacional

Es un proceso que implica la implementación de modificaciones significativas en la estructura, procesos o cultura de la organización. Puede incluir cambios en la estrategia, la tecnología, la reorganización de equipos o cualquier otro aspecto que afecte la forma en que la organización opera.



2.3.3 Capacitación y Desarrollo

Se refiere a los programas y oportunidades proporcionadas por la organización para mejorar las habilidades, competencias y conocimientos de los colaboradores. Esto incluye la formación en el trabajo, cursos de desarrollo profesional y programas de aprendizaje continuo.

2.3.4 Clima Organizacional

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional en el lugar de trabajo, incluyendo la percepción de los colaboradores sobre la cultura laboral, las relaciones entre compañeros, la comunicación y la calidad del liderazgo. Un clima organizacional positivo puede influir en la satisfacción y el compromiso de los colaboradores.

2.3.5 Compensación Competitiva

Se refiere a la comparación de la compensación, que incluye salarios y beneficios, ofrecida por una organización con respecto a las prácticas de compensación de otras empresas en la misma industria y región geográfica. Esto es importante para atraer y retener a los colaboradores talentosos.

2.3.6 Compensación Total

Es la suma de todos los elementos que componen la retribución de un colaborador, que incluye el salario base, las bonificaciones, los beneficios como el seguro de salud y el plan de jubilación, así como el salario emocional, que abarca aspectos intangibles como el reconocimiento y el equilibrio trabajo-vida.



2.3.7 Compromiso Laboral

Hace referencia al nivel de dedicación y entusiasmo de los colaboradores hacia su trabajo y hacia los objetivos y valores de la organización. Un alto compromiso laboral se relaciona positivamente con la productividad y la retención de colaboradores.

2.3.8 Desarrollo Profesional

Incluye las oportunidades proporcionadas por la organización para que los colaboradores adquieran nuevas habilidades, avanzar en sus carreras y asumir roles de mayor responsabilidad. Esto puede incluir capacitación, programas de mentoría y oportunidades de promoción.

2.3.9 Empatía Organizacional

La empatía organizacional se refiere a la capacidad de la organización para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y emociones de sus colaboradores de manera comprensiva y efectiva. Esto puede contribuir a un ambiente laboral más saludable y positivo.

2.3.10 Equidad Salarial

Es la percepción de los colaboradores sobre si la distribución de los salarios dentro de la organización es justa y equitativa en relación con el desempeño y las contribuciones individuales. La percepción de equidad salarial puede influir en la satisfacción laboral y el compromiso.



2.3.11 Motivación Extrínseca

Se refiere a la motivación que proviene de recompensas externas, como el salario, los bonos, los ascensos y el reconocimiento público. Los colaboradores motivados extrínsecamente buscan recompensas tangibles por su desempeño.

2.3.12 Motivación Intrínseca

Es la motivación que surge de la satisfacción personal y el disfrute que se obtiene del propio trabajo y de la realización de las tareas en sí mismas, en lugar de depender de recompensas externas.

2.3.13 Políticas de Recompensa

Las políticas y prácticas establecidas por la organización relacionadas con la compensación, el reconocimiento y las recompensas para los colaboradores, con el fin de incentivar el desempeño y la retención.

2.3.14 Remuneración Total

La remuneración total es la combinación de todos los elementos que componen la compensación de un colaborador, incluyendo el salario base, los beneficios, los incentivos y otros componentes que conforman la retribución total.

2.3.15 Retención de Colaboradores

Se refiere a la estrategia y prácticas utilizadas por la organización para mantener a los colaboradores en la empresa a largo plazo, lo que puede incluir programas de desarrollo, reconocimiento y compensación competitiva.



2.3.16 Retribución no Monetaria

Hace referencia a las formas de recompensa que no implican dinero en efectivo, como el reconocimiento público, la flexibilidad horaria, el teletrabajo, el desarrollo de habilidades y otros beneficios no financieros que la organización puede ofrecer a sus colaboradores.

2.3.17 Turnover

El turnover es la tasa o índice de rotación de personal, que mide la cantidad de colaboradores que ingresan y salen de la organización en un período de tiempo determinado. Un alto turnover puede ser indicativo de problemas en la retención y la satisfacción laboral.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se sitúa en la ciudad de Puno, un enclave urbano de relevancia en la región sur de Perú. Puno, capital de la provincia homónima y ubicada a orillas del majestuoso Lago Titicaca, es reconocida por su diversidad cultural y su importancia económica en el contexto regional. En esta localidad se encuentra la empresa objeto de estudio, Mareas, Ceviche y Más S.R.L., que opera en un entorno caracterizado por su dinamismo y competitividad en el sector.

La elección de Puno como escenario de investigación se justifica por su atractivo geográfico y cultural, así como por el carácter representativo de la muestra de colaboradores de esta entidad empresarial en el contexto laboral de la ciudad. La naturaleza multisectorial de la economía local y la interacción entre factores geográficos, económicos y culturales confieren un marco propicio para explorar la relación entre salario emocional y satisfacción laboral en un entorno regional específico.

En consecuencia, la elección de Puno como ubicación geográfica del estudio provee una base contextual relevante para la comprensión de los fenómenos de interés en el ámbito de la administración y la gestión de recursos humanos.

Figura 1

Ubicación geográfica del establecimiento físico de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. en el 2023



Nota. Capturado utilizando Google Maps (2023)

3.2 TIPO DE ESTUDIO

3.2.1 Enfoque de la investigación

La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, toda vez que se emplearon instrumentos de recolección de datos estructurados y cuantificables respecto de las variables salario emocional y satisfacción laboral cuyos resultados fueron estadísticamente verificados mediante las hipótesis formuladas, para obtener conclusiones y en consecuencia plantear recomendaciones (Hernández et al. 2014).



3.2.2 Alcance de la investigación

La presente investigación tuvo un alcance correlacional, toda vez que, de conformidad con Hernández et al. (2014) mediante su realización se buscó determinar una correlación estadística entre el salario emocional y la satisfacción laboral; sin embargo, dichas relaciones no necesariamente implican que una variable sea dependiente respecto de la otra y viceversa.

3.2.3 Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental, dado que no se realizó manipulación alguna de las variables salario emocional ni de la satisfacción laboral; en la misma medida, tuvo un diseño transversal, ya que el recojo de datos fue llevado a cabo en un único momento, de donde se obtuvo toda la información necesaria para la realización del estudio (Hernández et al. 2014).

3.2.4 Técnicas e instrumentos de investigación

Como técnica de investigación se utilizó la encuesta, toda vez que según mencionan Hernández, et al. (2014) resulta adecuada cuando lo que se pretende es recabar datos de carácter cuantitativo y estructurados, de manera que resulte más sencillo su procesamiento estadístico y su posterior interpretación.

Como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario, toda vez que conforme menciona Hernández et al. (2014), es un instrumento adecuado para investigaciones en las que se pretende recabar datos y cifras estadísticas, o bien información que pueda categorizarse e interpretarse estadísticamente.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO



3.3.1 Población del estudio

La población es definida por Hernández et al. (2014) como el conjunto de elementos que constituyen el foco del estudio y a quienes se desea aplicar los instrumentos de investigación. En la presente investigación, la población se determinó conforme a los siguientes criterios:

- Tiempo de permanencia igual o mayor a un año
- Se encuentren en planilla

Según los datos proporcionados por la Gerencia de Mareas, Ceviche y Más se tiene que la población está conformada por 46 colaboradores

3.3.2 Muestra del estudio

La muestra es, según Hernández et al. (2014) una parte o porción de la población de la cual se dice es representativa de la primera y, por tanto, los resultados de una investigación obtenidos a partir de esta se pueden extrapolar a toda la población.

Para la presente investigación se utilizará el muestreo censal, que conforme señala Hernández et al. (2014) se utiliza cuando el investigador estudia al total de la población.

Por lo tanto, la muestra está conformada por los 46 colaboradores de la empresa; es decir, se estudiará a todos los colaboradores, tal como se observa en la tabla de planilla, constituyendo muestra censal, tal como se muestra en el ANEXO 12

Tabla 1

Determinación de la cantidad y criterios de selección de la población y muestra del estudio

| | Cantidad | Criterios de selección |
|-----------|------------------|---|
| Población | 46 colaboradores | Tiempo de permanencia igual o mayor a un año Se encuentren laborando en planilla |
| Muestra | 46 colaboradores | Muestreo censal (estudio del total de la población) |

Nota. Elaborado en Excel (2023)

3.4 DISEÑO ESTADÍSTICO

3.4.1 Prueba de confiabilidad alfa de Cronbach

Con el fin de determinar la confiabilidad de los instrumentos del estudio se empleó la fórmula de coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, toda vez que trabaja con variables de intervalos de razón cuya formulación es la siguiente (Hernández, et al. 2014):

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α = Coef. de confiabilidad del cuestionario
- K = Número de ítems del cuestionario
- $\sum S_i^2$ = Sumatoria de las varianzas de los ítems del cuestionario
- S_T^2 = Varianza total del instrumento

El procedimiento para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach implica la administración única del instrumento de medición. No existe una regla establecida que indique un valor mínimo para la fiabilidad, por lo que dicho valor debe ser determinado por el investigador y evaluado por otros investigadores y usuarios. No obstante, el valor de $\alpha=0.70$ es ampliamente aceptado por la mayoría de los autores como un umbral adecuado.

Tabla 2

Alfa de Cronbach del cuestionario de salario emocional

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,875 | 16 |

Nota. Procesado en SPSS (2023)

Como se observa en la Tabla 2, el resultado obtenido mediante el programa estadístico SPSS fue de $\alpha=0.875$, lo cual implica que el cuestionario de salario emocional tuvo una fiabilidad adecuada.

Tabla 3

Alfa de Cronbach del cuestionario de satisfacción laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,732 | 14 |

Nota. Procesado en SPSS (2023)

Como se observa en la Tabla 3, el resultado obtenido mediante el programa estadístico SPSS fue $\alpha=0.732$, lo cual implica que el instrumento cuestionario de satisfacción laboral tuvo una fiabilidad adecuada.

3.4.2 Prueba de normalidad

Previa a la contrastación de hipótesis, se sometieron los resultados obtenidos a la prueba estadística de normalidad, la cual es un indicador estadístico que determina si los datos siguen o no siguen una distribución normal, de modo que:

Hipótesis nula: Los datos no siguen una distribución normal.

Hipótesis alterna: Los datos siguen una distribución normal.

Tabla 4

Prueba estadística de normalidad de Shapiro-Wilk

| | Estadístico | gl | Sig. |
|--------------------------------------|-------------|----|-------|
| Cuestionario de salario emocional | ,951 | 46 | ,051 |
| Cuestionario de satisfacción laboral | ,808 | 46 | <,001 |

Nota. Procesado en SPSS (2023)

Tal y como se aprecia en la Tabla 4, para el cuestionario de salario emocional se obtuvo un nivel de significancia de 0,051 de manera que su distribución es paramétrica; mientras que para el cuestionario de satisfacción laboral se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,001, de manera que su distribución es no paramétrica (Hernández et al. 2014).

Al tener que correlacionar ambos instrumentos, se tiene en cuenta que, si ambos son paramétricos, se debe utilizar una prueba de relación paramétrica; sin embargo, si uno de los dos o ambos son no paramétricos, es necesario utilizar una prueba de relación no paramétrica. A partir de lo expresado, en la presente investigación el coeficiente a utilizar fue el de correlación de Spearman (Hernández et al. 2014).

3.4.3 Coeficiente de correlación de Spearman

Para determinar la correlación entre las variables de estudio de la presente investigación, se utilizó el coeficiente correlación de Spearman, mediante la siguiente fórmula (Hernández et al., 2014):

$$r_s = \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

- r_s =Correlación de rango de Spearman
- D =diferencia entre los rangos de las variables
- n =número de observaciones

3.5 PROCEDIMIENTO

La aplicación del cuestionario se llevó a cabo en la empresa, donde se convocó a todos los colaboradores. Se les entregó el cuestionario y se les explicó la finalidad del estudio y la importancia de su participación. Se garantizó la confidencialidad y anonimato de las respuestas obtenidas.

Luego de que se aplicó el cuestionario a todos los colaboradores, se procedió a la recopilación de los datos. Para esto se revisó cada cuestionario y se registraron las respuestas en una base de datos.

Los datos obtenidos se analizaron con el fin de identificar patrones, tendencias y relaciones entre las variables del estudio. Se utilizaron el software Microsoft Excel para el procesamiento de datos y el paquete estadístico SPSS 27 para el análisis estadístico.

3.6 VARIABLES

Las variables de estudio en la presente investigación son el salario emocional y la satisfacción laboral, las mismas que se operacionalizan de la siguiente manera:

Tabla 5

Operacionalización de las variables salario emocional y satisfacción laboral

| VARIABLES | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE VALORES |
|----------------------|---|--------------------------------------|---------------------------------------|--|
| Salario emocional | El salario emocional se puede operacionalizar mediante la implementación de estrategias y políticas concretas en las organizaciones. Esto implica proporcionar a los colaboradores oportunidades de desarrollo, además, implica promover el bienestar psicológico mediante medidas como la implementación de programas de bienestar en el trabajo | Oportunidades de desarrollo | Formación continua | N=nunca, CN=casi nunca, AV=a veces, CS=casi siempre, S=siempre |
| | | | Mentoring | |
| | | | Plan de carrera | |
| | | Bienestar psicológico | Reconocimiento | |
| Satisfacción laboral | La satisfacción laboral se puede operacionalizar mediante la evaluación de dos dimensiones: la satisfacción con el ambiente laboral y la satisfacción con la carga en el trabajo. | Satisfacción con el ambiente laboral | Calidad de comunicación interna | |
| | | | Calidad de relaciones interpersonales | |
| | | | Familiaridad | |
| | | Satisfacción con la carga de trabajo | Volumen de trabajo | |
| | | | Complejidad de la tarea | |
| | | | Tiempo de respuesta disponible | |
| | Recursos disponibles | | | |

Nota. Elaborado en Excel (2023)

3.7 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL

Para una adecuada interpretación de los resultados, se asignaron valores a cada una de las respuestas de los encuestados a los que se les aplicó el cuestionario de salario emocional.

Tabla 6

Puntaje asignado a las respuestas del cuestionario de salario emocional

| Escala de valores | Puntaje asignado |
|-------------------|------------------|
| Nunca | 1 punto |
| Casi nunca | 2 puntos |
| A veces | 3 puntos |
| Casi siempre | 4 puntos |
| Siempre | 5 puntos |

Nota. Elaborado en Excel (2023)

Posteriormente, se sumaron los puntajes obtenidos por cada cuestionario, pudiendo obtenerse como mínimo puntaje 16 puntos y como máximo puntaje 80 puntos por cuestionario. Finalmente se promediaron las sumas totales de todos los cuestionarios y los resultados se interpretaron conforme a la siguiente tabla:

Tabla 7

Interpretación de los resultados del cuestionario de salario emocional

| Puntaje promedio | Interpretación |
|-------------------|----------------------------|
| De 16 a 28 puntos | Salario emocional muy bajo |
| De 29 a 41 puntos | Salario emocional bajo |
| 42 a 54 puntos | Salario emocional regular |
| De 55 a 67 puntos | Salario emocional alto |
| De 68 a 80 puntos | Salario emocional muy alto |

Nota. Elaborado en Excel (2023)

Conforme a ello, se construyó la siguiente tabla destinada a la interpretación de resultados por dimensiones:

Tabla 8

Interpretación por dimensiones del cuestionario de salario emocional

| | Muy bajo | Bajo | Regular | Alto | Muy alto |
|-----------------------------|----------|-------|---------|-------|----------|
| Oportunidades de desarrollo | 9-16 | 17-24 | 25-31 | 32-38 | 39-45 |
| Bienestar psicológico | 7-12 | 13-18 | 19-24 | 25-30 | 31-35 |

Nota. Elaborado en Excel (2023)

En la misma medida, se asignaron valores a cada una de las respuestas de los encuestados a los que se les aplicó el Cuestionario de satisfacción laboral.

Tabla 9

Puntaje asignado a las respuestas del cuestionario de satisfacción laboral

| Escala de valores | Puntaje asignado |
|-------------------|------------------|
| Nunca | 1 punto |
| Casi nunca | 2 puntos |
| A veces | 3 puntos |
| Casi siempre | 4 puntos |
| Siempre | 5 puntos |

Nota. Elaborado en Excel (2023)

Posteriormente, se sumaron los puntajes obtenidos por cada cuestionario, obteniéndose como mínimo 14 puntos y como máximo 70 puntos por cuestionario. Finalmente se promediaron las sumas totales de todos los cuestionarios y los resultados se interpretaron conforme a la siguiente tabla:

Tabla 10

Interpretación de los resultados del cuestionario de satisfacción laboral

| Puntaje promedio | Interpretación |
|-------------------|-----------------------|
| De 14 a 24 puntos | Muy baja satisfacción |
| De 25 a 36 puntos | Baja satisfacción |
| De 37 a 48 puntos | Regular satisfacción |
| De 49 a 60 puntos | Alta satisfacción |
| De 61 a 70 puntos | Muy alta satisfacción |

Nota. Elaborado en Excel (2023)

Conforme a ello, se construyó la siguiente tabla por dimensiones, como se aprecia a continuación:

Tabla 11

Interpretación por dimensiones del cuestionario de satisfacción laboral

| | Muy baja | Baja | Moderada | Alta | Muy alta |
|--------------------------------------|----------|-------|----------|-------|----------|
| Satisfacción con el ambiente laboral | 6-10 | 11-15 | 16-20 | 21-25 | 26-30 |
| Satisfacción con la carga de trabajo | 8-14 | 15-21 | 22-27 | 28-33 | 34-40 |

Nota. Elaborado en Excel (2023)

Luego del análisis descriptivo, se realizó el análisis de correlaciones a partir de la escala de correlación de Spearman Rho:

Tabla 12

Escala de correlación bilateral de Spearman

| VALOR | SIGNIFICADO |
|-------|--------------------------------|
| -1.00 | Relación negativa perfecta |
| -0.90 | Relación negativa muy fuerte |
| -0.75 | Relación negativa considerable |
| -0.50 | Relación negativa media |
| -0.25 | Relación negativa débil |
| -0.10 | Relación negativa muy débil |
| 0.00 | No existe relación |
| 0.10 | Relación positiva muy débil |
| 0.25 | Relación positiva débil |
| 0.50 | Relación positiva media |
| 0.75 | Relación positiva considerable |
| 0.90 | Relación positiva muy fuerte |
| 1.00 | Relación positiva perfecta |

Nota. Basado en Hernández et al. (2014)

Resulta importante señalar que la correlación es positiva cuando $Rho > 0$; y es negativa cuando $Rho < 0$. Así mismo, existe una correlación estadísticamente significativa (Sig.) cuando $Rho \neq 0$; y, por tanto, es más significativa a medida que más se aleje del valor 0 y se aproxime a los valores -1 o 1 (Hernández et al., 2014).



De esta manera, para la contratación de hipótesis de investigación, se propuso que:

Ho: No existe una relación significativa

Ha: Existe una relación significativa

Se determinó la siguiente regla de decisión:

Si $Sig \geq 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

Si $Sig < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Análisis descriptivo

4.1.1.1 Análisis descriptivo del salario emocional

Tabla 13

Nivel de las oportunidades de desarrollo como parte del salario emocional en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.

| Oportunidades de desarrollo | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Muy bajo | 0 | 0.00 |
| Bajo | 9 | 19.57 |
| Regular | 18 | 39.13 |
| Alto | 13 | 28.26 |
| Muy alto | 6 | 13.04 |
| Total | 46 | 100.00 |

Nota. Elaborado en Excel (2023)

Como se puede apreciar, los colaboradores valoraron las oportunidades de desarrollo de la siguiente manera: 0,00% la calificaron como muy bajo, 19,57% la calificaron como bajo, 39,13% la calificaron como regular, 28,26% la calificaron como alto y 13,04% la calificaron como muy alto.

Es evidente que la valoración de los colaboradores con respecto a las oportunidades de desarrollo abarca un espectro diverso de percepciones. La distribución de las calificaciones obtenidas muestra que un segmento importante de los colaboradores (39,13%) considera que las



oportunidades de desarrollo son "regulares", lo que sugiere cierta ambigüedad o falta de claridad en la implementación de programas de crecimiento profesional. Este hallazgo puede implicar que existe un espacio para la mejora en la comunicación interna sobre las oportunidades disponibles para el crecimiento y la adquisición de nuevas competencias.

A pesar de que un porcentaje significativo (28,26%) de los colaboradores califica las oportunidades de desarrollo como "altos", es notable que un segmento menor (13,04%) percibe estas oportunidades como "muy altos". Estas apreciaciones favorables podrían estar relacionadas con la existencia de programas y políticas de formación y desarrollo que han sido efectivos para ciertos grupos de colaboradores. No obstante, es esencial analizar detenidamente la distribución de estas calificaciones, considerando factores como la antigüedad y el nivel de experiencia de los colaboradores, ya que estos aspectos pueden influir en la percepción individual de las oportunidades de desarrollo.

La presencia de un porcentaje no despreciable de colaboradores (19,57%) que califica las oportunidades de desarrollo como "bajos" es un aspecto que merece una atención especial. Esta evaluación podría indicar la necesidad de revisar y ajustar las estrategias de desarrollo profesional dentro de la organización. La falta de oportunidades claras y significativas para crecer profesionalmente puede tener un impacto negativo en la motivación y el compromiso de los colaboradores, lo que a su vez puede influir en su satisfacción laboral y en la retención de los mismos.

En consecuencia, los resultados obtenidos subrayan la importancia de abordar la dimensión de oportunidades de desarrollo de manera proactiva y estratégica. La necesidad de una comunicación transparente y efectiva sobre las oportunidades disponibles, así como la adaptación de los programas de formación a las necesidades individuales y colectivas de los colaboradores, se erigen como prioridades para la organización.

La gestión de las oportunidades de desarrollo impacta directamente en la percepción del salario emocional, ya que los colaboradores valoran en gran medida la posibilidad de crecimiento y desarrollo personal en su experiencia laboral. Por ende, estos resultados pueden servir como punto de partida para la formulación de políticas y prácticas que fortalezcan la dimensión de oportunidades de desarrollo y, en última instancia, contribuyan a una mayor satisfacción laboral y compromiso de los colaboradores en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2023.

Tabla 14

Nivel de bienestar psicológico como parte del salario emocional en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.

| Bienestar psicológico | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Muy bajo | 3 | 6.52 |
| Bajo | 12 | 26.09 |
| Regular | 28 | 60.87 |
| Alto | 3 | 6.52 |
| Muy alto | 0 | 0.00 |
| Total | 46 | 100.00 |

Nota. Elaborado en Excel (2023)



Como se puede apreciar, los colaboradores valoraron el bienestar psicológico de la siguiente manera: 6,52% la calificaron como muy bajo, 26,09% la calificaron como bajo, 60,87% la calificaron como regular, 6,52% la calificaron como alto y 0,00% la calificaron como muy alto.

El análisis de la distribución de calificaciones asignadas por los colaboradores a la implementación del bienestar psicológico arroja luz sobre las variadas percepciones que existen en la organización. La ausencia de calificaciones "muy alto" sugiere que, desde la perspectiva de los colaboradores, las medidas de bienestar psicológico no alcanzan un nivel de excelencia. Sin embargo, es relevante señalar que solo un porcentaje minoritario (6,52%) de los colaboradores la califica como "muy bajo". Aunque esta proporción es baja, merece atención, ya que indica la presencia de preocupaciones sustanciales en cuanto a las estrategias de bienestar psicológico.

El hecho de que más del 60% de los colaboradores haya calificado el bienestar psicológico como "regular" puede ser una señal de que, si bien se están tomando acciones para abordar el bienestar psicológico, estas pueden ser percibidas como insuficientes o no completamente efectivas por la mayoría de los colaboradores. Esta percepción subraya la necesidad de una revisión profunda de las estrategias existentes y de una consideración más amplia de las necesidades emocionales y mentales de los colaboradores.

La categorización de un porcentaje menor (26,09%) de colaboradores calificando el bienestar psicológico como "bajo" refleja una



preocupación más destacada y específica. Esta evaluación podría indicar que existen áreas concretas en las cuales la implementación del bienestar psicológico está teniendo dificultades evidentes o carece de efectividad. Es esencial que la administración de recursos humanos identifique estas áreas problemáticas y trabaje en estrategias para abordarlas de manera adecuada.

La categorización de un pequeño porcentaje (6,52%) de colaboradores calificando el bienestar psicológico como "alto" refleja la percepción de un grupo minoritario que considera que las medidas implementadas están teniendo un impacto positivo. No obstante, este resultado sugiere que aún existe margen para mejorar y expandir estas medidas para beneficiar a una proporción más significativa de colaboradores.

En resumen, los resultados obtenidos en esta dimensión subrayan la importancia crítica de atender el bienestar psicológico en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. en el año 2023. La administración debe tomar en cuenta estas implicaciones para diseñar e implementar estrategias que aborden las necesidades emocionales y mentales de los colaboradores de manera más efectiva. El bienestar psicológico es un componente fundamental de la satisfacción laboral y el compromiso, y como tal, estas implicancias ofrecen una oportunidad para mejorar la calidad de la experiencia laboral y promover un ambiente de trabajo saludable en la organización.

Tabla 15

Nivel de salario emocional en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.

| Salario emocional | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Muy bajo | 0 | 0.00 |
| Bajo | 9 | 19.57 |
| Regular | 20 | 43.48 |
| Alto | 14 | 30.43 |
| Muy alto | 3 | 6.52 |
| Total | 46 | 100.00 |

Nota. Elaborado en Excel (2023)

Como se puede apreciar, los colaboradores valoraron el salario emocional misma de la siguiente manera: 0,00% la calificaron como muy bajo, 19,57% la calificaron como bajo, 43,48% la calificaron como regular, 30,43% la calificaron como alto y 6,52% la calificaron como muy alto.

La distribución de las calificaciones por los colaboradores sobre las políticas de salario emocional arroja luces sobre diversas percepciones existentes en la organización. La ausencia de calificaciones "muy bajos" podría sugerir que, en general, existe una atención mínima a esta dimensión. Sin embargo, es relevante destacar que un segmento minoritario (19,57%) de los colaboradores califica las políticas de salario emocional como "bajos". Aunque esta proporción es baja, merece análisis detenido, ya que señala la presencia de deficiencias notables en las políticas de salario emocional.

El hecho de que más del 40% de los colaboradores califique las políticas de salario emocional como "regulares" sugiere que, aunque se están llevando a cabo acciones en relación con el salario emocional, estas



pueden ser vistas como insuficientes o inadecuadas por la mayoría de los colaboradores. Esta percepción enfatiza la importancia de revisar y optimizar las políticas existentes para satisfacer las necesidades y expectativas de los colaboradores.

La categorización de un porcentaje considerable (30,43%) de colaboradores calificando las políticas de salario emocional como "altos" es señal de que, para una proporción significativa de los colaboradores, estas políticas están siendo percibidas como efectivas en cierta medida. Esto podría sugerir que algunas de las prácticas actuales están logrando crear una conexión emocional positiva entre la organización y sus colaboradores. Sin embargo, es esencial investigar más a fondo las razones detrás de esta percepción y evaluar cómo estas prácticas pueden ser mejoradas y ampliadas para beneficiar a un rango más amplio de colaboradores.

La categorización de un segmento minoritario (6,52%) de colaboradores calificando las políticas de salario emocional como "muy altos" señala la existencia de un grupo que considera que estas políticas están teniendo un impacto altamente positivo. Esto sugiere que existen medidas que están generando una conexión emocional sólida y satisfactoria entre la organización y ciertos colaboradores. Sin embargo, es esencial examinar las razones de esta percepción positiva y considerar cómo estas prácticas pueden ser expandidas para beneficiar a un rango más amplio de colaboradores.

En resumen, los resultados obtenidos en esta variable enfatizan la necesidad de abordar y optimizar las políticas de salario emocional en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. en el año 2023. Las percepciones destacan que las políticas existentes pueden no estar satisfaciendo las expectativas y necesidades de la mayoría de los colaboradores. La administración de recursos humanos debe tomar en cuenta estas implicancias para diseñar e implementar políticas que refuercen el vínculo emocional entre la organización y sus colaboradores, promoviendo así la satisfacción laboral, el compromiso y el sentido de pertenencia. Estas implicancias brindan un camino para mejorar la experiencia laboral y fortalecer la relación entre la organización y sus colaboradores en un nivel más profundo.

4.1.1.2 Análisis descriptivo de la satisfacción laboral

Tabla 16

Nivel de satisfacción con el ambiente laboral en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.

| Satisfacción con el ambiente laboral | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Muy baja | 0 | 0.00 |
| Baja | 3 | 6.52 |
| Regular | 0 | 0.00 |
| Alta | 12 | 26.09 |
| Muy alta | 31 | 67.39 |
| Total | 46 | 100.00 |

Nota. Elaborado en Excel (2023)

Como se puede apreciar, los colaboradores valoraron la satisfacción con el ambiente laboral de la siguiente manera: 0,00% la calificaron como muy baja, 6,52% la calificaron como baja, 0,00% la



calificaron como regular, 26,09% la calificaron como alta y 67,39% la calificaron como muy alta.

La distribución de calificaciones otorgadas por los colaboradores en relación con su satisfacción laboral en cuanto al ambiente laboral refleja una variedad de percepciones y experiencias dentro de la organización. La ausencia de calificaciones en las categorías de "muy baja" y "regular" sugiere que, en términos generales, no prevalecen niveles significativos de insatisfacción o neutralidad en lo que respecta al ambiente laboral. Sin embargo, es pertinente resaltar que un porcentaje (6,52%) de los colaboradores califica su satisfacción laboral en el ambiente como "baja". Aunque esta proporción no es mayoritaria, su presencia resalta áreas que podrían requerir atención para elevar la percepción global del ambiente laboral.

La categorización del 67,39% de los colaboradores calificando su satisfacción laboral en el ambiente como "muy alta" subraya una percepción generalizada y destacada sobre la calidad del entorno de trabajo. Esta valoración indica que una parte sustancial de los colaboradores experimenta un alto nivel de satisfacción con el ambiente laboral que se les proporciona. Sin embargo, la presencia de un 6,52% de calificaciones "bajas" resalta la importancia de considerar áreas específicas que podrían estar influyendo en la percepción de algunos colaboradores.

La preponderancia de calificaciones "altas" y "muy altas" resalta la necesidad fundamental de continuar cultivando un ambiente laboral

favorable en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. La percepción generalizada de una satisfacción "alta" y "muy alta" con el ambiente laboral indica que la organización ha logrado proporcionar un entorno valorado por sus colaboradores. No obstante, las implicancias inherentes a las calificaciones "bajas" sugieren que la administración debe abordar con diligencia cualquier factor subyacente que pueda estar afectando negativamente la percepción de algunos colaboradores.

En resumen, los resultados obtenidos subrayan la importancia de mantener y mejorar continuamente un entorno laboral que fomente la satisfacción y el bienestar de los colaboradores en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. La prevalencia de calificaciones "altas" y "muy altas" indica que la organización ha tenido éxito en crear un entorno valorado por sus colaboradores. Sin embargo, las calificaciones "bajas" destacan la necesidad de abordar factores específicos para garantizar una experiencia laboral positiva y enriquecedora para todos los colaboradores. Estas implicancias proveen una base sólida para fomentar un ambiente organizacional que priorice tanto el rendimiento como el bienestar de los colaboradores.

Tabla 17

Nivel de satisfacción con la carga de trabajo en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.

| Carga de trabajo | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Muy baja | 0 | 0.00 |
| Baja | 0 | 0.00 |
| Regular | 0 | 0.00 |
| Alta | 12 | 26.09 |
| Muy alta | 34 | 73.91 |
| Total | 46 | 100.00 |

Nota. Elaborado en Excel (2023)



Como se puede apreciar, los colaboradores valoraron la satisfacción con la carga de trabajo de la siguiente manera: 0,00% la calificaron como muy baja, 0,00% la calificaron como baja, 0,00% la calificaron como regular, 26,09% la calificaron como alta y 73,91% la calificaron como muy alta.

La distribución de calificaciones por los colaboradores en relación con su satisfacción con el nivel de carga laboral muestra las diversas percepciones existentes en la organización. La ausencia de calificaciones indicando niveles de satisfacción "muy bajos", "bajos" puede sugerir que, en términos generales, no prevalecen niveles insatisfactorios en cuanto a la carga laboral. No obstante, es relevante destacar que un porcentaje significativo (26,09%) de colaboradores califica su satisfacción con el nivel de carga laboral como "alta". Aunque esta proporción no es preponderante, merece un análisis minucioso, ya que señala la presencia de preocupaciones en relación con la carga de trabajo actual.

El hecho de que el 70% de los colaboradores califique su satisfacción con el nivel de carga laboral como "muy alta" resalta una percepción generalizada y destacada sobre la adecuación y manejabilidad de las tareas asignadas. Esta valoración indica que los colaboradores se sienten satisfechos con el nivel de carga laboral y percibe que las responsabilidades asignadas son manejables. Esta percepción pone en evidencia la importancia de considerar detenidamente cómo las tareas se distribuyen y asignan en la organización para asegurarse de que los colaboradores se sientan cómodos con sus responsabilidades.



La categorización de la mayoría de los colaboradores calificando su satisfacción con el nivel de carga laboral como "muy alta" enfatiza la necesidad crítica de mantener este aspecto en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. La percepción generalizada de una satisfacción "muy alta" con el nivel de carga laboral indica que los colaboradores consideran que la organización está proporcionando un equilibrio adecuado entre las tareas y su capacidad para manejarlas. La administración debe valorar estas implicancias para continuar promoviendo un ambiente donde los colaboradores se sientan satisfechos con sus responsabilidades y capaces de cumplir con sus tareas sin experimentar niveles excesivos de estrés.

En resumen, los resultados obtenidos en la dimensión de satisfacción con el nivel de carga laboral subrayan la importancia de mantener un equilibrio óptimo entre las responsabilidades laborales y el bienestar de los colaboradores en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. La percepción generalizada de satisfacción "muy alta" con el nivel de carga laboral destaca que los colaboradores están satisfechos con la asignación de tareas y sienten que estas son manejables. La administración debe considerar estas implicancias para continuar promoviendo un ambiente de trabajo donde los colaboradores se sientan cómodos y capaces de cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva. Estas implicancias proporcionan una base para fomentar una experiencia laboral positiva y un ambiente organizacional que priorice tanto la productividad como el bienestar de los colaboradores.

Tabla 18

Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.

| Satisfacción laboral | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| Muy baja | 0 | 0.00 |
| Baja | 0 | 0.00 |
| Regular | 3 | 6.52 |
| Alta | 12 | 26.09 |
| Muy alta | 31 | 67.39 |
| Total | 46 | 100.00 |

Nota. Elaborado en Excel (2023)

Como se puede apreciar, los colaboradores valoraron la satisfacción laboral de la siguiente manera: 0,00% la calificaron como muy baja, 0,00% la calificaron como baja, 6,52% la calificaron como regular, 26,09% la calificaron como alta y 67,39% la calificaron como muy alta.

El análisis y la interpretación del resultado relativo a la satisfacción laboral en el contexto de la investigación sobre los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. proporciona una visión significativa sobre cómo los colaboradores experimentan y evalúan su nivel de satisfacción en relación con diversos aspectos de su entorno laboral. Estos resultados conllevan implicancias fundamentales que trascienden hacia la gestión de recursos humanos y la formulación de estrategias organizacionales que promuevan un ambiente laboral propicio para el crecimiento y la satisfacción de los colaboradores.

La distribución de las calificaciones por los colaboradores en referencia a su satisfacción laboral revela un panorama multifacético de percepciones y experiencias dentro de la organización. La ausencia de



calificaciones en las categorías "muy baja" y "baja" sugiere que, en términos generales, la satisfacción laboral no es percibida de manera negativa. Sin embargo, es relevante destacar que un porcentaje (6,52%) de los colaboradores califica su satisfacción laboral como "regular". Aunque esta proporción no es mayoritaria, su presencia señala la existencia de ciertos aspectos que podrían requerir atención y mejoras para elevar la satisfacción general.

Es importante resaltar que más del 90% de los colaboradores califica su nivel de satisfacción laboral como "alta" o "muy alta", lo que sugiere que la mayoría de los colaboradores experimenta un grado considerable de satisfacción en su entorno laboral. Esta percepción positiva refleja que la organización logra proporcionar condiciones laborales que son valoradas por sus colaboradores. Sin embargo, la categorización de un 6,52% como "regular" podría indicar áreas específicas que pueden ser refinadas para elevar aún más la satisfacción laboral.

La predominancia de la categorización "muy alta" (67,39%) resalta la necesidad imperativa de mantener la satisfacción laboral en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. en el año 2023. La percepción mayoritaria de una satisfacción laboral "muy alta" subraya que la mayoría de los colaboradores se siente satisfecha y valorada en su entorno de trabajo. Sin embargo, esto no debe llevar a la complacencia, sino que insta a la administración a analizar áreas específicas de "regular" satisfacción y a emprender acciones dirigidas a la mejora continua.



En resumen, los resultados obtenidos en la dimensión de satisfacción laboral delimitan la importancia de continuar cultivando un entorno laboral que promueva la satisfacción y el bienestar de los colaboradores en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. La prevalencia de calificaciones "altas" y "muy altas" sugiere que la organización ha logrado proporcionar un ambiente valorado por sus colaboradores. La administración debe considerar estas implicancias para mantener y mejorar constantemente el nivel de satisfacción laboral, prestando particular atención a las áreas calificadas como "regulares" a fin de fomentar una experiencia laboral enriquecedora y un ambiente organizacional que priorice tanto el rendimiento como el bienestar de los colaboradores.

4.1.2 Contrastación de hipótesis

4.1.2.1 Contrastación de la hipótesis específica 1

El objetivo específico 1 del estudio fue determinar la relación entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con el ambiente laboral

Para poder identificar dicha relación, se correlacionaron los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de salario emocional y el cuestionario de satisfacción laboral, obteniéndose la siguiente tabla:

Tabla 19

Relación entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con el ambiente laboral en los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.

| | | | Oportunidades de desarrollo | Satisfacción con el ambiente laboral |
|-----------------|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | Oportunidades de desarrollo | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,550** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 46 | 46 |
| | Satisfacción con el ambiente laboral | Coefficiente de correlación | ,550** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 46 | 46 |

Nota. Elaborado en Excel, procesado en SPSS (2023)

Tal como se planteó previamente se formula que:

Ho = No existe una relación positiva y significativa entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con el ambiente laboral

Ha = Existe una relación positiva y significativa entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con el ambiente laboral

Para contrastar la hipótesis de investigación, se determinó la siguiente regla de decisión:

Si Sig \geq 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna



Si $\text{Sig} < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Como $\text{Sig} < 0,05$ existe una relación significativa, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conforme a los resultados obtenidos en la Tabla 19, se obtuvo un grado de correlación de 0.550 entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con el ambiente laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L., lo que corresponde a una correlación positiva considerable.

En un contexto más amplio y estratégico, los resultados obtenidos en este estudio subrayan la importancia de considerar las oportunidades de desarrollo como un elemento esencial en la gestión de recursos humanos. La correlación positiva considerable identificada sugiere que el crecimiento profesional y las perspectivas de avance no solo están vinculados con la mejora de la satisfacción laboral, sino que también pueden desempeñar un papel fundamental en la retención de talento y la motivación de los colaboradores.

Desde una perspectiva de liderazgo y toma de decisiones, los gestores y responsables de recursos humanos pueden utilizar estos resultados para informar y orientar sus estrategias. La creación de programas de desarrollo profesional, la promoción de oportunidades de capacitación y la definición clara de trayectorias de carrera pueden convertirse en herramientas efectivas para fortalecer la conexión entre el personal y la organización. Además, el reconocimiento de la correlación positiva entre oportunidades de desarrollo y satisfacción laboral abre la



puerta a la posibilidad de diseñar políticas que no solo aborden las necesidades inmediatas de los empleados, sino que también fomenten un ambiente laboral que promueva el crecimiento a largo plazo.

En términos más generales, este estudio contribuye al cuerpo de conocimientos en el ámbito de la administración al proporcionar evidencia empírica de la interrelación entre oportunidades de desarrollo y satisfacción laboral. Esta comprensión más profunda puede ser valiosa no solo para la organización específica objeto de estudio, sino también para otras empresas y sectores que buscan optimizar la gestión de su capital humano. La inversión estratégica en el desarrollo de los empleados, respaldada por la evidencia de correlación positiva, emerge como una estrategia clave para cultivar un entorno laboral saludable y sostenible, con impactos positivos tanto en el rendimiento individual como en el éxito global de la organización.

4.1.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 2

El objetivo específico 2 del estudio fue establecer la relación entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con la carga de trabajo.

Para poder identificar dicha relación, se correlacionaron los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de salario emocional y el cuestionario de satisfacción laboral, obteniéndose la siguiente tabla:

Tabla 20

Relación entre oportunidades de desarrollo y satisfacción con la carga de trabajo de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.

| | | Oportunidades de desarrollo | Satisfacción con la carga de trabajo |
|-----------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | Oportunidades de desarrollo | 1,000 | ,554** |
| | Coeficiente de correlación | . | ,000 |
| | Sig. (bilateral) | | |
| | N | 46 | 46 |
| | Satisfacción con la carga de trabajo | ,554** | 1,000 |
| | Coeficiente de correlación | ,000 | . |
| | Sig. (bilateral) | | |
| | N | 46 | 46 |

Nota. Elaborado en Excel, procesado en SPSS (2023)

Tal como se planteó previamente se formula que:

Ho = No existe una relación positiva y significativa entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con la carga de trabajo

Ha = Existe una relación positiva y significativa entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con la carga de trabajo

Para contrastar la hipótesis de investigación, se determinó la siguiente regla de decisión:

Si Sig ≥ 0.05 , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna



Si $\text{Sig} < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Como $\text{Sig} < 0,05$ existe una relación significativa, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conforme a los resultados obtenidos en la Tabla 20, se obtuvo un grado de correlación de 0.554 entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con la carga de trabajo de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L., lo que corresponde a una correlación positiva considerable.

En una perspectiva aplicada y orientada a la gestión, los resultados arrojados por este análisis no solo constituyen un punto de evidencia en el contexto de Mareas, Ceviche y Más S.R.L., sino que también establecen un marco conceptual valioso para la toma de decisiones en el ámbito de recursos humanos. La correlación positiva considerable identificada entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con la carga de trabajo sugiere que la inversión estratégica en el crecimiento profesional de los empleados puede influir de manera positiva en la percepción de la carga laboral.

En este sentido, la gestión de recursos humanos puede considerar la promoción activa de programas de desarrollo personalizado, la identificación de oportunidades de capacitación específicas y la creación de ambientes que fomenten el aprendizaje continuo. Al abordar directamente las oportunidades de desarrollo, no solo se puede elevar la competencia y el compromiso de los colaboradores, sino que también se



puede impactar positivamente en la forma en que estos perciben y gestionan las demandas de su carga laboral diaria.

Esta conexión revelada entre desarrollo y percepción de la carga laboral no solo tiene implicaciones prácticas para la retención de talento y la mejora del clima organizacional, sino que también sugiere que las estrategias de desarrollo profesional pueden ser instrumentos eficaces para el manejo de la carga de trabajo en sí. La consideración de estos resultados puede, por ende, inspirar la creación de políticas y prácticas que aborden simultáneamente el bienestar de los empleados y la eficiencia operativa, generando un ambiente laboral donde el crecimiento personal y las demandas laborales se integren de manera armónica.

4.1.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 3

El objetivo específico 3 del estudio fue determinar la relación entre el bienestar psicológico y la satisfacción con el ambiente laboral.

Para poder identificar dicha relación, se correlacionaron los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de salario emocional y el cuestionario de satisfacción laboral, obteniéndose la siguiente tabla:

Tabla 21

Relación entre bienestar psicológico y satisfacción con el ambiente laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.

| | | | Bienestar psicológico | Satisfacción con el ambiente laboral |
|-----------------|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | Bienestar psicológico | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,725** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 46 | 46 |
| | Satisfacción con el ambiente laboral | Coefficiente de correlación | ,725** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 46 | 46 |

Nota. Elaborado en Excel, procesado en SPSS (2023)

Tal como se planteó previamente se formula que:

Ho = No existe una relación positiva y significativa entre el bienestar psicológico y la satisfacción con el ambiente laboral.

Ha = Existe una relación positiva y significativa entre el bienestar psicológico y la satisfacción con el ambiente laboral.

Para contrastar la hipótesis de investigación, se determinó la siguiente regla de decisión:

Si Sig ≥ 0.05 , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

Si Sig $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna



Como $\text{Sig} < 0,05$ existe una relación significativa, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conforme a los resultados obtenidos en la Tabla 21, se obtuvo un grado de correlación de 0.725 entre el bienestar psicológico y la satisfacción con el ambiente laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L., lo que corresponde a una correlación positiva considerable.

Desde una perspectiva aplicada y de gestión de recursos humanos, los resultados obtenidos en este análisis sugieren una transformación en la manera en que se aborda el bienestar psicológico en el entorno organizacional de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. La correlación positiva considerable identificada entre el bienestar psicológico y la satisfacción con el ambiente laboral plantea la importancia de considerar la salud mental y emocional como elementos fundamentales para el éxito y la efectividad de la fuerza laboral.

Estos hallazgos apuntan a la necesidad de que las estrategias de recursos humanos no solo se centren en aspectos tradicionales, como compensación y beneficios, sino que también aborden de manera integral el bienestar psicológico de los empleados. Iniciativas que fomenten un entorno de trabajo que apoye la salud mental, como programas de bienestar emocional, acceso a recursos de apoyo psicológico y políticas que promuevan un equilibrio entre vida laboral y personal, pueden ser esenciales para fortalecer la conexión entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral.



Además, la gestión de recursos humanos puede aprovechar estos resultados para diseñar intervenciones personalizadas que se centren en las necesidades específicas de los colaboradores. La implementación de medidas proactivas, como capacitación en habilidades de afrontamiento, programas de mindfulness y estrategias de apoyo psicosocial, puede contribuir a cultivar un entorno laboral que fomente la resiliencia y el bienestar emocional, lo cual, a su vez, impactaría positivamente en la percepción general del ambiente laboral.

En términos más amplios, estos hallazgos respaldan la idea de que el bienestar psicológico no debe considerarse simplemente como un componente individual del empleado, sino como un activo organizacional crucial. La atención estratégica a la salud mental puede no solo mejorar la satisfacción laboral, sino también tener efectos positivos en la retención de talento, la productividad y la reputación de la empresa como un empleador que valora y respalda el bienestar integral de sus colaboradores.

4.1.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 4

El objetivo específico 3 del estudio fue establecer la relación el bienestar psicológico y la satisfacción con la carga de trabajo

Para poder identificar dicha relación, se correlacionaron los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de salario emocional y el cuestionario de satisfacción laboral, obteniéndose la siguiente tabla:

Tabla 22

Relación entre bienestar psicológico y satisfacción con la carga de trabajo de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.

| | | | Bienestar psicológico | Satisfacción con la carga de trabajo |
|-----------------|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | Bienestar psicológico | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,429** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,003 |
| | | N | 46 | 46 |
| | Satisfacción con la carga de trabajo | Coefficiente de correlación | ,429** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,003 | . |
| | | N | 46 | 46 |

Nota. Elaborado en Excel, procesado en SPSS (2023)

Tal como se planteó previamente se formula que:

Ho = No existe una relación positiva y significativa entre el bienestar psicológico y la satisfacción con la carga de trabajo.

Ha = Existe una relación positiva y significativa entre el bienestar psicológico y la satisfacción con la carga de trabajo.

Para contrastar la hipótesis de investigación, se determinó la siguiente regla de decisión:

Si Sig $\geq 0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

Si Sig $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna



Como $\text{Sig} < 0,05$ existe una relación significativa, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conforme a los resultados obtenidos en la Tabla 22, se obtuvo un grado de correlación de 0.429 entre el bienestar psicológico y la satisfacción con la carga de trabajo de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L., lo que corresponde a una correlación positiva media.

Desde una perspectiva aplicada y estratégica, los resultados de la correlación entre bienestar psicológico y satisfacción con la carga de trabajo en Mareas, Ceviche y Más S.R.L. ofrecen un marco valioso para la gestión de recursos humanos. La identificación de una correlación positiva de magnitud media subraya la necesidad de adoptar un enfoque integral que vaya más allá de las consideraciones puramente operativas en la gestión de la carga laboral. La salud mental y emocional de los colaboradores emerge como un factor de importancia estratégica, ya que se vincula de manera significativa con la manera en que estos perciben y manejan las demandas del trabajo diario.

Este hallazgo implica que las estrategias organizacionales deben considerar no solo la eficiencia operativa y la productividad, sino también la salud mental como un componente esencial para el desempeño y bienestar de los empleados. La implementación de medidas proactivas, como programas de bienestar psicológico, capacitación en habilidades de afrontamiento y políticas de apoyo emocional, puede ser esencial para fortalecer el bienestar psicológico y, por ende, la satisfacción con la carga de trabajo.



Además, estos resultados respaldan la idea de que la percepción de la carga de trabajo no solo está relacionada con factores cuantitativos, como la cantidad de tareas asignadas, sino que también está intrínsecamente ligada a la capacidad de los empleados para gestionar el impacto psicológico de esas demandas laborales. La adopción de prácticas de recursos humanos que fomenten el equilibrio entre la carga de trabajo y las estrategias de bienestar psicológico puede ser fundamental para crear un ambiente laboral donde los empleados se sientan apoyados y capacitados para enfrentar los retos laborales de manera más saludable.

Estos resultados resaltan la necesidad de una gestión de recursos humanos que incorpore una perspectiva más amplia y humana en la formulación de estrategias laborales. Al reconocer la conexión entre bienestar psicológico y satisfacción con la carga de trabajo, las organizaciones pueden avanzar hacia un enfoque más holístico, promoviendo ambientes laborales que no solo maximicen la eficiencia operativa, sino que también respalden el bienestar y la salud mental de sus colaboradores. Este enfoque no solo puede mejorar la satisfacción laboral, sino que también contribuirá a la retención de talento y a la creación de una cultura organizacional que valore y promueva el bienestar integral de sus empleados.

4.1.2.5 Contrastación de la hipótesis general

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2023.

Para poder identificar dicha relación, se correlacionaron los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de salario emocional y el cuestionario de satisfacción laboral, obteniéndose la siguiente tabla:

Tabla 23

Relación entre salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.

| | | | Salario emocional | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|-------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Salario emocional | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,642** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 46 | 46 |
| | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | ,642** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 46 | 46 |

Nota. Elaborado en Excel, procesado en SPSS (2023)

Tal como se planteó previamente se formula que:

Ho = No existe una relación positiva significativa entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2023

Ha = Existe una relación positiva significativa entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2023

Para contrastar la hipótesis de investigación, se determinó la siguiente regla de decisión:

Si Sig ≥ 0.05 , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna



Si $\text{Sig} < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Como $\text{Sig} < 0,05$ existe una relación significativa, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conforme a los resultados obtenidos en la Tabla 23, se obtuvo un grado de correlación de 0.642 entre el salario emocional y la dimensión satisfacción con el ambiente laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L., lo que corresponde a una correlación positiva considerable.

Desde una perspectiva teórica, los resultados demuestran una correlación positiva considerable entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores. La confirmación de la hipótesis alterna propuesta respalda la idea de que existe una relación significativa entre estas dos dimensiones. Estos hallazgos refuerzan la noción de que el salario emocional, que incluye aspectos como el reconocimiento y el ambiente laboral, tiene un impacto directo en la satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral.

Las implicaciones teóricas de estos resultados subrayan la importancia de considerar el salario emocional como un elemento fundamental en la percepción general de satisfacción laboral. Esto enfatiza la necesidad de abordar no solo los aspectos tangibles como el salario económico, sino también los aspectos intangibles que contribuyen a la satisfacción y bienestar emocional de los colaboradores en el lugar de trabajo.



Desde una perspectiva práctica, estos resultados tienen implicaciones directas para la gestión de recursos humanos en Mareas, Ceviche y Más S.R.L. y otras organizaciones similares. La correlación positiva considerable identificada sugiere que la implementación de estrategias que promuevan el reconocimiento emocional y la creación de un ambiente laboral positivo puede tener un impacto positivo en la satisfacción general de los colaboradores.

En definitiva, los resultados que revelan una correlación positiva significativa entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. en el año 2023 tienen importantes implicaciones teóricas y prácticas. Estos hallazgos respaldan la idea de que el salario emocional desempeña un papel esencial en la satisfacción laboral de los colaboradores y proporcionan orientación valiosa para la gestión efectiva de recursos humanos, destacando la importancia de considerar tanto los aspectos emocionales como los tangibles en la promoción de un entorno laboral favorable y satisfactorio.

4.2 DISCUSIÓN

En primer lugar, se identificó una correlación positiva considerable de 0.550 entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con el ambiente laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Este resultado refuerza las conclusiones de Hidalgo (2022), quien, al evaluar la satisfacción laboral en una universidad de Quito, destacó la importancia de factores como el ambiente laboral en la percepción positiva de los empleados.



Asimismo, la investigación encontró una correlación positiva considerable de 0.554 entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con la carga de trabajo en la misma organización. Este hallazgo coincide con la tesis de Benalcázar (2020), que concluyó que el desempeño laboral no siempre se ve afectado por la satisfacción laboral, sugiriendo que variables como las oportunidades de desarrollo también influyen en la percepción positiva de la carga de trabajo.

En cuanto al bienestar psicológico, se observó una correlación positiva considerable de 0.725 con la satisfacción con el ambiente laboral. Estos resultados respaldan las conclusiones de Fuenmayor (2020), quien destacó la alta incidencia del salario emocional en la gestión estratégica del clima y la fidelidad laboral.

Adicionalmente, se obtuvo una correlación positiva media de 0.429 entre el bienestar psicológico y la satisfacción con la carga de trabajo en Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Este resultado es coherente con la investigación de Huillca (2022), que encontró una relación positiva moderada entre salario emocional y desempeño laboral en una planta de laboratorios en Arequipa.

Finalmente, en el aspecto del salario emocional, se reveló una correlación positiva considerable de 0.642 con la dimensión de satisfacción con el ambiente laboral. Estos hallazgos son consistentes con la tesis de Gómez (2021), que concluyó que estrategias basadas en el salario emocional son cruciales para la fidelización del talento humano y el desempeño laboral en entidades eclesiásticas en Bucaramanga.



V. CONCLUSIONES

Se concluye que existe una relación positiva significativa entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2023. Esta conclusión se sustenta en el resultado obtenido en la Tabla 23, en la cual se obtuvo $\text{Sig} < 0.05$ y $\text{Rho} = 0.642$, lo cual significa que a mayor salario emocional que tenga un colaborador, mayor será su satisfacción laboral. Las implicaciones de estos resultados subrayan la importancia de considerar el salario emocional como un elemento fundamental en la percepción general de satisfacción laboral. Esto enfatiza la necesidad de abordar no solo los aspectos tangibles como el salario económico, sino también los aspectos intangibles que contribuyen a la satisfacción y bienestar emocional de los colaboradores en Mareas, Ceviche y Más S.R.L.

Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con el ambiente laboral. Esta conclusión se sustenta en el resultado obtenido en la Tabla 19, en la cual se obtuvo una $\text{Sig} < 0.05$ y $\text{Rho} = 0.550$, lo cual significa que a mayores oportunidades de desarrollo que tenga un colaborador, mayor será su satisfacción con el ambiente laboral. Los resultados obtenidos en este estudio subrayan la importancia de considerar las oportunidades de desarrollo como un elemento esencial en la gestión de recursos humanos. La correlación positiva considerable identificada sugiere que el crecimiento profesional y las perspectivas de avance no solo están vinculados con la mejora de la satisfacción laboral, sino que también pueden desempeñar un papel fundamental en la retención de talento y la motivación de los colaboradores.

Se concluye que Existe una relación positiva y significativa entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con la carga de trabajo. Esta conclusión se



sustenta en el resultado obtenido en la Tabla 20, en la cual se obtuvo una $Sig < 0.05$ y $Rho = 0.554$, lo cual significa que, a mayores oportunidades de desarrollo brindadas a un colaborador, mayor será su satisfacción con la carga de trabajo que se le asigne. La gestión de recursos humanos puede considerar la promoción activa de programas de desarrollo personalizado, la identificación de oportunidades de capacitación específicas y la creación de ambientes que fomenten el aprendizaje continuo. Al abordar directamente las oportunidades de desarrollo, no solo se puede elevar la competencia y el compromiso de los colaboradores, sino que también se puede impactar positivamente en la forma en que estos perciben y gestionan las demandas de su carga laboral diaria.

Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el bienestar psicológico y la satisfacción con el ambiente laboral. Esta conclusión se sustenta en el resultado obtenido en la Tabla 21, en la cual se obtuvo una $Sig < 0.05$ y $Rho = 0.725$, lo cual significa que a mayor bienestar psicológico que tenga un trabajador, mayor será su satisfacción con el ambiente laboral. Estos hallazgos apuntan a que las estrategias de recursos humanos no solo se centren en aspectos tradicionales, como compensación y beneficios, sino que también aborden de manera integral el bienestar psicológico de los empleados, mediante programas de bienestar emocional, acceso a recursos de apoyo psicológico y políticas que promuevan un equilibrio entre vida laboral y personal, pueden ser esenciales para fortalecer la conexión entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral.

Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre el bienestar psicológico y la satisfacción con la carga de trabajo. Esta conclusión se sustenta en el resultado obtenido en la Tabla 22, en la cual se obtuvo una $Sig < 0.05$ y $Rho = 0.429$, lo cual significa que a mayor bienestar psicológico que tenga un trabajador, mayor será su



satisfacción con la carga de trabajo asignada. Este hallazgo implica que las estrategias organizacionales deben considerar no solo la eficiencia operativa y la productividad, sino también la salud mental como un componente esencial para el desempeño y bienestar de los empleados. La implementación de medidas proactivas, como programas de bienestar psicológico, capacitación en habilidades de afrontamiento y políticas de apoyo emocional, puede ser esencial para fortalecer el bienestar psicológico y, por ende, la satisfacción con la carga de trabajo.



VI. RECOMENDACIONES

En virtud de la conclusión que destaca una relación significativa entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L., se recomienda la implementación de un sistema de reconocimiento integral. Este sistema, trascendiendo las meras compensaciones económicas, deberá incorporar elementos destinados a robustecer el sentido de pertenencia y la gratificación emocional. Se propone diseñar programas de bienestar que aborden la conexión emocional entre los empleados y la organización, integrando actividades de team building, eventos sociales y expresiones de agradecimiento público. Este enfoque no solo redundará en una mejora de la satisfacción laboral, sino que también consolidará el compromiso de los colaboradores con la empresa.

En concordancia con la conclusión que resalta la relación positiva entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con el ambiente laboral, se recomienda la implementación de un plan estructurado de desarrollo profesional. Este plan debe incorporar capacitaciones regulares, programas de mentoría y la asignación de proyectos desafiantes destinados a estimular el crecimiento individual y colectivo. Con el fin de robustecer aún más el ambiente laboral, se recomienda fomentar una cultura organizacional que celebre la innovación y el aprendizaje continuo. La creación de espacios para la colaboración interdepartamental y la participación en proyectos transversales contribuirá de manera significativa a la creación de un entorno laboral estimulante y propicio.

A la luz de la conclusión que destaca la relación positiva entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción con la carga de trabajo, se recomienda la implementación de programas de capacitación específicos. Dichos programas deben dirigirse a la mejora



de habilidades pertinentes para las responsabilidades laborales, proporcionando a los empleados las herramientas esenciales para abordar de manera eficaz sus tareas asignadas. Asimismo, se sugiere la implementación de un sistema de gestión de cargas de trabajo que considere las fortalezas individuales de los colaboradores. Esto implica la asignación de responsabilidades de acuerdo con sus habilidades y la provisión de oportunidades de rotación de funciones para un desarrollo más equitativo y completo.

En vista de la conclusión que destaca la relación positiva entre el bienestar psicológico y la satisfacción con el ambiente laboral, se recomienda la implementación de programas de bienestar emocional. Dichos programas deben ofrecer servicios de asesoramiento psicológico, sesiones de mindfulness y recursos destinados a la gestión del estrés. Además, se sugiere la formulación de políticas que promuevan un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, incorporando medidas como horarios flexibles, días libres de bienestar y opciones de trabajo remoto. La atención integral al bienestar psicológico no solo redundará en una mejora de la satisfacción laboral, sino que también fortalecerá la salud mental de los empleados.

En consideración de la conclusión que enfatiza la relación positiva entre el bienestar psicológico y la satisfacción con la carga de trabajo, se recomienda la implementación de políticas de salud mental. Estas políticas deberán crear un entorno de trabajo que reconozca y aborde el estrés laboral, incorporando capacitación en gestión del estrés y apoyo psicológico. Con el objetivo de robustecer aún más el bienestar psicológico, se propone la instauración de mecanismos de retroalimentación abierta. Estos permitirán la identificación y abordaje de los factores estresantes inherentes a la carga de trabajo, ajustando las responsabilidades de manera individualizada. La



implementación proactiva de medidas de apoyo emocional contribuirá de manera significativa a la satisfacción con la carga laboral asignada.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaya, F., y Astuhuamán, J. (2023) *El salario emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores millennials de las empresas del sector bancario en Lima Metropolitana en el 2019* [Tesis de título profesional, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] <http://hdl.handle.net/10757/654493>
- Andrade, M. (2018). El salario emocional como organizador de representaciones sociales vinculadas con la satisfacción. Una visión desde la crisis venezolana. *Ehquidad. Revista Internacional De Políticas De Bienestar Y Trabajo Social*, (9), 11–31. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2018.0001>
- Añasco, E. (2016). *Comportamiento Humano en las Organizaciones del Norte de Perú*. <http://www.eumed.net/libros/2016c/420/FACTORES%20DE%20S>
- Arhuire, R. (2017) *Relación entre la motivación personal y satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas del distrito de Coata en el periodo 2016* [Tesis para optar grado de Maestro en educación, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15727>
- Asociación Española para la Calidad (2012) *Salario emocional* <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/salario-emocional>
- Ávila, F. (2021) *El salario Emocional y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos del área administrativa de EMAPAL EP*. [Tesis de título profesional, Universidad del Azuay] <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10714>
- Barcos, J. (2014). *Relaciones Públicas Financieras: Factor Clave del Éxito Empresarial: Gestión 2018* SA Ediciones



- Barrón, R. (2020) *El salario emocional y la retención de personal de campo en las empresas vitivinícolas de Pisco-Ica*. [Tesis para optar grado de Maestro en administración, Universidad Nacional Federico Villarreal].
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4064>
- Benalcázar, C. (2020) *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] <http://hdl.handle.net/10644/7627>
- Cantera, F. (2015). *Satisfacción Laboral: Encuesta de Evaluación*
https://www.insst.es/documents/ntp_212.pdf
- Cárdenas, Y. (2020) *El salario emocional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la oficina de ejecución de inversiones- UNAP, 2019*. [Artículo para optar Título profesional, Universidad Nacional del Altiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15093>
- Cernas, D., Mercado, P., y León, F. (2018) Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y Administración*. 63(2).
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>
- Chiang, M., Hidalgo, J., y Fuentealba, N. (2021) Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos Revista de Ciencias de Administración y Economía*, 11(22), 347 – 362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Cuartas, F. (2015). *Salarios: Aspectos a considerar en su administración y manejo*. Ediciones de la U.



- Daft, R. y Lane, P. (2012). *La Experiencia del Liderazgo*. Cengage Learning.
<https://books.google.com.co/books?id=azuJyFsqS28C&printsec=frontcover&hl=es-419>
- Del Carpio, K. (2022) Salario emocional y satisfacción laboral en trabajadores del sector privado de Lima Metropolitana [Tesis de título profesional, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89675>
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., y Carranza, L. (2023) Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*. 28(101), 158 – 170.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Enríquez, M. (2016). *Motivación del Trabajo*. McGraw-Hill. Interamericana
- Espinoza, A., y Toscano, J. (2020) Salario emocional: Una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *Nova Rúa*, 12(20), 72 – 89.
<https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Fuenmayor, J. (2020) *Salario emocional y la incidencia en la gestión estratégica del clima y fidelidad laboral*. [Tesis de Título profesional, Universidad Tecnológica Equinoccial]. <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/21110>
- Gálvez, J. (2013). *La satisfacción Laboral, aproximación desde la sociología organizacional*. Anues
- Garcés, A. y Ovejero, A. (2018). *Feedback Laboral y Satisfacción*.
<http://www3.uniovi.es/~Psi/REIPS/v1n0/art3.html>
- Gay, F. (2012). El Salario emocional, clave para reducir el estrés. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*. (33) 44, <http://pdfs.wke.es/8/5/5/6/pd0000018556.pdf>



- Gómez, G. (2021) *Salario emocional y su relación con la fidelización del talento humano y el desempeño laboral en las entidades eclesiásticas de la arquidiócesis de Bucaramanga* [Tesis de maestría, Universidad Pontificia Bolivariana].
<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9938>
- González, A. (2010). *Tomar Conciencia de mi Salario emocional mejora la productividad de las organizaciones.*
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/3e7bb58978bf79d896e041e3c115b019.pdf>
- González, F. (2017). *¿Qué es y cómo se paga el salario?*
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=b72ce9ae-2185-4938-9dac-a722b16fa3f5%40sessionmgr4008>
- González, J., Yanci, J. Cayero, R., y Martínez, I. (2022) Análisis de la satisfacción laboral percibida por los colaboradores pertenecientes al sector deportivo: una revisión sistemática. *RICCAFD Revista Iberoamericana de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 11(2), 134 – 154.
<https://doi.org/10.24310/riccafd.2022.v11i2.14311>
- Google Maps (2023) Ubicación geográfica de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.
<https://www.google.com/maps/search/MAREAS/@-15.8410925,-70.0272698,16.67z?entry=ttu>
- Hendrik C. (2016). *Teoría de la reducción de impulso de Clark Hendrik.*
<https://psi121f.wordpress.com/2016/07/02/teoria-del-la-reduccion-deimpulso-de-clark-Hendrik/>



- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Educación. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hidalgo, J. (2022) *Medición de salario emocional y satisfacción laboral en personal de una universidad de Quito*. [Tesis de maestría, Universidad Internacional SEK] <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4907>
- Huillca, J. (2022) *Relación entre el salario emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la planta cápsulas blandas de laboratorios Portugal E.I.R.L. Arequipa, 2022*. [Tesis de título profesional, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa] <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14462>
- Intriago, J., y Zambrano, M. (2023) Análisis del salario emocional y su impacto en el rendimiento el talento humano de las instituciones públicas de Portoviejo, Ecuador. *Revista espacios*, 44(3), 59 – 65. <https://doi.org/10.48082/espacios-a23v44n03p05>
- Koontz, H., y Weihrich, H. (2014). *Elementos de Administración: Enfoque Internacional*. Mc Graw Hill.
- La República (2023) *8 de cada 10 peruanos son felices en sus lugares de trabajo, según estudio*. <https://larepublica.pe/economia/2023/08/22/8-de-cada-10-peruanos-son-felices-en-sus-lugares-de-trabajo-salario-emocional-721644>
- Laurente, V. (2021) *Estrés laboral y satisfacción laboral en personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2020* [Tesis de maestría,



Universidad Nacional del Altiplano.].

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/17829>

Leguía, G., Vera, G. y Campos, A. (2015). *La Satisfacción Laboral y el Empleo de Herramientas de Dirección en el Perfeccionamiento Empresarial*. Editorial EUCITAT

LinkedIn (2022) *Efecto IKEA: Las 3 claves para fidelizar talento en el largo plazo*.

<https://www.linkedin.com/pulse/efecto-ikea-las-3-claves-para-fidelizar-talento-en-el-jordi-alemany/?originalSubdomain=es>

Mamani, L. (2020) *Liderazgo directivo transformacional y satisfacción laboral docente en instituciones educativas del distrito de Moho, año 2020* [Tesis de maestría,

Universidad Nacional del Altiplano].

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15693>

Martín, H., y Placencia, M. (2017) Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52.

<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Martín, P. (2016) Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 24(1),

25-40. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231316494002.pdf>

Mayta, R. y Páucar, C. (2022) *Salario emocional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora*. [Tesis para optar Título profesional, Universidad de Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/16011>

Mendoza, J. (2017) *La Calidad en la Empresa Industrial Española*. Fundación BBVA.



- Moreno L., Paredes S., y Seminario F. (2016) *Salario emocional: Diseño de Lineamientos de Fidelización del Talento Humano en el sector Retail, Caso Supervisores de Tiendas por Departamento Ripley*. [Tesis para optar Título profesional, Universidad ESAN]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/664>
- Pérez, J. (2016) *Psicología de la Organización*. UNED.
- Poelmans, S. (2012) *El Salario emocional* Fundación Factor Humá. https://factorhumana.org/attachments_secure/article/8299/salari_emocional_cast.pdf
- Quintanilla, I. y Bonavia, T. (2015) *Psicología y Economía*. PUV. <https://books.google.co.ve/books?id=mrfti4WKTssC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Regnault, B. (2017) *Seminario Identidad Profesional y Desempeño Docente en Venezuela y América Latina*. Universidad Católica Andrés Bello. https://books.google.co.ve/books/about/Seminario_Identidad_Profesional_y_Desemp.html?id=KYk78MitTzAC&utm_source=gb-gplus-shareSeminario
- Robbins, S. (2014) *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodríguez, H. (2018) *Salario Emocional y Rendimiento Laboral en Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018*. [Tesis para optar Título profesional, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31899>
- Soler, S. (2015) *El Salario emocional para el equilibrio de la vida personal y profesional en los centros universitarios. Un estudio de FUNITEC (URL) EPSEB (UPC) y*



EPSEVG (UPC) [Tesis doctoral, Universidad Ramón Llull].

<http://hdl.handle.net/10803/348565>

Soto, E. (2017) *Comportamiento Organizacional: Impacto de las Emociones*. Cengage Learning.

Suarez, D. y Cuya, R. (2019) *Relación entre el salario emocional y la eficiencia de los colaboradores de una entidad financiera pública de Lima, 2018*. [Tesis de Título profesional, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/9678>

Terán, J. (2017) *Trabajo de investigación: salario emocional y su relación con el rendimiento laboral*. [Tesis de grado, Universidad Católica San Pablo]
<https://core.ac.uk/download/pdf/225489968.pdf>

Varela, R. (2013) *Administración de la compensación*. Pearson Educación.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/a3250703796cc8ee39f612e9b4b74a07.pdf>



ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

| Problemas | Hipótesis | Objetivos | Variables | Costo total(S/.) | Métodos | Pruebas estadísticas |
|---|--|--|------------------------------|------------------|-----------|--|
| ¿Qué relación existe entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2023? | Existe una relación positiva significativa entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2023 | Determinar la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2023 | V1. Salario emocional | S/. 7699.00 | Deductivo | Prueba de confiabilidad Prueba de normalidad Coeficiente de Spearman |
| | | | V2. Satisfacción laboral | | | |
| ¿Qué relación existe entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.? | Existe una relación positiva significativa entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. | Precisar la relación entre las oportunidades de desarrollo y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. | VE oportunidad de desarrollo | | | |
| | | | V2. Satisfacción laboral | | | |
| ¿Qué relación existe entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.? | Existe una relación positiva significativa entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. | Establecer la relación entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. | VE bienestar psicológico | | | |
| | | | V2. Satisfacción laboral | | | |
| ¿Qué relación existe entre el salario emocional y la satisfacción con el ambiente laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.? | Existe una relación positiva significativa entre el salario emocional y la satisfacción con el ambiente laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. | Determinar la relación entre el salario emocional y la satisfacción con el ambiente laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. | V1. Salario emocional | | | |
| | | | VE. Ambiente laboral | | | |



| | | | | | | |
|---|--|--|-----------------------|--|--|--|
| | Ceviche y Más S.R.L. | | | | | |
| ¿Qué relación existe entre el salario emocional y la satisfacción con la carga de trabajo de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L.? | Existe una relación positiva significativa entre el salario emocional y la satisfacción con la carga de trabajo de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. | Precisar la relación entre el salario emocional y la satisfacción con la carga de trabajo de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. | V1. Salario emocional | | | |
| | | | VE. Carga de trabajo | | | |

ANEXO 2: Operacionalización de Variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de valores | Baremación |
|---------------------|---|---|--------------------------------------|---------------------------------|--|--|
| Salario emocional | Consiste en proporcionar oportunidades de desarrollo, así como fomentar el bienestar psicológico de los colaboradores, a través de acciones y políticas que promuevan un entorno de trabajo saludable, el reconocimiento y la valoración de los logros individuales | El salario emocional se puede operacionalizar mediante la implementación de estrategias y políticas concretas en las organizaciones. Esto implica proporcionar a los colaboradores oportunidades de desarrollo, además, implica promover el bienestar psicológico mediante medidas como la implementación de programas de bienestar en el trabajo | Oportunidad de desarrollo | Formación continua | N=nunca, CN=casi nunca, AV=a veces, CS=casi siempre, S=siempre | 1-16=salario emocional muy bajo; 17-32=salario emocional bajo; 33-48=salario emocional regular; 49-64=salario emocional alto; 65-80=salario emocional muy alto |
| | | | | Mentoring | | |
| | Plan de carrera | Reconocimiento | Autonomía | | | |
| | | | | | | |
| | | Bienestar psicológico | | | | |
| | | | | | | |
| Satisfacción labora | La satisfacción laboral se refiere al | La satisfacción laboral se puede | Satisfacción con el ambiente laboral | Calidad de comunicación interna | N=nunca, CN=casi nunca, | 1-14= muy alta |



| | | | | | | |
|--|--|---|---|--|---|--|
| | <p>grado de bienestar y contento que experimenta un individuo en relación con su trabajo. Se trata de la evaluación subjetiva que los colaboradores hacen de diversos aspectos de su entorno laboral y de la carga de trabajo que enfrentan. La satisfacción laboral está estrechamente vinculada a la percepción de cumplir con las expectativas, tener un ambiente de trabajo favorable y equilibrado, y sentirse valorado y reconocido por los logros alcanzados.</p> | <p>operacionalizar mediante la evaluación de dos dimensiones: la satisfacción con el ambiente laboral y la satisfacción con la carga en el trabajo.</p> | <p>Satisfacción con la carga de trabajo</p> | <p>Calidad de relaciones interpersonales</p> | <p>AV=a veces, CS=casi siempre, S=siempre</p> | <p>insatisfacción; 15-28= alta insatisfacción; 29-42= satisfacción moderada; 43-56= alta satisfacción; 57-70=muy alta satisfacción</p> |
| | | | | <p>Familiaridad</p> | | |
| | | | | <p>Volumen de trabajo</p> | | |
| | | | | <p>Complejidad de la tarea</p> | | |
| | | | | <p>Tiempo de respuesta disponible</p> | | |
| | | | | <p>Recursos disponibles</p> | | |



ANEXO 3: Cuestionario de salario emocional

CUESTIONARIO DE SALARIO EMOCIONAL

El presente cuestionario está diseñado con la finalidad de determinar el nivel de implementación del salario emocional en la empresa Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Por favor llene cuidadosamente el presente cuestionario de manera anónima considerando lo siguiente:

N=nunca, CN=casi nunca, AV=a veces, CS=casi siempre, S=siempre

| Ítems | | N | CN | AV | C | M |
|--|--|---|----|----|---|---|
| Dimensión 1: Oportunidad de desarrollo | | | | | | |
| 1 | Recibo capacitaciones para mejorar mis resultados | | | | | |
| 2 | Me ofrecen cursos para crecer profesionalmente | | | | | |
| 3 | Me ofrecen seguir carreras técnicas pagadas para mejorar como colaborador | | | | | |
| 4 | Mi jefe me enseña cómo realizar adecuadamente mi trabajo | | | | | |
| 5 | Mi jefe me enseña sobre los pros y contras de la empresa y de mi trabajo | | | | | |
| 6 | Mi jefe me enseña sobre cómo realizar cada vez mejor mi trabajo | | | | | |
| 7 | Puedo ascender a un puesto más alto | | | | | |
| 8 | En la empresa donde trabajo, es posible que me incrementen el sueldo | | | | | |
| 9 | En la empresa donde trabajo, es posible que me paguen más bonificaciones | | | | | |
| Dimensión 2: Bienestar psicológico | | | | | | |
| 10 | Me felicitan a mi o a mis compañeros cuando tenemos un buen día de trabajo | | | | | |
| 11 | Reconocen al mejor colaborador del mes y lo felicitan frente a todos | | | | | |
| 12 | Me ofrecen días de descanso si rindo apropiadamente | | | | | |
| 13 | Me ofrecen viajes pagados si me esfuerzo en mi trabajo | | | | | |
| 14 | Puedo hacer mi trabajo sin que se metan mis compañeros | | | | | |
| 15 | Puedo hacer mi trabajo sin que se meta mi jefe | | | | | |
| 16 | Puedo tomar ciertas decisiones por mi cuenta sin pedir permiso de mi jefe | | | | | |

Muchas gracias por su participación



ANEXO 4: Cuestionario de satisfacción laboral

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario está diseñado con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral en la empresa Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Por favor llene cuidadosamente el presente cuestionario de manera anónima considerando lo siguiente:

N= nunca, CN=casi nunca, AV=a veces, CS=casi siempre, S=siempre

| Ítems | | N | CN | AV | CS | S |
|--|---|---|----|----|----|---|
| Dimensión 1: Satisfacción con el ambiente laboral | | | | | | |
| 1 | Existe buena comunicación entre los jefes y los colaboradores | | | | | |
| 2 | Existe respeto y buen trato entre los jefes y los colaboradores | | | | | |
| 3 | Suele haber buena comunicación entre yo y mis compañeros | | | | | |
| 4 | Suele haber respeto y buen trato entre los compañeros | | | | | |
| 5 | Existe mucha confianza entre mis compañeros y yo | | | | | |
| 6 | Siento que yo, mis compañeros y mis jefes somos como una familia | | | | | |
| Dimensión 2: Satisfacción con la carga de trabajo | | | | | | |
| 7 | Tengo que realizar muchas actividades durante el día | | | | | |
| 8 | Puedo cumplir fácilmente con todo el trabajo que me dejan hacer en el día | | | | | |
| 9 | Suelo realizar mi trabajo sin mucha dificultad en el día a día | | | | | |
| 10 | Me asignan tareas de acuerdo a mi nivel de capacitación para realizarlas | | | | | |
| 11 | Soy capaz de cumplir a tiempo con el trabajo que se me encarga | | | | | |
| 12 | Suelo trabajar rápido sin cansarme o demorar al hacerlo | | | | | |
| 13 | Suelen darme los materiales suficientes para poder trabajar adecuadamente | | | | | |
| 14 | Si necesito algo que es importante para mi trabajo y la empresa no lo ha previsto, me lo proporcionan | | | | | |

Muchas gracias por su participación



ANEXO 5: Validación de expertos
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(Apreciación General por Indicador)



I. DATOS GENERALES:

1. **Título de la investigación:** Salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2022
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario
3. **Nombre y Apellidos del experto:** Luis Alberto Pardo Linares

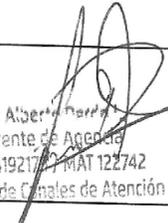
Instrucciones: Sírvase marcar con una X en la casilla correspondiente su evaluación por indicador. Adicionalmente si su opinión es muy mala, mala o regular, tenga a bien de alcanzar las sugerencias o recomendaciones del caso en la casilla respectiva para mejorar el indicador del instrumento.

II. OPINIÓN DEL EXPERTO:

| Indicador | Criterio (El instrumento de medición) | Opinión de expertos (Escriba su opinión en %) | | | | | Sugerencias o recomendaciones |
|--------------|---|---|------|---------|-------|-----------|-------------------------------|
| | | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno | |
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | 60 % | | |
| Objetividad | Se expresa en conductas observables | | | | 60 % | | |
| Importancia | Responde al avance de la ciencia | | | | 65% | | |
| Organización | Tiene organización lógica | | | | 65% | | |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | 60 % | | |
| Adecuación | Es adecuado para valorar el constructo o variable a medir | | | | 60 % | | |
| Consistencia | Se basa en aspectos teóricos y científicos | | | | 70% | | |
| Coherencia | Existe coherencia entre la variable, dimensiones, indicadores y opciones de respuesta | | | | 70% | | |
| Metodología | Responde al propósito de la medición | | | | 70% | | |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | 70% | | |

Opinión de aplicabilidad: Muy mala () Mala () Regular () Buena (x) Muy buena ()

| | | |
|------------------------|--|---------------------------|
| Grado académico | Master in Business Administration | |
| DNI | Celular | Email |
| 44192173 | 997216045 | luispardo2014@hotmail.com |


 Luis Alberto Pardo Linares
 Gerente de Agenda
 DNI 44192173 / MAT 122742
 División de Canales de Atención

FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(Apreciación General por Ítem)



I. DATOS GENERALES:

1. **Título de la investigación:** Salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2022
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario
3. **Nombre y Apellidos del experto:** Luis Alberto Pardo Linares

Instrucciones: Sírvase marcar con una X en la casilla correspondiente su evaluación por indicador. Adicionalmente si su opinión es muy mala, mala o regular, tenga a bien de alcanzar las sugerencias o recomendaciones del caso en la casilla respectiva para mejorar el indicador del instrumento.

II. OPINIÓN DEL EXPERTO:

| N° | Preguntas | Opinión de expertos (Escriba su opinión en %) | | | | | Sugerencias o recomendaciones |
|----|---|---|------|---------|-------|-----------|-------------------------------|
| | | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno | |
| | VARIABLE 1: SALARIO EMOCIONAL | | | | | | |
| 01 | Me capacitan para poder realizar mi trabajo de mejor manera | | | | 60% | | |
| 02 | En mi trabajo me ofrecen seguir cursos pagados para mejorar como trabajador | | | | 60% | | |
| 03 | En mi trabajo me ofrecen seguir carreras técnicas pagadas para mejorar como trabajador | | | | 60% | | |
| 04 | Mi jefe me enseña cómo realizar adecuadamente mi trabajo | | | | 60% | | |
| 05 | Mi jefe me enseña sobre los pros y contras de la empresa y de mi trabajo | | | | 60% | | |
| 06 | Mi jefe me enseña sobre cómo realizar cada vez mejor mi trabajo | | | | 60% | | |
| 07 | En la empresa donde trabajo, es posible ascender a un puesto más alto | | | | 60% | | |
| 08 | En la empresa donde trabajo, es posible que me incrementen el sueldo | | | | 60% | | |
| 09 | En la empresa donde trabajo, es posible que me paguen más bonificaciones | | | | 60% | | |
| 10 | En mi trabajo, me felicitan a mí o a mis compañeros cuando tenemos un buen día de trabajo | | | | 60% | | |
| 11 | En mi trabajo, reconocen al mejor trabajador del mes y lo felicitan frente a todos | | | | 60% | | |
| 12 | En mi trabajo ofrecen días de descanso a los mejores trabajadores | | | | 60% | | |
| 13 | En mi trabajo ofrecen viajes pagados a los mejores trabajadores | | | | 60% | | |
| 14 | En la empresa, me dejan hacer mi trabajo sin que se metan mis compañeros | | | 55% | | | |
| 15 | En la empresa, me dejan hacer mi trabajo sin que se meta mi jefe | | | | 60% | | |



| | | | | | | |
|---|---|--|--|-----|--|--|
| 16 | En mi trabajo puedo tomar ciertas decisiones por mi cuenta sin pedir permiso de mi jefe | | | 55% | | |
| VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | |
| 01 | En la empresa existe buena comunicación entre los jefes y los trabajadores | | | 60% | | |
| 02 | En la empresa existe respeto y buen trato entre los jefes y los trabajadores | | | 60% | | |
| 03 | En mi trabajo suele haber buena comunicación entre los compañeros | | | 60% | | |
| 04 | En mi trabajo suele haber respeto y buen trato entre los compañeros | | | 60% | | |
| 05 | En mi trabajo existe mucha confianza entre mis compañeros y yo | | | 60% | | |
| 06 | En mi trabajo siento que yo, mis compañeros y mis jefes somos como una familia | | | 60% | | |
| 07 | En mi trabajo tengo que realizar muchas actividades durante el día | | | 60% | | |
| 08 | Considero que puedo cumplir fácilmente con todo el trabajo que me dejan hacer en el día | | | 60% | | |
| 09 | Suelo realizar mi trabajo sin mucha dificultad en el día a día | | | 60% | | |
| 10 | Me asignan tareas de acuerdo a mi nivel de capacitación para realizarlas | | | 60% | | |
| 11 | Soy capaz de cumplir a tiempo con el trabajo que se me encarga | | | 60% | | |
| 12 | Suelo trabajar rápido sin cansarme o demorar al hacerlo | | | 60% | | |
| 13 | Suelen darme los materiales suficientes para poder trabajar adecuadamente | | | 60% | | |
| 14 | Si necesito algo que es importante para mi trabajo y la empresa no lo ha previsto, me lo proporcionan | | | 55% | | |

Opinión de aplicabilidad: Muy mala () Mala () Regular () Buena (x) Muy buena ()

| Grado académico | Master in Business Administration | |
|-----------------|-----------------------------------|---------------------------|
| DNI | Celular | Email |
| 44192173 | 997216045 | luispardo2014@hotmail.com |


 Luis Pardo
 Serente de Agencia
 DNI 44192173 / MAT 122742
 División de Canales de Atención



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(Apreciación General por Indicador)



I. DATOS GENERALES:

1. **Título de la investigación:** Salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2022
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario
3. **Nombre y Apellidos del experto:**

Instrucciones: Sírvase marcar con una X en la casilla correspondiente su evaluación por indicador. Adicionalmente si su opinión es muy mala, mala o regular, tenga a bien de alcanzar las sugerencias o recomendaciones del caso en la casilla respectiva para mejorar el indicador del instrumento.

II. OPINIÓN DEL EXPERTO:

| Indicador | Criterio (El instrumento de medición) | Opinión de expertos (Escriba su opinión en %) | | | | | Sugerencias o recomendaciones |
|--------------|---|---|------|---------|-------|-----------|---|
| | | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno | |
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | 50% | | | Mejorar la redacción de los Item |
| Objetividad | Se expresa en conductas observables | | | | 60% | | |
| Importancia | Responde al avance de la ciencia | | | | 60% | | |
| Organización | Tiene organización lógica | | | | 60% | | |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | 50% | | | Precisar aspectos de aspectos en cantidad y calidad |
| Adecuación | Es adecuado para valorar el constructo o variable a medir | | | | 60% | | |
| Consistencia | Se basa en aspectos teóricos y científicos | | | | 60% | | |
| Coherencia | Existe coherencia entre la variable, dimensiones, indicadores y opciones de respuesta | | | | 60% | | |
| Metodología | Responde al propósito de la medición | | | | 60% | | |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | 60% | | |

Opinión de aplicabilidad: Muy mala () Mala () Regular (X) Buena () Muy buena ()

| | | |
|------------------------|---|------------------------|
| Grado académico | Doctoris Scientiae en Contabilidad y Administración | |
| DNI | Celular | Email |
| 42102361 | 935644101 | fgutierrez@unap.edu.pe |


D. Sc. Félix Henry Gutiérrez Casillo
Licenciado en Administración
GLAD, N° 03772

FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(Apreciación General por Ítem)



I. DATOS GENERALES:

- Título de la investigación:** Salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2022
- Nombre del instrumento:** Cuestionario
- Nombre y Apellidos del experto:**

Instrucciones: Sírvase marcar con una X en la casilla correspondiente su evaluación por indicador. Adicionalmente si su opinión es muy mala, mala o regular, tenga a bien de alcanzar las sugerencias o recomendaciones del caso en la casilla respectiva para mejorar el indicador del instrumento.

II. OPINIÓN DEL EXPERTO:

| N° | Preguntas | Opinión de expertos (Escriba su opinión en %) | | | | | Sugerencias o recomendaciones |
|--------------------------------------|---|---|------|---------|-------|-----------|---|
| | | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno | |
| VARIABLE I: SALARIO EMOCIONAL | | | | | | | |
| 01 | Me capacitan para poder realizar mi trabajo de mejor manera | | | 50% | | | En tercera persona: En su centro de trabajo, le capacitan para poder realizar su trabajo de manera adecuada |
| 02 | En mi trabajo me ofrecen seguir cursos pagados para mejorar como trabajador | | | 50% | | | Misma sugerencia que el Ítem N° 01 |
| 03 | En mi trabajo me ofrecen seguir carreras técnicas pagadas para mejorar como trabajador | | | 50% | | | Misma sugerencia que el Ítem N° 01 |
| 04 | Mi jefe me enseña cómo realizar adecuadamente mi trabajo | | | 50% | | | Misma sugerencia que el Ítem N° 01 |
| 05 | Mi jefe me enseña sobre los pros y contras de la empresa y de mi trabajo | | | 50% | | | Misma sugerencia que el Ítem N° 01 |
| 06 | Mi jefe me enseña sobre cómo realizar cada vez mejor mi trabajo | | | 50% | | | Misma sugerencia que el Ítem N° 01 |
| 07 | En la empresa donde trabajo, es posible ascender a un puesto más alto | | | | 60% | | En tercera persona: En su centro de trabajo, es posible ascender a un puesto de mayor jerarquía |
| 08 | En la empresa donde trabajo, es posible que me incrementen el sueldo | | | 50% | | | Misma sugerencia que el Ítem N° 01 |
| 09 | En la empresa donde trabajo, es posible que me paguen más bonificaciones | | | 50% | | | Misma sugerencia que el Ítem N° 01 |
| 10 | En mi trabajo, me felicitan a mi o a mis compañeros cuando tenemos un buen día de trabajo | | | 50% | | | Misma sugerencia que el Ítem N° 01 |
| 11 | En mi trabajo, reconocen al mejor trabajador del mes y lo felicitan frente a todos | | | 50% | | | Misma sugerencia que el Ítem N° 01 |
| 12 | En mi trabajo ofrecen días de descanso a los mejores trabajadores | | | | 60% | | Misma sugerencia que el Ítem N° 01 |
| 13 | En mi trabajo ofrecen viajes pagados a los mejores trabajadores | | | | 60% | | Misma sugerencia que el Ítem N° 01 |
| 14 | En la empresa, me dejan hacer mi trabajo sin que se metan mis compañeros | | | 50% | | | Misma sugerencia que el Ítem N° 01 |
| 15 | En la empresa, me dejan hacer mi trabajo sin que se meta mi jefe | | | 50% | | | Misma sugerencia que el Ítem N° 01 |



| | | | | | | |
|---|---|--|--|-----|--|---|
| 16 | En mi trabajo puedo tomar ciertas decisiones por mi cuenta sin pedir permiso de mi jefe | | | 50% | | Misma sugerencia que el ítem N° 01 |
| VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | |
| 01 | En la empresa existe buena comunicación entre los jefes y los trabajadores | | | 60% | | En tercera persona: En su centro de trabajo... |
| 02 | En la empresa existe respeto y buen trato entre los jefes y los trabajadores | | | 60% | | Misma sugerencia que el ítem N° 01 |
| 03 | En mi trabajo suele haber buena comunicación entre los compañeros | | | 60% | | Mejorar redacción: En su centro de trabajo existe una buena comunicación entre los compañeros |
| 04 | En mi trabajo suele haber respeto y buen trato entre los compañeros | | | 60% | | Mejorar redacción: En su centro de trabajo existe respeto y buen trato entre los compañeros |
| 05 | En mi trabajo existe mucha confianza entre mis compañeros y yo | | | 60% | | Misma sugerencia que el ítem N° 01 |
| 06 | En mi trabajo siento que yo, mis compañeros y mis jefes somos como una familia | | | 60% | | Misma sugerencia que el ítem N° 01 |
| 07 | En mi trabajo tengo que realizar muchas actividades durante el día | | | 60% | | Misma sugerencia que el ítem N° 01 |
| 08 | Considero que puedo cumplir fácilmente con todo el trabajo que me dejan hacer en el día | | | 75% | | |
| 09 | Suelo realizar mi trabajo sin mucha dificultad en el día a día | | | 75% | | |
| 10 | Me asignan tareas de acuerdo a mi nivel de capacitación para realizarlas | | | 60% | | |
| 11 | Soy capaz de cumplir a tiempo con el trabajo que se me encarga | | | 75% | | |
| 12 | Suelo trabajar rápido sin cansarme o demorar al hacerlo | | | 50% | | Mejorar redacción |
| 13 | Suelen darme los materiales suficientes para poder trabajar adecuadamente | | | 75% | | |
| 14 | Si necesito algo que es importante para mi trabajo y la empresa no lo ha previsto, me lo proporcionan | | | 50% | | Mejorar redacción |

Opinión de aplicabilidad: Muy mala () Mala () Regular (X) Buena () Muy buena ()

| | | |
|-----------------|---|------------------------|
| Grado académico | Doctoris Scientiae en Contabilidad y Administración | |
| DNI | Celular | Email |
| 42102361 | 935644101 | fgutierrez@unap.edu.pe |


D. Sc. Félix Henry Gutiérrez Castillo
Licenciado en Administración
CLAD. N° 03772
FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(Apreciación General por Indicador)



I. DATOS GENERALES:

1. **Título de la investigación:** Salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de Mareas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2022
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario
3. **Nombre y Apellidos del experto:** Ruth Marianela Marca Riva

Instrucciones: Sírvase marcar con una X en la casilla correspondiente su evaluación por indicador. Adicionalmente si su opinión es muy mala, mala o regular, tenga a bien de alcanzar las sugerencias o recomendaciones del caso en la casilla respectiva para mejorar el indicador del instrumento.

II. OPINIÓN DEL EXPERTO:

| Indicador | Criterio (El instrumento de medición) | Opinión de expertos (Escriba su opinión en %) | | | | | Sugerencias o recomendaciones |
|--------------|---|---|------|---------|-------|-----------|-------------------------------|
| | | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno | |
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | 60 % | | |
| Objetividad | Se expresa en conductas observables | | | | 60 % | | |
| Importancia | Responde al avance de la ciencia | | | | 70% | | |
| Organización | Tiene organización lógica | | | | 60% | | |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | 60 % | | |
| Adecuación | Es adecuado para valorar el constructo o variable a medir | | | | 60 % | | |
| Consistencia | Se basa en aspectos teóricos y científicos | | | | 60% | | |
| Coherencia | Existe coherencia entre la variable, dimensiones, indicadores y opciones de respuesta | | | | 70% | | |
| Metodología | Responde al propósito de la medición | | | | 60% | | |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | 60% | | |

Opinión de aplicabilidad: Muy mala () Mala () Regular () Buena (x) Muy buena ()

| Grado académico | Licenciada en Administración | |
|-----------------|------------------------------|-----------------------|
| DNI | Celular | Email |
| 41977831 | 933055577 | nelamarka70@gmail.com |

Marianela Marca Riva
Facultivo de Negocios Banca Pequeña Empresa
DNI 41977831 / MAT 540025
División Comercial



FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
(Apreciación General por Ítem)



I. DATOS GENERALES:

1. **Título de la investigación:** Salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de Marcas, Ceviche y Más S.R.L. Puno – 2022
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario
3. **Nombre y Apellidos del experto:** Ruth Marianela Marca Riva

Instrucciones: Sírvase marcar con una X en la casilla correspondiente su evaluación por indicador. Adicionalmente si su opinión es muy mala, mala o regular, tenga a bien de alcanzar las sugerencias o recomendaciones del caso en la casilla respectiva para mejorar el indicador del instrumento.

II. OPINIÓN DEL EXPERTO:

| Nº | Preguntas | Opinión de expertos (Escriba su opinión en %) | | | | | Sugerencias o recomendaciones |
|--------------------------------------|---|---|------|---------|-------|-----------|-------------------------------|
| | | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno | |
| VARIABLE 1: SALARIO EMOCIONAL | | | | | | | |
| 01 | Me capacitan para poder realizar mi trabajo de mejor manera | | | | 60% | | |
| 02 | En mi trabajo me ofrecen seguir cursos pagados para mejorar como trabajador | | | | 60% | | |
| 03 | En mi trabajo me ofrecen seguir carreras técnicas pagadas para mejorar como trabajador | | | | 60% | | |
| 04 | Mi jefe me enseña cómo realizar adecuadamente mi trabajo | | | | 60% | | |
| 05 | Mi jefe me enseña sobre los pros y contras de la empresa y de mi trabajo | | | | 60% | | |
| 06 | Mi jefe me enseña sobre cómo realizar cada vez mejor mi trabajo | | | | 60% | | |
| 07 | En la empresa donde trabajo, es posible ascender a un puesto más alto | | | | 70% | | |
| 08 | En la empresa donde trabajo, es posible que me incrementen el sueldo | | | | 70% | | |
| 09 | En la empresa donde trabajo, es posible que me paguen más bonificaciones | | | | 70% | | |
| 10 | En mi trabajo, me felicitan a mi o a mis compañeros cuando tenemos un buen día de trabajo | | | | 60% | | |
| 11 | En mi trabajo, reconocen al mejor trabajador del mes y lo felicitan frente a todos | | | | 60% | | |
| 12 | En mi trabajo ofrecen días de descanso a los mejores trabajadores | | | | 60% | | |
| 13 | En mi trabajo ofrecen viajes pagados a los mejores trabajadores | | | | 60% | | |
| 14 | En la empresa, me dejan hacer mi trabajo sin que se metan mis compañeros | | | | 60% | | |
| 15 | En la empresa, me dejan hacer mi trabajo sin que se meta mi jefe | | | | 60% | | |



| | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|-----|--|--|
| 16 | En mi trabajo puedo tomar ciertas decisiones por mi cuenta sin pedir permiso de mi jefe | | | | 60% | | |
| VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | | |
| 01 | En la empresa existe buena comunicación entre los jefes y los trabajadores | | | | 70% | | |
| 02 | En la empresa existe respeto y buen trato entre los jefes y los trabajadores | | | | 60% | | |
| 03 | En mi trabajo suele haber buena comunicación entre los compañeros | | | | 60% | | |
| 04 | En mi trabajo suele haber respeto y buen trato entre los compañeros | | | | 60% | | |
| 05 | En mi trabajo existe mucha confianza entre mis compañeros y yo | | | | 60% | | |
| 06 | En mi trabajo siento que yo, mis compañeros y mis jefes somos como una familia | | | | 70% | | |
| 07 | En mi trabajo tengo que realizar muchas actividades durante el día | | | | 60% | | |
| 08 | Considero que puedo cumplir fácilmente con todo el trabajo que me dejan hacer en el día | | | | 60% | | |
| 09 | Suelo realizar mi trabajo sin mucha dificultad en el día a día | | | | 60% | | |
| 10 | Me asignan tareas de acuerdo a mi nivel de capacitación para realizarlas | | | | 60% | | |
| 11 | Soy capaz de cumplir a tiempo con el trabajo que se me encarga | | | | 60% | | |
| 12 | Suelo trabajar rápido sin cansarme o demorar al hacerlo | | | | 60% | | |
| 13 | Suelen darme los materiales suficientes para poder trabajar adecuadamente | | | | 70% | | |
| 14 | Si necesito algo que es importante para mi trabajo y la empresa no lo ha previsto, me lo proporcionan | | | | 60% | | |

Opinión de aplicabilidad: Muy mala () Mala () Regular () Buena (x) Muy buena ()

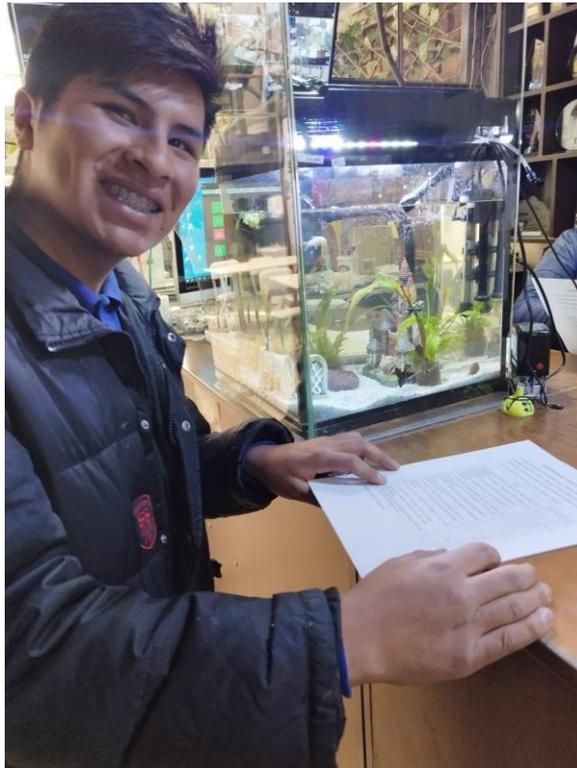
| Grado académico | Licenciada en Administración | |
|-----------------|------------------------------|-----------------------|
| DNI | Celular | Email |
| 41977831 | 933055577 | nelamarca70@gmail.com |

Mariana Marco Riva
Ejecutiva de Negocios Banco Pichincha S.A.
DNI 41977831 INSA 640028
División Comercial

ANEXO 6: Aplicación de los instrumentos de investigación a los colaboradores











ANEXO 7: Matriz de datos del cuestionario de salario emocional

| Encuestados | Salario Emocional | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|-----------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Oportunidades de desarrollo | | | | | | | | | Bienestar psicológico | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 |
| E1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 |
| E2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| E3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| E4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| E5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| E6 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 |
| E7 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| E8 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| E9 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 |
| E10 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 |
| E11 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 |
| E12 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| E13 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 |
| E14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| E15 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 |
| E16 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 |
| E17 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 |
| E18 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| E19 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| E20 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| E21 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| E22 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 |
| E23 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| E24 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| E25 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 |



| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E26 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 |
| E27 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 |
| E28 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| E29 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 |
| E30 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| E31 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 2 |
| E32 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 |
| E33 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 |
| E34 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| E35 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| E36 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| E37 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| E38 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 |
| E39 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| E40 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| E41 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 |
| E42 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 |
| E43 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 |
| E44 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| E45 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 |
| E46 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |



ANEXO 8: Matriz de datos del cuestionario de satisfacción laboral

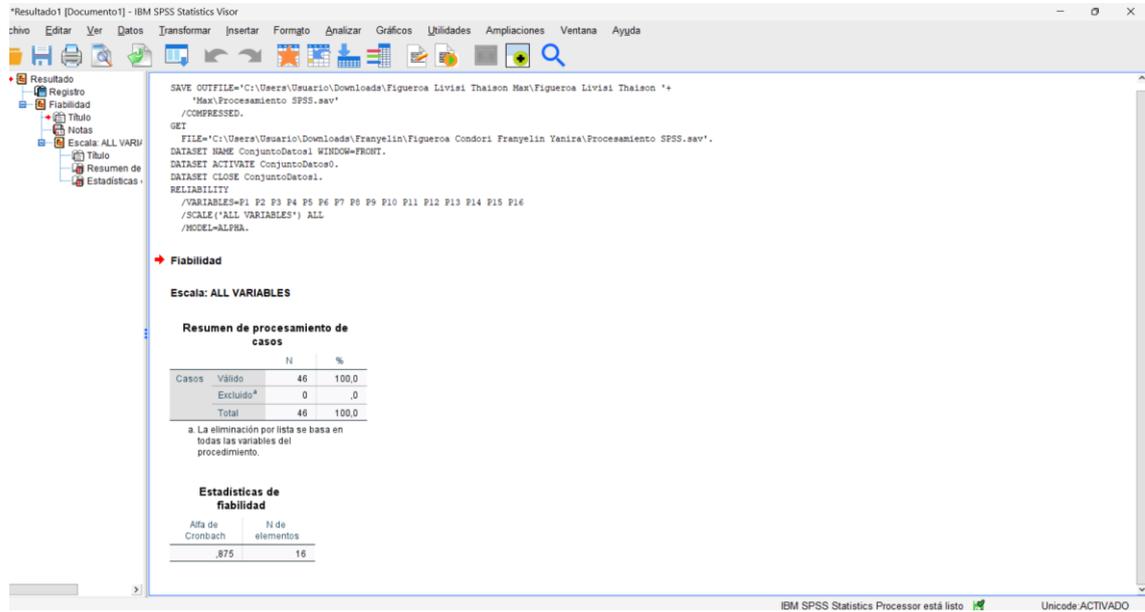
| Encuestados | Satisfacción laboral | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|--------------------------------------|----|----|----|----|----|--------------------------------------|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Satisfacción con el ambiente laboral | | | | | | Satisfacción con la carga de trabajo | | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 |
| E1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| E2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| E4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| E5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| E7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| E8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| E9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| E11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E12 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| E13 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| E14 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| E15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| E16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| E17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| E18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| E20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| E21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| E23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| E24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| E25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



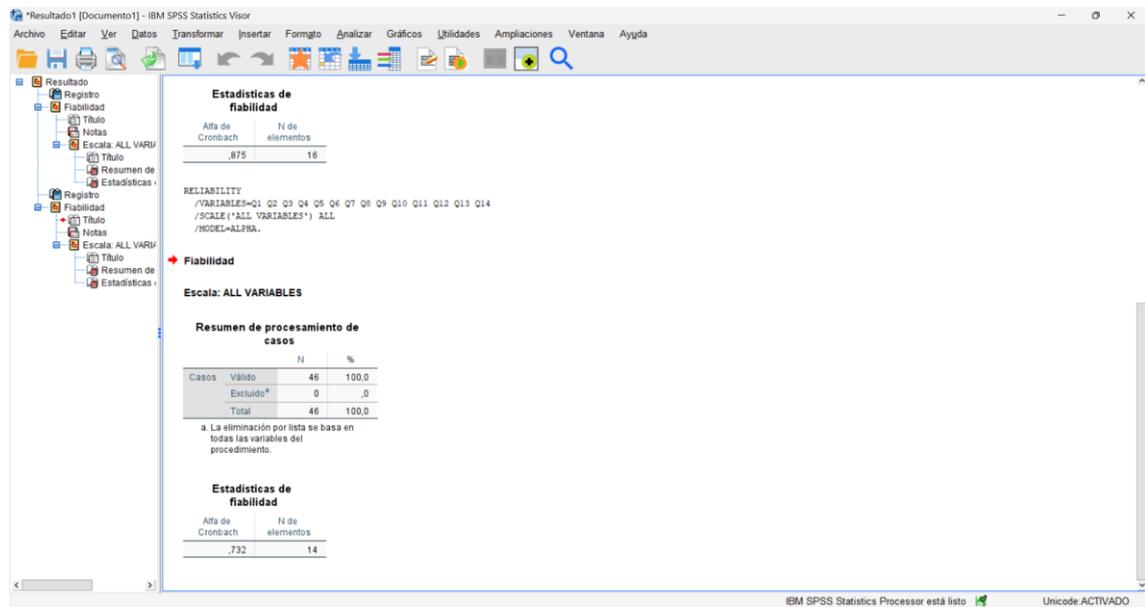
| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| E27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E28 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| E29 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| E30 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| E31 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| E32 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| E33 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| E34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E35 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| E36 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| E37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E38 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| E39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| E40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| E41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| E43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E44 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| E45 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| E46 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |

ANEXO 10: Pruebas estadísticas

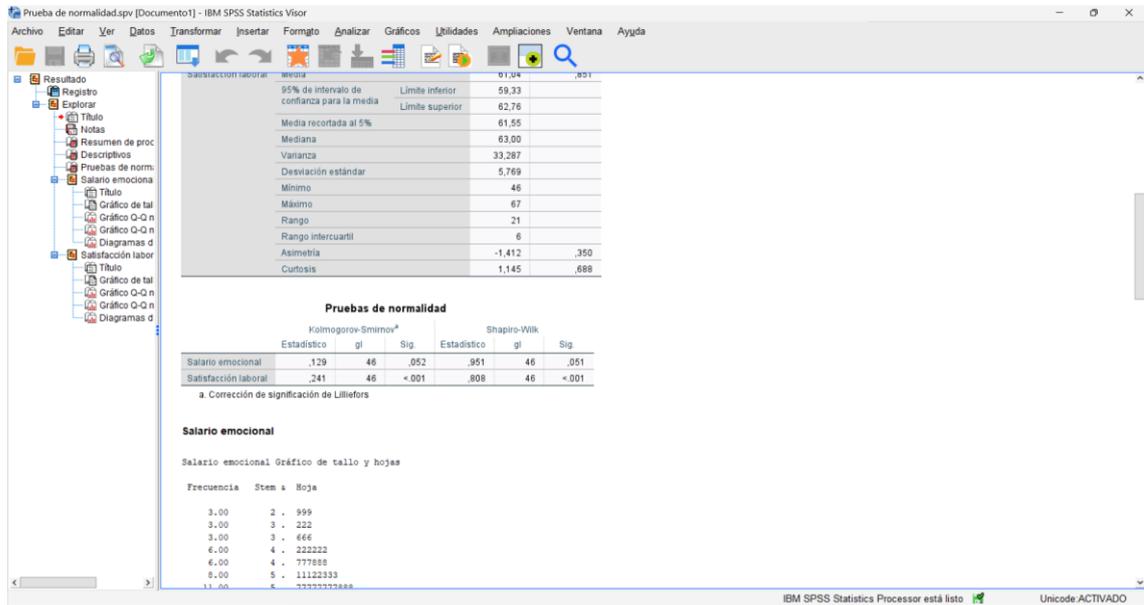
Alfa de Cronbach del cuestionario de salario emocional



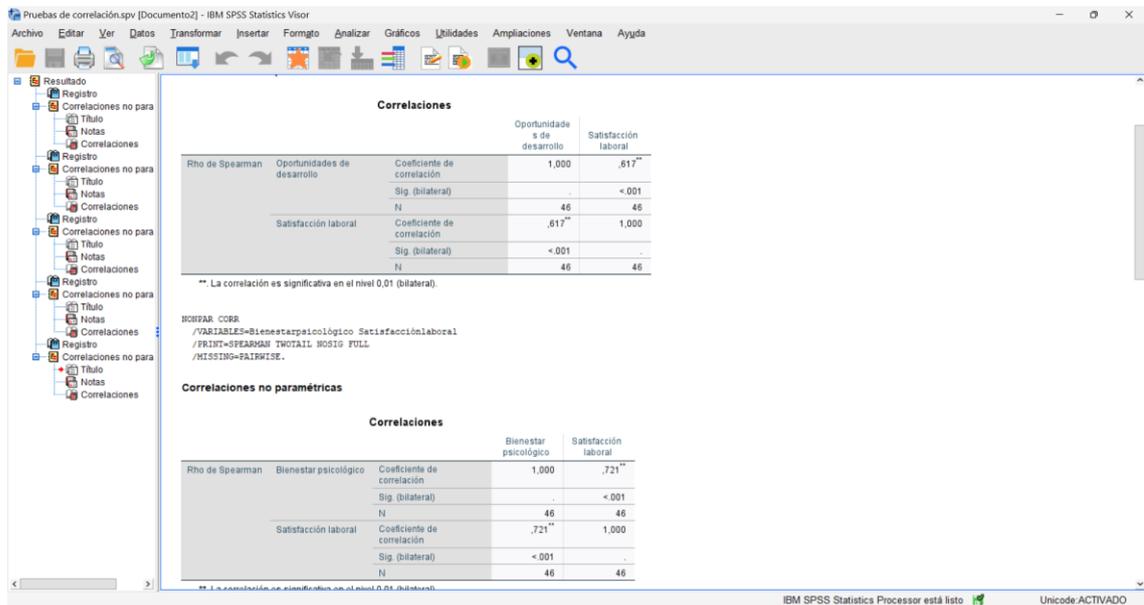
Alfa de Cronbach del cuestionario de satisfacción laboral

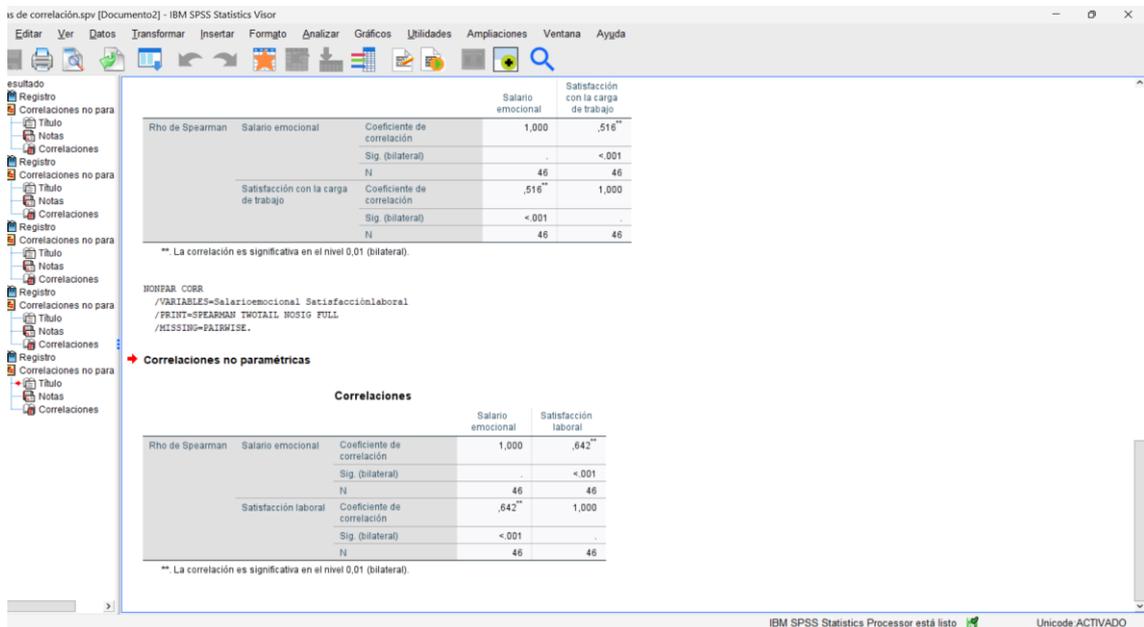
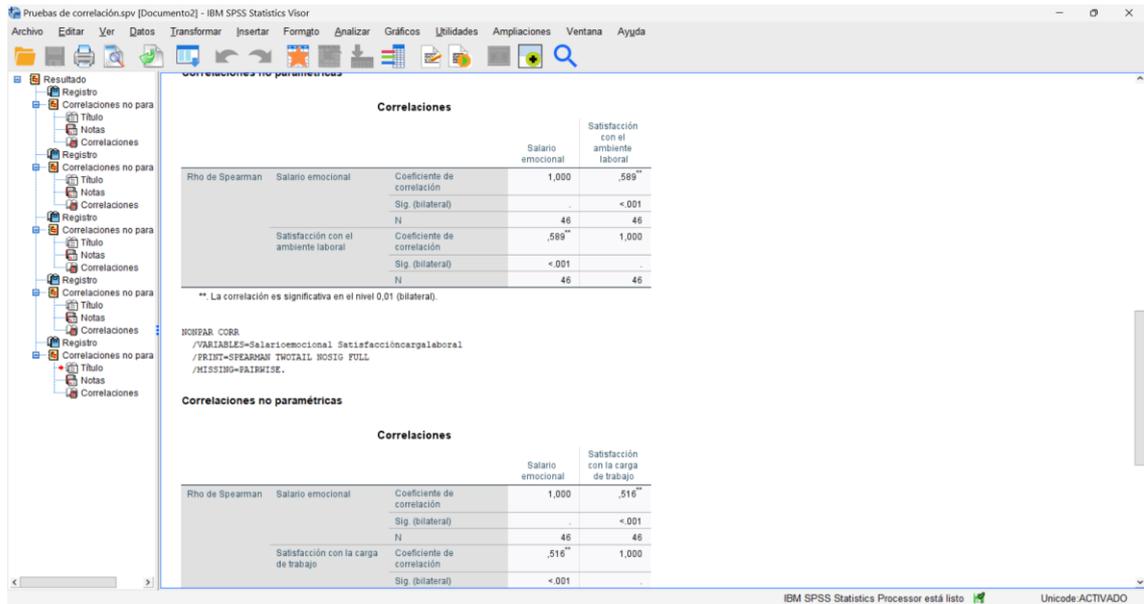


Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov



Pruebas de correlación de Spearman







ANEXO 11: Programa de salario emocional

Plan de Salario Emocional para Mareas, Ceviche y Más S.R.L. 2023-2024

Capítulo I: Objetivos

Objetivo General:

Mejorar la satisfacción laboral y el compromiso de los colaboradores a través de la implementación efectiva de un plan de salario emocional en Mareas, Ceviche y Más S.R.L.

Objetivos Específicos:

Fortalecer las Oportunidades de Desarrollo:

- Incrementar la percepción de las oportunidades de desarrollo por parte de los colaboradores en un 20% durante el primer año de implementación.
- Aumentar la participación en programas de capacitación y formación en un 15% en el primer semestre.

Mejorar el Bienestar Psicológico:

- Reducir el estrés laboral en un 25% en el primer año, según las métricas de salud mental.
- Aumentar la utilización de recursos de apoyo en salud mental en un 10% en los primeros seis meses.

Elevar la Satisfacción con el Ambiente Laboral:

- Mantener un nivel de satisfacción con el ambiente laboral de "muy alta" para al menos el 90% de los colaboradores.



- Abordar y resolver cualquier preocupación específica identificada a través de encuestas y evaluaciones de satisfacción.

Optimizar la Carga de Trabajo:

- Mantener un nivel de satisfacción con la carga de trabajo de "muy alta" para al menos el 70% de los colaboradores.
- Implementar ajustes en la asignación de tareas cuando sea necesario, según el feedback de los colaboradores.

Medir y Evaluar el Impacto:

- Realizar evaluaciones semestrales para medir el impacto del plan de salario emocional en la satisfacción laboral y el compromiso de los colaboradores.
- Ajustar estrategias y políticas en función de los resultados de las evaluaciones y el feedback de los colaboradores.



Capítulo II: Estrategias

1. Dimensión 1: Oportunidades de Desarrollo

1.1.Estrategia 1: Comunicación Transparente

1.1.1. Diseñar un Plan de Comunicación Interna:

Contratar a un especialista en comunicación interna o utilizar recursos internos para desarrollar un plan de comunicación estratégica. Este plan incluirá reuniones informativas mensuales, boletines electrónicos y actualizaciones en el portal interno.

1.1.2. Reuniones Informativas Mensuales:

Organizar reuniones mensuales con los colaboradores para discutir las oportunidades de desarrollo disponibles, los programas de formación, los recursos de desarrollo, y para recibir retroalimentación y preguntas.

1.1.3. Portal en Línea de Desarrollo:

Diseñar y lanzar un portal en línea que contenga información detallada sobre programas de formación, oportunidades de crecimiento, rutas de desarrollo profesional y recursos disponibles. Este portal será accesible para todos los colaboradores.

1.2.Estrategia 2: Personalización del Desarrollo

1.2.1. Evaluaciones de Necesidades de Desarrollo:

Realizar evaluaciones individuales de necesidades de desarrollo para cada colaborador. Estas evaluaciones considerarán las habilidades actuales, las aspiraciones profesionales y las metas personales.



1.2.2. Desarrollo Personalizado:

Con base en las evaluaciones, diseñar planes de desarrollo personalizados para cada colaborador. Estos planes incluirán cursos de formación, mentorías, asignaciones especiales y oportunidades de adquisición de habilidades.

1.2.3. Mentorías y Tutorías:

Implementar un programa de mentorías y tutorías en el que los colaboradores más experimentados guíen y apoyen a los más nuevos. Esto fomentará el crecimiento y la transferencia de conocimientos.

1.3.Estrategia 3: Evaluación Continua

1.3.1. Encuestas de Satisfacción y Retroalimentación:

Lanzar encuestas de satisfacción semestrales para evaluar la efectividad de los programas de desarrollo y la percepción de los colaboradores sobre las oportunidades de crecimiento.

1.3.2. Ajustes y Mejoras:

Basándose en los resultados de las encuestas y la retroalimentación, realizar ajustes y mejoras en los programas de desarrollo. Esto podría incluir la adición de nuevos cursos, la modificación de políticas o la inversión en recursos adicionales.

2. Dimensión 2: Bienestar Psicológico

2.1.Estrategia 1: Apoyo a la Salud Mental

2.1.1. Programa de Capacitación en Gestión del Estrés y Salud Mental:

Colaborar con profesionales de la salud mental para diseñar un programa de capacitación que aborde temas como la gestión del estrés, la resiliencia y el autocuidado. Impartir talleres y sesiones de capacitación.



2.1.2. Programa de Apoyo a la Salud Mental:

Ofrecer servicios de apoyo psicológico y terapia a los colaboradores que lo necesiten. Establecer una línea telefónica de ayuda y brindar acceso a recursos externos de salud mental.

2.2.Estrategia 2: Cultura de Apoyo

2.2.1. Campañas de Concientización:

Lanzar campañas internas de concientización sobre la importancia de la salud mental. Estas campañas promoverán la comprensión y reducirán el estigma asociado a los problemas de salud mental.

2.2.2. Equilibrio entre Trabajo y Vida Personal:

Fomentar una cultura que promueva el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Esto incluye políticas de flexibilidad laboral, licencias por enfermedad remuneradas y la promoción de días de descanso.

2.3.Estrategia 3: Reconocimiento y Reconexión

2.3.1. Programa de Reconocimiento:

Implementar un programa de reconocimiento que incluya reconocimiento público, recompensas y premios para los colaboradores que demuestren un compromiso excepcional y contribuciones destacadas.

2.3.2. Eventos de Team Building:

Organizar eventos y actividades de team building regulares, como almuerzos compartidos, juegos en equipo y actividades deportivas. Esto fortalecerá la conexión entre los colaboradores.



3. Dimensión General: Satisfacción Laboral

3.1.Estrategia 1: Evaluación Continua de la Satisfacción

3.1.1. Encuestas de Satisfacción Laboral:

Realizar encuestas de satisfacción laboral semestrales para evaluar el nivel de satisfacción de los colaboradores en áreas como la cultura organizacional, el liderazgo y la comunicación.

3.1.2. Métricas Clave de Rendimiento:

Establecer métricas clave de rendimiento relacionadas con la satisfacción laboral, como la retención de empleados, el ausentismo y la productividad. Monitorear regularmente estas métricas.

3.2.Estrategia 2: Planes de Mejora

3.2.1. Identificación de Áreas de Mejora:

Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción y las métricas clave para identificar áreas específicas que requieran mejoras.

3.2.2. Planes de Acción Participativos:

Involucrar a los colaboradores en la elaboración de planes de acción para abordar las áreas identificadas. Esto puede incluir capacitación adicional para líderes, cambios en políticas o programas de reconocimiento.

3.3.Estrategia 3: Promoción del Equilibrio y Bienestar

3.3.1. Políticas de Equilibrio:

Implementar políticas que fomenten el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, como horarios flexibles, días de trabajo remoto y licencias pagadas.



3.3.2. Programas de Bienestar:

Promover hábitos de vida saludables y actividades de bienestar en el lugar de trabajo, como sesiones de ejercicio, clases de yoga o acceso a un gimnasio en la empresa.

4. Evaluación y Seguimiento:

4.1.Revisión Integral:

Al final del año, realizar una revisión integral de las estrategias implementadas y su efectividad. Evaluar el impacto en la satisfacción laboral y el compromiso de los colaboradores.

4.2.Continuación de Encuestas y Ajustes:

Continuar con encuestas de satisfacción laboral en años posteriores y ajustar las estrategias según los resultados y las necesidades cambiantes de los colaboradores.

Este plan detallado abarca una variedad de acciones concretas que se llevarán a cabo para mejorar el salario emocional en la organización. La implementación exitosa requerirá un seguimiento cercano y la adaptación continua según las necesidades y el feedback de los colaboradores.



Capítulo III: Cronograma

| Trimestre 1 (Meses 1-3) | Trimestre 2 (Meses 4-6) | Trimestre 3 (Meses 7-9) | Trimestre 4 (Meses 10-12) |
|--|---|---|---|
| - Diseñar Plan de Comunicación Interna | - Reuniones Informativas Mensuales | - Evaluaciones de Necesidades de Desarrollo | - Ajustes y Mejoras en Programas de Desarrollo |
| - Lanzar Reuniones Informativas Mensuales | - Portal en Línea de Desarrollo | - Desarrollo Personalizado | - Encuestas de Satisfacción y Retroalimentación |
| - Diseñar Programa de Capacitación en Gestión del Estrés | - Programa de Capacitación en Gestión del Estrés | - Programa de Apoyo a la Salud Mental | - Campañas de Concientización |
| - Lanzar Programa de Capacitación en Gestión del Estrés | - Programa de Apoyo a la Salud Mental | - Campañas de Concientización | - Equilibrio entre Trabajo y Vida Personal |
| - Realizar Encuestas de Satisfacción Laboral | - Métricas Clave de Rendimiento | - Identificación de Áreas de Mejora | - Políticas de Equilibrio |
| - Establecer Métricas Clave de Rendimiento | - Planes de Acción Participativos | - Políticas de Equilibrio | - Programas de Bienestar |
| - Revisión Integral de Estrategias | - Continuación de Encuestas de Satisfacción Laboral | - Ajustes en Estrategias | - Continuación de Encuestas de Satisfacción Laboral |



Capítulo IV: Presupuesto

| Categoría de Gasto | Descripción | Presupuesto Estimado (S/.) |
|--|--|----------------------------|
| - Diseño y creación del Plan de Comunicación Interna | Creación de material de comunicación y diseño gráfico. | S/ 1,000.00 |
| - Reuniones Informativas Mensuales | Gastos de logística y organización. | S/ 1,500.00 |
| - Portal en Línea de Desarrollo | Desarrollo de plataforma en línea. | S/ 3,000.00 |
| - Evaluaciones de Necesidades de Desarrollo | Herramientas de evaluación y consultoría. | S/ 2,000.00 |
| - Mentorías y Tutorías | Honorarios de mentores y tutores. | S/ 2,500.00 |
| - Programa de Capacitación en Gestión del Estrés | Desarrollo de contenido y formadores. | S/ 1,800.00 |
| - Programa de Apoyo a la Salud Mental | Servicios de salud mental y asesoramiento. | S/ 3,500.00 |
| - Línea Telefónica de Ayuda | Contratación y mantenimiento. | S/ 1,000.00 |
| - Campañas de Concientización | Material promocional y eventos. | S/ 1,200.00 |
| - Encuestas de Satisfacción Laboral | Herramientas de encuesta y análisis. | S/ 800.00 |
| - Métricas Clave de Rendimiento | Software de seguimiento y análisis. | S/ 600.00 |
| - Planes de Acción Participativos | Facilitadores y recursos para talleres. | S/ 1,500.00 |
| - Programas de Bienestar | Actividades y recursos para el bienestar. | S/ 2,000.00 |
| - Políticas de Equilibrio | Desarrollo y comunicación. | S/ 1,000.00 |
| - Revisión Integral de Estrategias | Consultoría y análisis de datos. | S/ 1,500.00 |
| - Continuación de Encuestas de Satisfacción Laboral | Herramientas de encuesta y análisis. | S/ 800.00 |
| - Ajustes en Estrategias | Implementación de cambios recomendados. | S/ 1,000.00 |
| Total | | S/ 26,700.00 |



ANEXO 12: Planilla de trabajadores

| ORDEN | CÓDIGO | APELLIDOS Y NOMBRES | CARGO U OCUPACIÓN | ASIGNACIÓN FAMILIAR | INGRESOS DEL TRABAJADOR | | | TOTAL REMUNERACIÓN BRUTA |
|-------|----------|----------------------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|-------|--------------------------|
| | | | | | SUELDO BÁSICO | ASIGNACIÓN FAMILIAR | OTROS | |
| 01 | 45457414 | FLORES ESCOBEDO RICHARD SANTOS | GERENTE GENERAL | NO | 5,000.00 | - | | 5,000.00 |
| 02 | 45457415 | FLORES ESCOBEDO ZORAYDA | ADMINISTRADOR | NO | 2,500.00 | - | | 2,500.00 |
| 03 | 45457416 | BAARRIOS COAQUIRA MICAELA | CONTADOR | NO | 2,300.00 | - | | 2,300.00 |
| 04 | 45457417 | CHAIÑA OLARTE CECILIA ALESSANDRA | CAJERO | NO | 2,000.00 | - | | 2,000.00 |
| 05 | 45457418 | ASTUVILCA ZÁRATE MIGUEL | AUX. CONTABLE | NO | 1,500.00 | - | | 1,500.00 |
| 06 | 45457419 | FLORES ESCOBEDO RAQUEL | AUX. DE CAJA | NO | 1,000.00 | - | | 1,000.00 |
| 07 | 45457420 | ROJAS CCORI RAÚL IKER | MOZO | NO | 1,500.00 | - | | 1,500.00 |
| 08 | 45457421 | TOQUE POMARI ANTONIO | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 09 | 45457422 | ROMERO CCALA FRANCISCO | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 10 | 45457423 | ROMANI VALDEZ CARLOS FRANK | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 11 | 45457424 | DURÁN QUIROZ CARLOS | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 12 | 45457425 | CHATA ONQUE ENRIQUE ADEMIR | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 13 | 45457426 | JAEN MEDINA JOSUE | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 14 | 45457427 | ALEJO PERCCA MARCOS DAN | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 15 | 45457428 | OCHOCHOQUE MAMANI LUIS RUDOLF | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 16 | 45457429 | VILCA MAMANI CIALER | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 17 | 45457430 | TORRES PURACA BLAS | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 18 | 45457431 | CORONADO MAMANI FERNANDO | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 19 | 45457432 | LANCHIPA LOPEZ FABRICIO | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 20 | 45457433 | CRUZ ASQUI FABIAN ALVIN | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 21 | 45457434 | HUANCA MAMANI JULIO CESAR | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 22 | 45457435 | MERMA CUEVA MAX | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 23 | 45457436 | LIMA QUISPE LISBETH | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 24 | 45457437 | LLANOS FLORES REYNALDO PERCY | MOZO | NO | 1,100.00 | - | | 1,100.00 |
| 25 | 45457438 | BACA BOLAÑOS MARIO LUIS | COCINERO | NO | 2,100.00 | - | | 2,100.00 |
| 26 | 45457439 | ANCCO LUPACA EMILIA FANNY | COCINERO | NO | 1,500.00 | - | | 1,500.00 |
| 27 | 45457440 | RODRIGUEZ BENITES HERMELINDA | COCINERO | NO | 1,200.00 | - | | 1,200.00 |
| 28 | 45457441 | QUISPE MAMANI LISBETH EVELYN | COCINERO | NO | 1,200.00 | - | | 1,200.00 |
| 29 | 45457442 | HUATTA HUATTA DAVID | COCINERO | NO | 1,200.00 | - | | 1,200.00 |



| | | | | | | | | |
|--------------------|--------------|---------------------------------|-------------------------|----|------------------|----------|----------|------------------|
| 30 | 4545744 3 | BELLIDO CHOQUE JUANA FLOR | COCINERO | NO | 1,200.00 | - | 1,200.00 | |
| 31 | 4545744 4 | HUAQUISTO APAZA HÉCTOR | COCINERO | NO | 1,200.00 | | 1,200.00 | |
| 32 | 4545744 5 | ARAPA ARCE JUAN ALDO | COCINERO | NO | 1,200.00 | | 1,200.00 | |
| 33 | 4545744 6 | MACHACA CONDORI FRANCISCA | COCINERO | NO | 1,200.00 | | 1,200.00 | |
| 34 | 4545744 7 | ORDOÑEZ VALERO TATIANA | COCINERO | NO | 1,200.00 | | 1,200.00 | |
| 35 | 4545744 8 | COYLA PARI EUSEBIA | COCINERO | NO | 1,200.00 | | 1,200.00 | |
| 36 | 4545744 9 | ROQUE HUANCA GIANMARCO ALEX | ALMACENERO | NO | 1,025.00 | | 1,025.00 | |
| 37 | 4545745 0 | CAJA PINO ROCIO LUZ | ALMACENERO | NO | 1,025.00 | | 1,025.00 | |
| 38 | 4545745 1 | HUATTA QUISPE VALERIO | ALMACENERO | NO | 1,025.00 | | 1,025.00 | |
| 39 | 4545745 2 | PANCCA CAHUI RUBÉN | ALMACENERO | NO | 1,025.00 | | 1,025.00 | |
| 40 | 4545745 3 | CHURA NAVARRO AURORA | PERSONAL DE LIMPIEZA | NO | 1,025.00 | | 1,025.00 | |
| 41 | 4545745 4 | YUCRA YUCRA STEVEN | PERSONAL DE LIMPIEZA | NO | 1,025.00 | | 1,025.00 | |
| 42 | 4545745 5 | MARCA MACHACA FLOR | PERSONAL DE LIMPIEZA | NO | 1,025.00 | | 1,025.00 | |
| 43 | 4545745 6 | HALLASI ALANOCA MARTIN | DELIVERY | NO | 1,025.00 | | 1,025.00 | |
| 44 | 4545745 7 | CUNO COPAJA JHON | DELIVERY | NO | 1,025.00 | | 1,025.00 | |
| 45 | 4545745 8 | CONDORI MERMA VÍCTOR | DELIVERY | NO | 1,025.00 | | 1,025.00 | |
| 46 | 4545745 9 | CARBAJAL PANCCA ALONSO | DELIVERY | NO | 1,025.00 | - | 1,025.00 | |
| TOTALES S/. | | | | | 60,175.00 | - | - | 60,175.00 |



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Tráison Max Figueira Livisi
, identificado con DNI 73372097 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Administración

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"Salario Emocional y Satisfacción laboral de los Colaboradores de MAREAS, CEUCHE y MAS S.R.L. PUNO"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 29 de Diciembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Thaison Max Figuevca Livisi
identificado con DNI 73372097 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Administración

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

" Salario Emocional y Satisfacción laboral de los
Colaboradores de PAREAS, CEUCHE Y MAS S.R.L. PUNO
" Es un tema original.

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

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

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

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 29 de Diciembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella