



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de
la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Gutierrez Pacherras, Jose Rodolfo (orcid.org/0000-0002-1899-8142)

Rivera Cruz, Geraldine Elizabeth (orcid.org/0000-0001-9253-6547)

ASESORA:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Renee (orcid.org/0000-0001-8823-2655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A nuestros amados padres, por su incalculable amor, apoyo y esfuerzo.

A nuestros queridos hermanos por siempre motivarnos a superarnos y seguir creciendo profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirnos avanzar con nuestros objetivos y siempre guiar nuestros pasos.

A nuestros amigos, por ser parte del crecimiento profesional, celebrar los logros alcanzados durante la vida universitaria y apoyarnos en los momentos complicados.

A la Universidad, por brindarnos las herramientas para llegar a ser profesionales íntegros que quieren salir adelante.

A la asesora, por ser parte de este logro académico y guiarnos en su elaboración.

A SEF PERÚ HOLDING, que nos brindó su apoyo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023", cuyos autores son RIVERA CRUZ GERALDINE ELIZABETH, GUTIERREZ PACHERRES JOSE RODOLFO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 04 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE DNI: 02845588 ORCID: 0000-0001-8823-2655	Firmado electrónicamente por: MRPALACIOSD el 04-12-2023 17:27:54

Código documento Trilce: TRI - 0681656





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, RIVERA CRUZ GERALDINE ELIZABETH, GUTIERREZ PACHERRES JOSE RODOLFO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GERALDINE ELIZABETH RIVERA CRUZ DNI: 74375741 ORCID: 0000-0001-9253-8547	Firmado electrónicamente por: GERALDINERIVERA el 04-12-2023 22:32:18
JOSE RODOLFO GUTIERREZ PACHERRES DNI: 70357934 ORCID: 0000-0002-1899-8142	Firmado electrónicamente por: JGUTIERREZPA el 04- 12-2023 20:38:28

Código documento Trilce: TRI - 0681657

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	v
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	14
3.5. Procedimiento.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

No se encuentran entradas de índice.

Tabla 1 Datos descriptivos: género.....	16
Tabla 2 Datos descriptivos: edades.....	16
Tabla 3 Asociación entre la autonomía y la satisfacción laboral.....	16
Tabla 4 Prueba de Spearman: Autonomía y satisfacción laboral.....	17
Tabla 5 Asociación entre el reconocimiento con la satisfacción laboral.....	18
Tabla 6 Prueba de Spearman: Reconocimiento y satisfacción laboral.....	19
Tabla 7 Asociación entre la identificación y la satisfacción laboral.....	19
Tabla 8 Prueba de Spearman: Identificación y satisfacción laboral.....	20
Tabla 9 Asociación entre la conciliación familiar con la satisfacción laboral	21
Tabla 10 Prueba de Spearman: Conciliación familiar y satisfacción laboral.....	21
Tabla 11 Asociación entre la comunicación y la satisfacción laboral.....	22
Tabla 12 Prueba de Spearman: Comunicación y satisfacción laboral.....	23
Tabla 13 Asociación del desarrollo e integración con la satisfacción laboral de los colaboradores.....	23
Tabla 14 Prueba correlación de Spearman: Desarrollo e integración y satisfacción laboral.....	25
Tabla 15 Características de la satisfacción laboral.....	25
Tabla 16 Relación de variables mediante la prueba de normalidad.....	26
Tabla 17 Relación de salario emocional y satisfacción laboral.....	27

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo evaluar la relación entre el salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023. La investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental, correlacional-descriptiva de corte transversal y enfoque mixto, cuya población fue de 50 colaboradores y 2 jefes de talento humano, la muestra fue censal. Se aplicó 68 preguntas a los colaboradores y una entrevista a los jefes. Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.966 para salario emocional y 0.888 para satisfacción. Los resultados descriptivos indican que el 60% está totalmente de acuerdo en adaptarse con facilidad a los cambios laborales y el 60% está totalmente de acuerdo que sus superiores son flexibles ante una dificultad personal lo que significa que la empresa tiene una buena imagen en adaptabilidad y flexibilidad; sin embargo, el 50% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en sentirse satisfecho realizando las tareas asignadas por lo que es vital tomar medidas para incrementar los trabajadores satisfechos. Finalmente se evaluó la asociación del salario emocional y la satisfacción encontrándose una correlación positiva alta con un índice de Spearman de 0,716 demostrando la hipótesis general que existe una asociación significativa entre ambas variables.

Palabras clave: Salario emocional, satisfacción laboral, identificación, reto del trabajo.

ABSTRACT

The objective of the study was to evaluate the relationship between the emotional salary and job satisfaction of the employees of the company SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023. The research was of an applied type, non-experimental design, cross-sectional correlational-descriptive and mixed approach, whose population was 50 collaborators and 2 human talent managers, the sample was census. 68 questions were applied to collaborators and one interview to bosses. A Cronbach's alpha of 0.966 was obtained for emotional salary and 0.888 for satisfaction. The descriptive results indicate that 60% totally agree that they adapt easily to job changes and 60% totally agree that their superiors are flexible in the face of a personal difficulty, which means that the company has a good image in adaptability and flexibility; However, 50% of employees totally agree that they feel satisfied performing the assigned tasks, so it is vital to take measures to increase satisfied workers. Finally, the association of emotional salary and satisfaction was evaluated, finding a high positive correlation with a Spearman index of 0.716, demonstrating the general hypothesis that there is a significant association between both variables.

Keywords: Emotional salary, job satisfaction, identification, job challenge.

I. INTRODUCCIÓN

Las personas fueron objetos secundarios en las organizaciones antes de la revolución industrial. Actualmente son el centro de competitividad organizacional, por ello este tema ha generado programas de bienestar laboral en el mundo, y especialmente en Perú. En un momento en que es difícil retener talento a cambio de mayores recompensas financieras, es importante tener en cuenta el salario emocional. Así, Madero (2016) en su artículo presentado en México menciona que los problemas laborales se deben a aspectos salariales relacionados al incentivo intrínseco y a la satisfacción en el trabajo. El Grupo Adecco (2018), señaló que el 33.12% de la población renunció después de encontrar un trabajo mejor remunerado; por otro lado, la razón principal que valoran en el trabajo, el 48.28% mencionó la capacitación; seguido de la conciliación con un 44.54% y 31.13% salud y bienestar. El 49.1% destaca la posibilidad de crecimiento como factor confortante en su actual trabajo.

Zapata (2019), en su estudio de la realización del plan de retribución emocional, concluyó que las características de los colaboradores en Lima son distintas, sin embargo; identifican importante el equilibrio entre vida personal y trabajo, que buscan el salario emocional como un valor agregado en una organización. Por otro lado Rodríguez (2020), en su estudio demostró que las condiciones para que los empleados trabajen cómodamente no tuvieron un impacto significativo en el desempeño laboral ni una relación significativa con el equipo de trabajo y seguridad del establecimiento o el horario de trabajo.

Siempre ha sido un trabajo constante y arduo los cambios en las organizaciones, pero con el tiempo se acelera el desarrollo, lo que cambia la perspectiva emocional de las personas. Zegarra (2023), refiere que los colaboradores buscan una cultura donde se sientan valorados y que maximice su potencial. Sintec Consulting (2019) indica que al 2025, el 75% de la población económicamente activa global serán Millennials, que comprende a los nacidos en los años 1980-1996, se caracterizan por trabajar horas extras, tener mayor empoderamiento en su puesto y su motivador principal es la colaboración.

SEF Perú Holding, contribuye con una administración comercial financiera para Scotiabank, CrediScotia y BBVA desde el 2009 con eficacia. Los

colaboradores generan su sueldo en base a las comisiones por la venta de productos financieros. Se observa una carencia de un salario emocional como parte de las compensaciones para mantener a los ejecutivos de venta mayor tiempo y motivados para que se sientan satisfechos. Así, el problema general es: ¿cómo se relaciona el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023?.

A continuación los problemas específicos: (a) ¿cuál es la relación entre la autonomía con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023?; (b) ¿de qué forma se relaciona el reconocimiento con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023?; (c) ¿existe relación entre la identificación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023?; (d) ¿de qué manera se relaciona la conciliación familiar con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023?; (e) ¿la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores se encuentran relacionadas en la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023?; (f): ¿cómo se asocia el desarrollo e integración con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023?; (g) ¿cuáles son las características de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023?.

Hernández et al. (2014), señala que la investigación tiene sustento teórico porque pretende dar información nueva sobre las variables. Además, se justifica a nivel práctico y social porque ofrece a las empresas y profesionales de recursos humanos sobre el conocimiento del salario emocional, sus aplicaciones y beneficios en el aumento de la satisfacción en el trabajo. A nivel metodológico, aportará a la ciencia instrumentos de recojo de datos a futuros investigadores a fin de promover clase en la vida íntima, familia y en sociedad de los trabajadores. Estas razones fueron los detonantes de este estudio, para desarrollar una serie de recomendaciones relevantes a partir de los resultados antes mencionados que ayuden a la empresa a saber cómo implementarlo ya que, encontrar socios de cooperación motivados conduce a un buen ambiente de trabajo, la satisfacción del personal, reducción de la rotación de colaboradores y mejora la productividad laboral.

El objetivo general es evaluar la relación entre el salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023. A continuación los objetivos específicos: (a) establecer la relación entre la autonomía de los colaboradores y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023; (b) analizar la forma que se relaciona el reconocimiento con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023; (c) estimar la relación que existe entre la identificación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023; (d) determinar la manera en que se relaciona la conciliación familiar con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C- Piura, 2023; (e) examinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023; (f) analizar la asociación del desarrollo e integración con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023; (g) describir las características de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023.

Por último, como hipótesis general se propone: existe relación significativa entre salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023 y se propone como hipótesis específicas: (a) la autonomía se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023; (b) el reconocimiento se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023; (c) existe relación significativa entre la identificación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023; (d) la conciliación familiar está asociada positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023; (e) existe una fuerte relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023; (f) el desarrollo e integración se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel mundial se presentan los estudios previos sobre el salario emocional. Salvador et al. (2021), investigó en Ecuador con la finalidad de desarrollar una herramienta cuyo objeto era calcular el salario emocional y probar una herramienta construida para insertar el salario emocional ante la COVID-19. El método que utilizó fue no experimental, descriptivo y transversal. Se desarrolló y validó una herramienta para medir el pago emocional con un alfa de Cronbach de 0.925 y lo aplicó a 207 empleados. Los encuestados expresaron un sesgo positivo hacia la herramienta y su percepción del salario emocional fue calificada como alta. Concluyó insertando salarios emocionales con estrategias de cuidado de recursos humanos de manera personalizada, relacionadas con sus emociones en el trabajo ante la escalada de la Covid-19.

Espinoza y Toscano (2020), en su artículo en México presentó como objetivo los resultados de un estudio de la literatura a nivel internacional sobre los beneficios de la implementación del pago emocional. En la metodología se utilizó diferentes repositorios científicos sobre las variables investigadas, tras lo cual se clasificaron los estudios según las variables, como recompensa emocional, eficiencia laboral, satisfacción laboral, productividad y factores emocionales. Finalmente, el criterio para la estructura y redacción del artículo fue agrupar los artículos según similitudes y afinidades. Los resultados mostraron que al utilizar este incentivo se incrementó la productividad, el desempeño, la eficiencia y el compromiso, concluyendo que el salario emocional impacta positivamente en la satisfacción, motivación y fidelización.

Montalvo (2018), en su trabajo científico en Ecuador presentó como asunto implementar un buen plan de paga emocional que minimice la rotación de empleados en la empresa. La metodología fue no experimental y descriptiva. De acuerdo con los resultados, los principales motivos de rotación de personal son: no ofrecen compensaciones laborales complementarios que requieran la norma, sin conductos de comunicación que le permitan participar, administrar las ofertas y declaraciones, comunicación interna insuficiente, falta de planes de entrenamiento y progreso. Concluyó que, después de aplicar el sistema salarial emocional, el índice de rotación del personal en el primer trimestre fue del

14.81%, mientras que en el segundo trimestre, se obtiene un 7.41% mostrando una reducción.

Con respecto a la satisfacción, Mohd (2021) en el tema realizado en Malasia, el objetivo fue determinar la medida de satisfacción en el trabajo de funcionarios bancarios e influencia de factores, tal como la relación entre el ambiente de trabajo, el salario, el supervisor, la capacitación, compañero de trabajo y su impacto significativo en la satisfacción laboral. Esta investigación se realiza para mantener satisfechos a los empleados y reducir la rotación. Los destinatarios de la prueba fueron seleccionados al azar. Luego se distribuyeron cuestionarios a los empleados. En conclusión, es imperativo que la gestión de recursos humanos impulse una alta satisfacción laboral en la industria bancaria. También es importante enfatizar que una buena remuneración y capacitaciones programadas aumentan el desempeño del personal y, a su vez, mejoran la calidad de la industria bancaria.

Andrés (2019), en su investigación en Chile, analizó los elementos que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores del instituto ubicado en el Salvador para la niñez y la adolescencia mediante un modelo multidimensional que permita desarrollar estrategias de intervención dirigidas a mejorar la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores. El método fue cuantitativo con pruebas sobre variables de correlación, a través de encuestas estructuradas. Llegó a la conclusión que la satisfacción y la motivación tienen un impacto directo en la participación de los empleados, de esta manera crean valor social en la gestión.

Pujol-Cols y Dabos (2018), en su investigación en Colombia, tuvo como objetivo identificar los principales factores que se han mencionado en la literatura empírica como determinantes de la satisfacción laboral, utilizando una metodología a partir de una revisión de investigaciones en revistas científicas de reconocido prestigio en las últimas dos décadas. Los resultados muestran que existen pocos estudios que investiguen simultáneamente el impacto de la personalidad y las condiciones situacionales en la satisfacción laboral. Finalmente, se concluyó que las próximas investigaciones necesitarán evaluar las pruebas psicométricas en organizaciones hispanohablantes para estimar la validez de la satisfacción laboral. También en la profundización de las

personalidades más predominantes para obtener un grado de exactitud sobre los efectos de estas personalidades sobre la satisfacción laboral.

En el ámbito nacional, con respecto a la variable salario emocional Silva y Lazo (2022), en su estudio en Arequipa, analizó las recompensas emocionales y desarrollo de habilidades en liderazgo de los médicos que trabajan como jefes de departamento en medicina interna. El trabajo fue transversal, correlativo y no experimental. El grado de medida fue Likert y la muestra estuvo formada por 14 médicos seniors. Se hallaron correlaciones débiles, negativas y no significativas entre las variables. Concluyendo que el desarrollo de las habilidades gerenciales no se ven asociadas con el enfoque de la institución en el salario emocional.

Mayta y Paucar (2022), en su trabajo realizado en Lima, describió la asociación entre el pago emocional y satisfacción en un contexto laboral. Fue correlativo, tipo aplicativa y de diseño no experimental. En este sentido, se desarrollaron la entrevista y encuesta. Se comprobó que el pago emocional se correlaciona de forma positiva con cada aspecto de la satisfacción laboral, por lo que se contrastaron todas las hipótesis planteadas. Concluyendo que, el grado de complacencia laboral será mejor con una favorable percepción de la retribución emocional.

Rodríguez (2018), realizó un estudio en Lima cuyo objetivo fue determinar la asociación entre los salarios emocionales y el rendimiento en el trabajo en Makro. La metodología fue aplicada, correlacional, diseño no experimental y cruzado. Utilizó como técnica a la encuesta, la muestra del trabajo fue de 123 empleados de distintos departamentos de Makro. Los resultados señalaron una asociación de significancia entre el rendimiento laboral y compensación emocional ($p = 0,000 < 0,05$ y Rho de Spearman 0,596 moderadamente positivo).

Con respecto a la variable satisfacción laboral, la investigación de Marquina (2021) cuyo objetivo fue identificar y describir las características en el trabajo que más influyen en la satisfacción en el trabajo en un contexto de riesgo de la salud entre los teletrabajadores en bancos de Lima. Se utilizaron métodos descriptivos y exploratorios usando encuestas y entrevistas. Concluyendo que las condiciones laborales que tuvieron mayor impacto en la satisfacción laboral fueron las “horas de trabajo”, el “nivel de ruido en puestos de trabajo remotos”,

la “flexibilidad laboral” y los “procedimientos y condiciones adicionales para la realización de trabajos fuera del trabajo a distancia”.

Villalva (2020), en su investigación realizada en Perú. La finalidad fue determinar la asociación de satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores. Fue de tipo básico, diseño transeccional y no experimental. El estudio demuestra la existencia de una asociación de covariable muy baja entre la variable de satisfacción laboral y productividad laboral de los trabajadores, el índice de asociación fue de 0.178, significancia fue de 0.000 donde es menor a 0.05 por lo que se rechazó la hipótesis nula. Se concluye que se debe aumentar los reconocimientos por cada logro del trabajador.

Olarte (2019), en su estudio identificó los elementos de satisfacción en el trabajo que tienen impacto en la decisión de retirarse en empresas de juegos al azar. El estudio fue cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y explicativo. Como resultado se reveló que la satisfacción laboral de la entidad tiene una relación negativa con la intención de renunciar, factores por los que si querían rotar fueron las condiciones físicas del ambiente, horario laboral y relación con el jefe. Se concluye que a mayor satisfacción menor la rotación.

En el ámbito local se encontró los siguientes estudios sobre el salario emocional. Díaz y Silvestre (2020), en su investigación en Piura, describió el salario emocional para los empleados. Utilizaron un diseño descriptivo simple, la población fueron 56 colaboradores, utilizando un muestreo aleatorio. Se utilizaron la encuesta y el cuestionario. Se encontró que la compensación emocional de los empleados se otorgó de acuerdo con los siguientes criterios: respeto, confianza, orgullo, compañerismo e imparcialidad. Asimismo, el pago emocional de los empleados tiene elementos negativos importantes. Finalmente, el factor más influyente en la remuneración emocional de los empleados fue disponer de recursos adecuados a la tarea (herramientas, maquinarias, mobiliario e infraestructura) y contribuir al logro de los objetivos.

Chunga y Silva (2019), en su trabajo académico en Piura tuvo cuyo objetivo fue expresar la influencia del salario emocional en el comportamiento de los trabajadores. El método que usaron fue el razonamiento hipotético con el método cuantitativo de correlación cruzada, se usó la herramienta del cuestionario, se concluyó que existe asociación significativa entre el salario emocional para mantener un empleado, es decir que Rapel destaca la

importancia de las políticas, permitiendo a los empleados permanecer en la empresa un tiempo extenso. También concluyeron que existe asociación significativa ($\text{Sig.} < 0.05$), entre la posibilidad de desarrollo y retención de los empleados, es $R(r < 0.5)$ gracias al buen trato independientemente del género, la formación continua para que sigan adquiriendo nuevos conocimientos y así poder avanzar en el puesto de trabajo es lo que la mayoría de los empleados buscan en una empresa.

Cárdenas (2018), ejecutó una investigación en Piura, se planteó como objetivo la determinación de la influencia del pago emocional en la motivación laboral. El estudio abordó un diseño cuantitativo, descriptivo, no empírico y muestreo aleatorio, analizando las características de los salarios emocionales y sus posibles consecuencias sobre la motivación laboral de los sujetos. La empresa tuvo un índice de aprobación del 82.61% de los empleados. También se ha encontrado que la implementación del concepto de salario emocional estaba en un estado inicial, afectando positivamente la motivación laboral, lo que finalmente incrementará la productividad de la entidad aplicando correctamente el concepto.

En la satisfacción se halló a Sandoval y Zuta (2022), ejecutaron en Piura el trabajo cuyo objetivo principal fue realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral empleando la encuesta de satisfacción laboral de la Universidad del Sur de Florida el cual señala que la remuneración y las ventajas del trabajo pueden mejorar; puesto que, los salarios aumentan muy poco y se toma un tiempo considerable realizarlo, además, indican que muchas reglas y procedimientos de la empresa causan dificultades para tomar buenas acciones, el resultado muestra que hay algunos aspectos que la compañía debe ajustar, teniendo en cuenta el hecho de que cuando los empleados no están satisfechos con su trabajo, puede afectar a la organización al disminuir su nivel de producción, su calidad de trabajo, se ausenta o incluso presenta su renuncia.

Martínez (2020), elaboró un estudio en Piura cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción en el trabajo entre los empleados de la tesorería municipal y los empleados de la ciudad provincial de Sullana. Esta investigación fue no experimental transeccional, denominado proyecto de comparación descriptivo. Entre los resultados obtenidos, se puede señalar que se encontraron diferencias significativas entre las variables y sus tamaños fijos, lo que asegura la validez de

todas las hipótesis. Se concluyó que había una diferencia significativa en la satisfacción laboral de ambas muestras, 84% de satisfacción para caja Sullana y 59% de insatisfacción en la Municipalidad.

Chorres (2019), en su tesis realizada en Piura cuya finalidad fue conocer la escala de satisfacción de trabajadores en la empresa Compartamos. Se utilizó un tipo aplicado, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transeccional. Los resultados señalaron que la satisfacción fue alta especialmente en las mujeres jóvenes menores de 25 años, en la vida empresarial y con contratos laborales temporales. Detrás de ello, se encuentran infraestructura, recursos, gestión, comunicación y coordinación óptima.

Las bases teóricas para las variables se trabajan en Montalvo (2018), indica que la compensación emocional es un conjunto de beneficios intangibles que las compañías proporcionan a los empleados para potenciar la compensación económica, y el objetivo de la aplicación es complementar los salarios tradicionales con compensaciones no económicas y, en definitiva, generar lealtad y participación (p.27). Comprendiendo las dimensiones comunicación, reconocimiento, identificación, desarrollo e integración, autonomía y conciliación familiar.

Con respecto a autonomía, Maslow (1943) citado por Madero (2022), en su teoría de la pirámide indica que una persona necesita tener un grado de control sobre su vida, tener la capacidad de tomar decisiones y actuar de manera autónoma con el fin de satisfacer esta necesidad. La autonomía se describe como la necesidad de ser independiente y tener sentido de libertad en la vida. Según Maslow, las personas que satisfacen esta necesidad tienen una mayor autoestima y están más dispuestos a aceptar riesgos.

Maslow (1943) citado por Madero (2022) establece que cada persona tiene una jerarquía de necesidades que debe satisfacer antes de poder avanzar hacia las necesidades más elevadas. Uno de los niveles es la necesidad de autoestima, que se divide en dos categorías: la autoestima baja (la necesidad de respeto y reconocimiento por parte de los demás) y la autoestima alta (la necesidad de respetarse y tener confianza en uno mismo). En este sentido, Maslow definió el reconocimiento como una necesidad humana básica relacionada con la autoestima y el respeto por parte de los demás.

Con respecto a la dimensión identificación, Maslow refiere a la forma en que un individuo se asemeja con un grupo social y se siente parte de él. Maslow ha argumentado que la necesidad de pertenencia y de ser aceptado es tan importante como la necesidad de seguridad, alimento o amor.

Por otro lado en la dimensión conciliación familiar, Eyzaguirre (2020) menciona que es un balance entre el trabajo y la familia que son ámbitos complementarios que básicamente le dan a la vida de las personas una sensación de paz y orden. Por lo tanto, la organización puede proporcionar este equilibrio al permitir horarios flexibles que no comprometan el tiempo laboral o familiar. Se refiere a la armonización entre el espacio profesional y familiar para originar la paridad de oportunidades entre los hombres y mujeres, respetar los derechos de los trabajadores y dar soporte al equilibrio satisfactorio entre intimidad y vida laboral, la vida en la vivencia familiar y la vida social.

Maslow (1943) citado por Madero (2022) indica que la dimensión comunicación, es el conjunto de acciones que están dirigidas a potenciar la relación con los colaboradores. En ese sentido los socios están fascinados por el contacto con los superiores como parte de la compensación emocional. Por último, en la dimensión desarrollo e integración comprende los cursos de interés para el desarrollo del personal como apoyos didácticos y cursos que mejoran el entorno laboral. Cuantas más oportunidades de educación y formación ofrecen la empresa a los empleados, mayor será la satisfacción; por ello, también es importante para el acondicionamiento de la empresa, el trabajo en equipo y el desarrollo de las destrezas interpersonales.

Para la variable satisfacción laboral, Hernández (2023) indica que es el grado en que los colaboradores les gusta su trabajo y que involucra una percepción subjetiva que tiene como base las creencias y valores sobre las actividades laborales que se realiza. Las dimensiones de la variable de acuerdo con Robbins y Coulter (2010), son los retos de trabajo, remuneración justa, las condiciones de trabajo y la relación trabajo - colaborador.

Para la dimensión reto de trabajo, se refiere a la forma en que una tarea u ocupación requiere una combinación de habilidades, conocimientos y esfuerzo para lograr un resultado satisfactorio y significativo. En otras palabras, implica la sensación de logro y realización que se siente al enfrentar y superar desafíos en el trabajo. Con respecto a la remuneración justa, es una compensación

adecuada y equitativa que una organización ofrece a sus empleados por el trabajo que realizan, teniendo en cuenta factores como la experiencia, las habilidades, el desempeño y el valor que aportan a la empresa. Este tipo de remuneración no solo es importante para motivar y retener a los empleados, sino que también es esencial para atraer talentos, garantizar la productividad y la efectividad en la organización.

La dimensión condiciones de trabajo conceptualizada por Robbins y Coulter (2010) como la situación en la que se encuentra un empleado en su puesto de trabajo, incluyendo aspectos como las horas de trabajo, el ambiente físico, la seguridad laboral, los recursos y herramientas necesarios para realizar sus tareas. Estas condiciones pueden tener un impacto significativo en la satisfacción de los empleados, su productividad y su nivel de compromiso con la empresa. Por último, la dimensión relación trabajo y empleado es la conexión entre la empresa y el individuo en términos de reciprocidad y obligaciones, donde el empleador proporciona un salario justo y oportunidades de carrera, y el empleado contribuye con sus habilidades y conocimientos para mejorar las métricas empresariales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue un estudio aplicado definida por Gallardo (2017) como aquella que busca resolver problemas que acontecen en una institución, sociedad u otra índole. En ese sentido, este trabajo se propuso una opción para solucionar la dificultad en la unidad de análisis.

3.1.2. Diseño de investigación

No experimental como menciona Gallado (2017), porque los participantes fueron evaluados bajo su contexto natural, no existiendo manejo de las variables. Además, fue correlacional descriptiva transversal porque busco establecer la asociación entre las variables y en la variable satisfacción laboral se conoció, se observó y describió las características llevándose a cabo en un único momento (transversal) (Arias, 2021). Además de enfoque mixto. Hernández y Coello (2020) lo conceptualizan como el uso de los métodos cuantitativos haciéndose uso de la estadística y cualitativo en datos no numéricos para obtener las ventajas de ambos llegando a fortalecer y entender la mayoría de los fenómenos del estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Salario emocional

Definición Conceptual:

Intriago y Zambrano (2023), define como recompensa no monetaria que beneficia a los colaboradores que contribuye a satisfacer dimensiones que el salario económico no cubre. Se manifiesta mediante su naturaleza no monetaria y su influencia simbólica en calidad de vida de los individuos y la productividad.

Definición operacional

Para medir la variable salario emocional se ha utilizado 6 dimensiones, autonomía, reconocimiento, identificación, conciliación familiar, comunicación, desarrollo e integración de las cuales se han identificado 19 indicadores y como instrumento se utilizó el cuestionario que se aplicó a los 50 trabajadores de la

empresa SEF Perú Holding. También se llevó a cabo una entrevista dirigida a los jefes de recursos humanos de la empresa.

Indicadores

Se indican 19 indicadores para la variable salario emocional: adaptabilidad, independencia, libertad, promoción y desarrollo, cohesión interna, consideración, compromiso, empoderamiento, pertenencia, flexibilidad, facilidades, equilibrio, horizontal, claridad, efectiva, beneficios sociales, línea de carrera, formación, e integración.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Satisfacción Laboral

Definición conceptual:

Pedraza (2020), indica que es el conjunto de emociones y actitudes experimentadas por los colaboradores asociadas a la consecución de metas y resultados de la organización, de ahí su importancia de hacerlos sentir valiosos e importantes en el ambiente laboral.

Definición Operacional:

Para analizar y medir la variable satisfacción laboral se ha utilizado 4 dimensiones, reto del trabajo, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo-empleado de las cuales se han identificado 12 indicadores y como instrumento se utilizó el cuestionario y se les aplicó a los 50 trabajadores de la empresa.

Indicadores

Se identificaron 12 indicadores para la variable: Identificación, significado, retroalimentación, evaluación de desempeño, salario medio, complacencia, oportunidad, características, supervisión, absentismo, rotación y compatibilidad.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

De acuerdo con Gallardo (2017), se puede concebir como un conjunto de aspectos que presentan características similares y que representan un universo

simbólico. El investigador define el censo como un plan diseñado para analizar una o más particularidades de una población. La población estudiada estuvo formada por 50 personas trabajadores de la unidad de análisis de la empresa SEF Perú Holding. La muestra fue censal por lo que se consideraron los 50 colaboradores de la población que cumple los criterios.

Criterio de inclusión:

- Trabajadores con antigüedad mayor a más de 3 meses laborales
- Actividades: Labores de campo

Criterio de exclusión:

- Personal de vacaciones
- Personal con licencia por enfermedad.

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

La técnica de recolección es un conjunto de herramientas que se hacen uso para obtener los datos y del cual los investigadores hacen uso para reunir y organizar los datos que se obtengan (Gallardo, 2017). Las técnicas que se usaron fueron la encuesta y la entrevista.

El instrumento para recolectar datos es el recurso por el cual los investigadores registran los datos o información que se obtenga de las variables (Gallardo, 2017). Para esta investigación se usó la guía de entrevista como parte de la metodología cualitativa usado en la variable salario emocional y el cuestionario como parte de la metodología cuantitativa para las variables satisfacción laboral y salario emocional.

La validez y confiabilidad, es el grado en que realmente el instrumento que recoge los datos tiene la capacidad de medir la variable de la investigación, además de que el resultado produzca los mismos resultados si se aplica nuevamente (Gallardo, 2017). La validez fue realizada por tres expertos en la materia, docentes de la escuela de administración de la UCV mientras que la confiabilidad se acudió a un experto en estadística quien orientó y validó los

instrumentos de ambas variables, siendo el salario emocional de 0.966 y satisfacción laboral de 0.888

3.5. Procedimiento

Para tener la autorización del uso del nombre de la institución y acceso a la información los investigadores presentaron al Gerente Comercial del Norte de la empresa la solicitud para hacer de conocimiento el desarrollo del proyecto y el beneficio de la investigación para la empresa.

Se hizo de conocimiento que se llevaría a cabo un cuestionario presencial a los ejecutivos de ventas con respecto a ambas variables de estudio con un tiempo aproximado de 15 minutos. Para reforzar la investigación también se realizó una entrevista presencial a los dos especialistas de administración y recursos humanos sobre la variable salario emocional, con un tiempo aproximado de 30 minutos. Ambos instrumentos de recolección se validaron por expertos en el tema de talento humano, para brindar confiabilidad y validez.

3.6. Método de análisis de datos

Luego del recolectado de datos, se procesaron los resultados de las respuestas del cuestionario usando el programa de Excel y el programa SPSS versión 29. Con respecto a la guía de entrevista se revisó y analizó la grabación de la entrevista para su transcripción y uso de métodos cualitativos, teniendo en cuenta los objetivos.

3.7. Aspectos éticos

Se siguió los principios éticos publicados en la resolución del vicerrectorado de investigación N°062-2023-VI-UCV de la Universidad César Vallejo, como la autonomía, no maleficencia, beneficencia y de justicia. Estos principios éticos buscan la participación sea voluntaria en la investigación, en caso de no querer responder alguna pregunta, el voluntario tendrá la libertad de no responder. Además, sus datos se recolectaron anónimamente, al final de la investigación los resultados fueron presentados a la empresa que fue analizada para su beneficio público. Por último, se usó las normas APA séptima edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de la aplicación del cuestionario dirigido a los colaboradores

a. Datos generales

Tabla 1:

Datos Descriptivos: Género

		f	%
Válido	Masculino	17	34
	Femenino	33	66
	Total	50	100

Nota. Datos de la aplicación de los criterios de exclusión e inclusión

La Tabla previa muestra que el 34% es de género masculino de una muestra total de 50 colaboradores.

Tabla 2:

Datos Descriptivos: Edades

		f	%
Válido	18-26	20	40
	27-43	24	48
	44-58	6	12
	Total	50	100

Nota. Datos de la base de datos de SEF PERÚ HOLDING

La Tabla 2 señala, el 40% tiene entre 18 a 26 años, el 48% comprende entre 27 a 43 años y el 12% tiene entre 44 y 58 años. Para lograr los objetivos específicos, el análisis de los cuestionarios dirigidos a los colaboradores se realizó en el programa SPSS V29.

4.1.1. Objetivo específico 1:

Establecer la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023

Tabla 3:

Asociación entre la Autonomía y la Satisfacción Laboral

AUTONOMÍA	ESCALA DE ALTERNATIVAS											
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Se adapta con facilidad a los cambios de su entorno laboral	0	0	0	0	3	6	17	34	30	60	50	100
2. Se resuelven las diferencias para trabajar en equipo de forma efectiva	0	0	1	2	3	6	17	34	29	58	50	100

3. Aprende nuevas habilidades en su función actual	0	0	0	0	2	4	19	38	29	58	50	100
4. Se realizan las actividades laborales con libertad	0	0	0	0	2	4	23	46	25	50	50	100
5. Se proponen mejoras en las actividades de trabajo con autonomía y libertad	0	0	0	0	10	20	16	32	24	48	50	100
6. Las opiniones son respetadas en el centro laboral	0	0	2	4	2	4	27	54	19	38	50	100
7. Las opiniones son expresadas con libertad	0	0	0	0	3	6	24	48	23	46	50	100

Nota. Datos del cuestionario dirigido a colaboradores

La Tabla 3, indica que el 60% está totalmente de acuerdo que se adapta con facilidad a los cambios del entorno laboral, el 58% está totalmente de acuerdo que se resuelven las diferencias para trabajar en equipo efectivamente, el 58% está totalmente de acuerdo que aprende nuevas habilidades durante las funciones actuales, el 50% afirma estar totalmente de acuerdo que los colaboradores realizan las actividades con libertad. Por otro lado, se observa que un 48% está totalmente de acuerdo que se proponen mejoras con autonomía y libertad, siendo el 54% está de acuerdo que las opiniones son respetadas en el centro laboral y el 48% está de acuerdo que las opiniones son expresadas con libertad.

Contrastación de la Hipótesis específica 1

HE.1: La autonomía se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023

Tabla 4:

Prueba de Spearman: Autonomía y Satisfacción Laboral

		Rho de Spearman	
		D1V1: Autonomía	V2: Satisfacción laboral
D1V1: Autonomía	Coeficiente de correlación	1,000	,576**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	50	50
V2: Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,576**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	50	50

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

En la tabla anterior el indicador de Spearman es 0,576. Indica correlación positiva moderada, lo que significa que autonomía se vincula positivamente con satisfacción, aceptándose HE1.

4.1.2. Objetivo específico 2:

Analizar la forma que se relaciona el reconocimiento con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023

Tabla 5:

Asociación entre el Reconocimiento con la Satisfacción Laboral

RECONOCIMIENTO	ESCALA DE ALTERNATIVAS											
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8.Se realizan capacitaciones para las nuevas funciones del puesto de trabajo	1	2	0	0	6	12	18	36	25	50	50	100
9.Existe una trayectoria de carrera y oportunidad de promoción	0	0	0	0	3	6	19	38	28	56	50	100
10.Se siente apoyado para mejorar y crecer en su trabajo	0	0	0	0	5	10	25	50	20	40	50	100
11.En la empresa reconocen el esfuerzo brindado de cada colaborador	0	0	2	4	3	6	18	36	27	54	50	100
12.Reconocen el logro de las metas del equipo	0	0	1	2	3	6	20	40	26	52	50	100
13.Celebran las fechas festivas de los trabajadores	0	0	2	4	3	6	17	34	28	56	50	100
14.La empresa toma en cuenta el rendimiento laboral para el crecimiento de la organización	0	0	0	0	1	2	21	42	28	56	50	100

Nota. Datos del cuestionario dirigido al colaborador

En la Tabla 5, se observa que el 50% afirman estar totalmente de acuerdo que le realizaron capacitaciones para las nuevas funciones del puesto de trabajo. El 56% indica estar totalmente de acuerdo que existe una trayectoria de carrera y oportunidad de promoción. El 50% está de acuerdo que se siente apoyado para mejorar y crecer en el trabajo. El 54% señala total acuerdo que la organización reconoce el esfuerzo que brindan los trabajadores. El 52% afirma estar totalmente de acuerdo que los logros de las metas de equipo son reconocidos. El 56% demuestra estar totalmente de acuerdo que celebran las fechas festivas. Por último el 56% reconoce estar totalmente de acuerdo que la empresa toma en cuenta el rendimiento para el crecimiento de la organizacional.

Contrastación de la Hipótesis específica 2

HE.2: El reconocimiento se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023

Tabla 6:

Prueba de Spearman: Reconocimiento y Satisfacción Laboral

		Rho de Spearman	
		D2V1:	V2:
		Reconocimiento	Satisfacción laboral
D2V1: Reconocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,557**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	50	50
V2: Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,557**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	50	50

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

La Tabla anterior señala que el factor de correlación de Spearman es 0,557, lo que indica una correlación positiva moderada, aceptándose HE2 (hipótesis alternativa) dado que la significancia es 0,001 ($p=0.001 < 0.05$). Esto significa que el reconocimiento se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores en la empresa.

4.1.3. Objetivo específico 3:

Estimar la relación que existe entre la identificación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023

Tabla 7:

Asociación entre la Identificación y la Satisfacción Laboral

IDENTIFICACIÓN	ESCALA DE ALTERNATIVAS											
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15.La empresa toma en cuenta el rendimiento laboral para el crecimiento de la organización	0	0	0	0	2	4	20	40	28	56	50	100
16.Se considera un colaborador con capacidades competitivas	0	0	0	0	1	2	12	24	37	74	50	100
17.Reconoce fácilmente sus debilidades y fortalezas	0	0	0	0	4	8	21	42	25	50	50	100
18.En el área de trabajo sus superiores son flexibles cuando presenta alguna dificultad personal	0	0	2	4	2	4	16	32	30	60	50	100
19.La empresa considera a los colaboradores como parte de una familia laboral	0	0	0	0	2	4	22	44	26	52	50	100
20.En las actividades y decisiones del equipo	0	0	2	4	1	2	25	50	22	44	50	100

consideran las ideas de los colaboradores.

Nota. Datos del cuestionario dirigido al colaborador

En la Tabla 7, el 56% percibe estar totalmente de acuerdo que la empresa toma en cuenta el rendimiento laboral. El 74% está totalmente de acuerdo que es un colaborador con capacidades competitivas. El 50% demuestra estar totalmente de acuerdo con reconocer sus fortalezas y debilidades. El 60% señala estar totalmente de acuerdo que sus superiores son flexibles ante una dificultad personal. El 52% está totalmente de acuerdo que la empresa los considera como parte de una familia laboral. El 50% señala estar de acuerdo que las ideas del trabajador son consideradas en las actividades y decisiones.

Contrastación de la Hipótesis específica 3

HE.3: Existe relación significativa entre la identificación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023

Tabla 8:

Prueba De Spearman: Identificación y Satisfacción Laboral

		Rho de Spearman	
		D3V1: Identificación	V2: Satisfacción laboral
D3V1: Identificación	Coeficiente de correlación	1,000	,496**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	50	50
V2: Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,496**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	50	50

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

En la tabla anterior se observa un factor de correlación de 0,496 siendo una correlación positiva moderada lo que permite aceptar la HE3 (hipótesis alternativa). Esto significa que existe una relación significativa entre identificación y satisfacción laboral en la empresa.

4.1.4. Objetivo específico 4:

Determinar la manera en que se relaciona la conciliación familiar con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023

Tabla 9:

Asociación entre la Conciliación Familiar con la Satisfacción Laboral

CONCILIACIÓN FAMILIAR	ESCALA DE ALTERNATIVAS											
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
21.Mantiene el equilibrio entre el trabajo y vida familiar	0	0	0	0	1	2	19	38	30	60	50	100
22.En el área de trabajo buscan la integración familiar mediante actividades programadas	5	10	1	2	10	20	19	38	15	30	50	100
23.El horario de trabajo permite un espacio de tiempo para convivir con la familia	0	0	6	12	3	6	19	38	22	44	50	100
24.La empresa brinda días de permiso para eventos familiares	2	4	1	2	3	6	27	54	17	34	50	100
25.La empresa brinda opciones laborales de modo que se organiza un tiempo en familia (Teletrabajo, horario de verano, compensaciones de horas)	1	2	5	10	7	14	14	28	23	46	50	100

Nota. Datos del cuestionario dirigido al colaborador

En la Tabla 9 se observa que el 60% está totalmente de acuerdo que tiene equilibrio entre trabajo y vida familiar. El 38% indica estar de acuerdo que en el área buscan la integración familiar. El 44% señala estar totalmente de acuerdo que el horario les permite tener tiempo para convivir con la familia. El 54% afirma estar de acuerdo que se les brinda permiso para eventos familiares. El 46% manifiesta estar en total acuerdo que la empresa brinda opciones laborales como teletrabajo, compensaciones y horario de verano para tener un tiempo en familia.

Contrastación de la Hipótesis específica 4

HE.4: La conciliación familiar está asociada positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023

Tabla 10:

Prueba de Spearman: Conciliación familiar y Satisfacción Laboral

		Rho de Spearman	
		D4V1: Conciliación familiar	V2: Satisfacción laboral
D4V1: Conciliación familiar	Coefficiente de correlación	1,000	,660**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	50	50

V2: Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,660**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	50	50

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

En la Tabla anterior se visualiza el coeficiente de correlación de Spearman es 0,660, lo que se interpreta una correlación positiva moderada. Con una significancia de 0,001 se acepta HE4. Esto significa que la conciliación familiar está asociada positivamente con la satisfacción laboral en la empresa.

4.1.5. Objetivo específico 5:

Examinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023

Tabla 11:

Relación entre la Comunicación y la Satisfacción Laboral

COMUNICACIÓN	ESCALA DE ALTERNATIVAS											
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
26.El trabajo no afecta sus relaciones familiares	0	0	0	0	5	10	25	50	20	40	50	100
27.La empresa cumple las solicitudes vacacionales cuando la oportunidad lo amerita	2	4	3	6	11	22	20	40	14	28	50	100
28.Los mensajes que recibe cumplen su propósito y efectividad en comunicar la información deseada	0	0	1	2	5	10	26	52	18	36	50	100
29.La comunicación con su jefe directo satisface sus necesidades inmediatas	0	0	2	4	4	8	22	44	22	44	50	100
30.Se presenta una adecuada comunicación con su supervisor ante cualquier problema personal o familiar	0	0	2	4	1	2	21	42	26	52	50	100

Nota. Datos del cuestionario dirigido al colaborador

En la Tabla 11, se puede observar que el 50% señala estar de acuerdo que el trabajo no afecta sus relaciones familiares. El 40% indica estar de acuerdo que la empresa cumple sus solicitudes de vacaciones cuando amerita la oportunidad. EL 52% percibe estar de acuerdo que los mensajes que reciben cumplen el propósito en comunicar la información deseada. El 44% afirma estar totalmente de acuerdo que la comunicación con el jefe satisface sus necesidades

inmediatas. Por último, el 52% está totalmente de acuerdo que se presenta una adecuada comunicación con su supervisor ante un problema.

Contrastación de la Hipótesis específica 5

HE.5: Existe una fuerte relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023

Tabla 12:

Prueba correlación de Spearman: Comunicación y satisfacción laboral

		Rho de Spearman	
		D5V1: Comunicación	V2: Satisfacción laboral
D5V1: Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,638**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	50	50
V2: Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,638**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	50	50

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

La Tabla 12, se visualiza el coeficiente de Spearman fue 0,638 interpretándose como una correlación positiva moderada lo que permite aceptar la hipótesis HE5 donde la significancia fue de 0,001 ($p=0,001 < 0,05$). Significa que existe relación fuerte entre comunicación y satisfacción en la empresa.

4.1.6. Objetivo específico 6:

Analizar la asociación del desarrollo e integración con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023

Tabla 13:

Asociación del Desarrollo e Integración con la Satisfacción Laboral

DESARROLLO E INTEGRACIÓN	ESCALA DE ALTERNATIVAS										TOTAL	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
31. Existe programas de beneficios dentro de la empresa	4	8	13	26	6	12	15	30	12	24	50	100
32. Se llevan a cabo capacitaciones didácticas para la formación profesional	4	8	1	2	7	14	22	44	16	32	50	100
33. Se siente conforme con los beneficios que recibe la familia de parte de la organización	5	10	11	22	9	18	15	30	10	20	50	100
34. La empresa brinda la oportunidad de desarrollo personal y profesional	0	0	2	4	6	12	20	40	22	44	50	100

35. La empresa motiva al trabajador a seguir creciendo profesionalmente	1	2	0	0	4	8	28	56	17	34	50	100
36. En la organización hay oportunidad de ascenso	0	0	0	0	3	6	25	50	22	44	50	100
37. Pertenecer a esta organización permite tener línea de carrera en un tiempo prudente	0	0	2	4	4	8	19	38	25	50	50	100
38. Se realizan capacitaciones diarias para reforzar el trabajo.	1	2	9	18	12	24	13	26	15	30	50	100
39. La empresa fortalece las competencias profesionales del colaborador	0	0	3	6	4	8	26	52	17	34	50	100
40. La empresa realiza retroalimentaciones para superar las debilidades y mejorar las fortalezas del colaborador	0	0	3	6	14	28	18	36	15	30	50	100
41. El colaborador se siente motivado a trabajar proactivamente en el centro de labores	0	0	0	0	9	18	25	50	16	32	50	100
42. La empresa brinda la oportunidad de relacionarse con otras personas a través de actividades multidisciplinarias	0	0	2	4	4	8	27	54	17	34	50	100
43. En el centro laboral motivan el trabajo en equipo	0	0	0	0	4	8	22	44	24	48	50	100
44. En el trabajo incentivan el compañerismo para un mejor resultado de trabajo en equipo	0	0	0	0	3	6	25	50	22	44	50	100
45. Se siente cómodo realizando actividades en equipo	0	0	0	0	3	6	21	42	26	52	50	100

Nota. Datos del cuestionario dirigido al colaborador

En la Tabla 13, el 30% indica estar de acuerdo que existen problema programas de beneficios dentro de la empresa. El 44% está de acuerdo que se llevan a cabo capacitaciones didácticas para la formación profesional. El 30% está de acuerdo en un sentimiento de conformidad con los beneficios que recibe de la empresa para su familia. El 44% manifiesta estar totalmente de acuerdo que recibe la oportunidad de desarrollo personal y profesional. El 56% está de acuerdo que se siente motivado por parte de la empresa a seguir creciendo profesionalmente. El 50% advierte estar de acuerdo que hay oportunidades de ascenso, también un 50 % indica estar totalmente de acuerdo que pertenecer a SEF permite tener una línea de carrera en un tiempo prudente. El 30% señala estar totalmente de acuerdo que se realizan capacitaciones diarias para reforzar el trabajo. El 52% percibe estar de acuerdo que la empresa fortalece sus competencias profesionales. El 36% está de acuerdo que se realizan las retroalimentaciones para superar las debilidades y mejorar las fortalezas. El 50% está de acuerdo en sentirse motivado a trabajar proactivamente. El 54% muestra estar de acuerdo que en la empresa se puede relacionar con otras personas a

través de actividades diarias multidisciplinarias. El 48% percibe estar totalmente de acuerdo que la empresa motiva el trabajo en equipo al igual que un 50% está de acuerdo que se incentiva el compañerismo para obtener mejores resultados. El 52% está totalmente de acuerdo en un sentimiento de comodidad realizando actividades en equipo.

Contrastación de la Hipótesis específica 6

HE.6: El desarrollo e integración se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023

Tabla 14:

Prueba de Spearman: Desarrollo e Integración y Satisfacción Laboral

		Rho de Spearman	
		D6V1: Desarrollo e integración	V2: Satisfacción laboral
D6V1: Desarrollo e integración	Coeficiente de correlación	1,000	,744**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	50	50
V2: Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,744**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	50	50

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

La tabla anterior presenta un coeficiente de Spearman de 0,744, lo que significa una correlación positiva alta, donde ($p=0.001 < 0.05$) lo que permite aceptar la HE6, donde existe una asociación significativa entre el desarrollo e integración con satisfacción laboral

4.1.7. Objetivo específico 7:

Describir las características de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023

Tabla 15:

Características de la Satisfacción Laboral

SATISFACCIÓN LABORAL	ESCALA DE ALTERNATIVAS											
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Se siente satisfecho realizando las tareas asignadas en el puesto de trabajo	0	0	0	0	1	2	24	48	25	50	50	100

4. Las funciones de trabajo asignadas tienen un impacto significativo en su vida profesional	0	0	1	2	5	10	26	52	18	36	50	100
10. Está satisfecho con la remuneración percibida por las funciones que desarrolla	1	2	5	10	14	28	14	28	16	32	50	100
14. Estoy de acuerdo con las funciones asignadas al puesto de trabajo	0	0	1	2	2	4	28	56	19	38	50	100
22. Está de acuerdo con las características del puesto de trabajo.	0	0	1	2	7	14	22	44	20	40	50	100

Nota. Datos del cuestionario dirigido al colaborador

En la Tabla 15, el 50% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en sentirse satisfecho realizando las tareas asignadas. EL 52% de los trabajadores está de acuerdo que las funciones de su trabajo tienen un efecto significativo en su vida profesional, el 32% está totalmente de acuerdo con la remuneración que percibe. El 56% está de acuerdo con las funciones asignadas del puesto de trabajo. Finalmente, el 44% está de acuerdo con las características del trabajo.

4.1.8. Objetivo general: evaluar la relación del salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023.

TABLA 16:

Relación de variables mediante la prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Salario emocional	,951	50	,037
V2: Satisfacción laboral	,963	50	,113

La Tabla anterior muestra la prueba de normalidad de Shapiro Wilk que el nivel de significancia de la variable salario emocional es 0.037 y el nivel de significancia de la variable satisfacción laboral es 0.113. El nivel de significancia de la variable salario emocional es menor a 0,05, esto indica que no tiene una distribución normal. Dado que la muestra está compuesta por 50 colaboradores, se utiliza Shapiro-Wilk. Esta prueba se aplica a tamaños de muestra ≤ 50 .

Contrastación de la hipótesis general:

HG: Existe relación significativa entre salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023

Tabla 17:*Relación de Salario Emocional y Satisfacción Laboral*

		Rho de Spearman	
		V1: Salario emocional	V2: Satisfacción laboral
V1: Salario emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,716**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	50	50
V2: Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,716**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	50	50

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

Según la Tabla 17, el factor de Spearman es 0,716, lo que corresponde a una asociación positiva alta. Aquí ($p=0.001 < 0.05$) indica que se acepta H_0 , lo que significa que existe vínculo significativo entre el salario emocional y la satisfacción de los colaboradores en la empresa.

4.2. Informe del instrumento: guía de entrevista

En la aplicación de la técnica entrevista, el jefe de talento humano conceptualizó al salario emocional como una forma de retribuir en aspectos que les hagan sentir valorados en su trabajo, como reconocimientos y actividades que promuevan su motivación y compromiso con la empresa. Se considera que el reconocimiento del salario emocional está relacionado con la satisfacción del colaborador, ya que cuando se reconoce su trabajo de forma no monetaria, se genera en ellos una mayor motivación y satisfacción, lo cual se traduce en una mayor efectividad en su desempeño laboral.

Durante los tiempos de pandemia, se reconoce que el salario emocional se vio reducido debido a las dificultades para realizar actividades presenciales. Sin embargo, ahora que se está superando la emergencia sanitaria, se espera que se pueda retomar la implementación de estrategias de salario emocional para retribuir de forma emocional a los colaboradores. La organización considera importante la flexibilidad en los horarios y permisos para el personal, ya que esto les permite conciliar sus responsabilidades laborales con sus responsabilidades

personales y familiares. La compañía maneja este tema brindando facilidades y permisos en caso de necesidad.

La empresa busca involucrar a la familia de los colaboradores en algunas actividades, como en eventos de fiestas navideñas, donde los trabajadores pueden traer a sus hijos. Esto promueve la integración y el sentido de pertenencia dentro de la organización. Se reconoce que existen buenas relaciones personales entre los compañeros de trabajo, aunque se menciona que siempre habrá algunas diferencias debido a las distintas personalidades. No obstante, es importante mantener una buena relación para poder trabajar de manera efectiva. Asimismo, se considera que la infraestructura de trabajo es adecuada para que los colaboradores puedan trabajar cómodamente, de otro lado, para respaldar el buen vínculo entre jefes y colaboradores, se realizan actividades como cenas y reuniones en fechas especiales.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se toma en cuenta todo lo resuelto de los cuestionarios que se tomó a los trabajadores y a la entrevista a los dos especialistas de administración y recursos humanos, para llegar al objetivo general evaluar la relación del salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa.

En el OE1: determinar la relación entre autonomía y satisfacción de los colaboradores en la empresa. Maslow (1943), citado por Madero (2022), afirmó que la autonomía es el nivel de control de una persona para elegir la alternativa más conveniente y actuar de forma independiente. Estas personas están más dispuestas a aceptar riesgos y tener sentido de libertad. Los resultados descriptivos indican que el 50% está totalmente de acuerdo que los colaboradores realizan las actividades con libertad, un 48% está totalmente de acuerdo que se proponen mejoras con autonomía y libertad. El 60% de los colaboradores están totalmente de acuerdo que se adaptan con facilidad a los cambios del ámbito laboral.

De acuerdo con Chorres (2019), en su investigación concluyó que unas buenas condiciones ambientales, infraestructura y de recursos; al igual que, una buena comunicación con los compañeros, coordinación suficiente y buena gestión favorecen una alta satisfacción. De acuerdo con los resultados descriptivos, el 58% está totalmente de acuerdo que se resuelven las diferencias para trabajar en equipo de forma efectiva. Sin embargo, la empresa debe priorizar el buen manejo de las diferencias entre colaboradores para alcanzar una alta satisfacción.

En la HE1, la autonomía se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa. Según la prueba de correlación el coeficiente de Spearman fue de 0,576, el cual fue moderadamente positivo. En este sentido, la autonomía de los colaboradores tiene una relación moderada y positiva con la satisfacción.

En el OE2, se analiza cómo se relaciona el reconocimiento y la satisfacción del personal en la empresa. Maslow, citado por Madero (2022), señaló que el reconocimiento es una expresión de gratitud por el logro de una meta. Los resultados descriptivos muestran que el 52% está muy de acuerdo en

que son valorados por lograr los objetivos del equipo y el 50% está de acuerdo en que se sienten apoyados para seguir creciendo y mejorando en el trabajo. El 56% está totalmente de acuerdo que existe una trayectoria de carrera y oportunidad de promoción; el 50% de colaboradores que está totalmente de acuerdo que se realizan las capacitaciones para las nuevas funciones del puesto laboral.

Villalva (2020), en los resultados descriptivos de su estudio demostró que el 55% de los colaboradores está satisfecho con el reconocimiento, concluyendo que es importante reconocer el logro alcanzado de sus colaboradores para generar mejor desempeño y satisfacción; lo que casi coincide con el 54% de los colaboradores de SEF Perú Holding que señalaron estar en total acuerdo que la organización destaca su desempeño.

Con respecto a HE2, el reconocimiento se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa. En la prueba de Spearman se obtuvo 0,557 siendo una correlación positiva moderada; en concordancia con Villalva (2020) en su estudio en la caja Arequipa encontró un factor de Spearman de 0,711 lo que se explica como una relación positiva media. En ambos escenarios el reconocimiento se relacionó con la satisfacción.

El OE3 es estimar la relación entre la identificación de los colaboradores y la satisfacción laboral en la empresa. Maslow, citado por Madero (2022), menciona que la identificación es la forma en que un individuo se siente similar y parte de un grupo social. En ese sentido, el 56% percibe estar totalmente de acuerdo que la empresa toma en cuenta el rendimiento laboral. El 74% está totalmente de acuerdo que es un colaborador con capacidades competitivas. El 50% demuestra estar totalmente de acuerdo con reconocer las fortalezas y debilidades. El 60% señala estar totalmente de acuerdo que sus superiores son flexibles ante una dificultad personal. El 52% está totalmente de acuerdo que la empresa los considera como parte de una familia laboral. El 50% señala estar de acuerdo que las ideas del trabajador son consideradas en las actividades y decisiones.

En la HE3, existe una asociación significativa entre identificación y satisfacción laboral, se aplicó la prueba de Spearman que arrojó un índice de 0,496, que se interpreta como una correlación moderadamente positiva. Según Montalvo (2018) de Ecuador, con base en los resultados descriptivos sobre la

posible consecuencia del pago emocional, los encuestados indicaron 27,27% leales a la organización, 9,09% filiación a la empresa y 40,91% permanencia en la empresa. Por otro lado, Diaz y Silvestre (2020) en los resultados descriptivos de su cuestionario el 57,1% de los colaboradores se sentía orgulloso de la organización. En ese sentido, se demuestra la asociación entre identificación y la satisfacción.

En OE4, se determinó cómo se relaciona la conciliación familiar con la satisfacción de los colaboradores en la empresa. Eyzaguirre (2020), señala que la conciliación familiar es el balance entre vida personal y laboral siendo ambos elementos complementarios y que le ofrecen al individuo una sensación de paz y orden. Por lo que en los resultados descriptivos que se encontraron fue que el 60% está totalmente de acuerdo que mantiene la consistencia entre trabajo y vida familiar. El 38% indica estar de acuerdo que en el área buscan la integración familiar. El 44% señala estar totalmente de acuerdo que el horario les permite tener tiempo para convivir con la familia. El 54% afirma estar de acuerdo que se les brinda permiso para eventos familiares. El 46% manifiesta total acuerdo que la organización brinda opciones laborales como teletrabajo, compensaciones y horario de verano para tener un tiempo en familia.

En la HE4, la conciliación familiar está asociada positivamente con la satisfacción laboral del personal con la empresa investigada. Luego de realizar la prueba se encontró una correlación se Spearman de 0,660 considerándose una asociación positiva moderada.

En el OE5, se investiga la asociación entre la comunicación y la satisfacción laboral en la empresa. La comunicación según Maslow, citado por Madero (2022), señala que consiste en una serie de acciones encaminadas a mejorar las relaciones con los trabajadores y crear un ambiente laboral positivo. Por ello, en los resultados descriptivos el 50% señala estar de acuerdo que el trabajo no afecta sus relaciones familiares. El 40% indica estar de acuerdo que la empresa cumple sus solicitudes de vacaciones cuando amerita la oportunidad. El 52% percibe estar de acuerdo que los mensajes que reciben cumplen el propósito en comunicar la información deseada. El 44% afirma estar totalmente de acuerdo que la comunicación con el jefe satisface sus necesidades inmediatas. Por último, el 52% está totalmente de acuerdo que se presenta una adecuada comunicación con su supervisor ante un problema.

En la HE5, existe una fuerte relación entre la comunicación y la satisfacción de los colaboradores de la empresa SEF. Se encontró que la correlación de Spearman fue de 0,638 interpretándose como asociación positiva moderada ($p=0,001<0,05$) y se acepta H5 es decir existe una fuerte asociación entre la comunicación y satisfacción laboral.

En OE6, analizar la asociación del desarrollo e integración con la satisfacción laboral. Maslow (1943) citado por Madero (2022), indica que el desarrollo e integración comprende a los cursos de interés ya que cuantas más oportunidades de educación ofrece mayor será la satisfacción. En los resultados que se obtuvieron el 44% está de acuerdo que se llevan a cabo capacitaciones didácticas para la formación profesional. El 30% está de acuerdo en un sentimiento de conformidad con los beneficios que recibe de la empresa para su familia. El 44% manifiesta estar totalmente de acuerdo que recibe la oportunidad de desarrollo personal y profesional. El 56% está de acuerdo que se siente motivado por parte de la empresa a seguir creciendo profesionalmente. El 50% advierte estar de acuerdo que hay oportunidades de ascenso, también el 50% indica estar totalmente de acuerdo que pertenecer a SEF permite tener una línea de carrera en un tiempo prudente. El 30% señala estar totalmente de acuerdo que se realizan capacitaciones diarias para reforzar el trabajo.

También el 52% percibe estar de acuerdo que la empresa fortalece sus competencias profesionales. El 36% está de acuerdo que se realizan las retroalimentaciones para superar las debilidades y mejorar las fortalezas. El 50% está de acuerdo en sentirse motivado a trabajar proactivamente. El 54% muestra estar de acuerdo que en la empresa se puede relacionar con otras personas a través de actividades diarias multidisciplinarias. El 48% percibe estar totalmente de acuerdo que la empresa motiva el trabajo en equipo al igual que un 50% está de acuerdo que se incentiva el compañerismo para obtener mejores resultados. El 52% está totalmente de acuerdo en un sentimiento de comodidad realizando actividades en equipo.

En HE6, se encontró que el desarrollo e integración se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal por que el coeficiente de Spearman fue de 0.744 observándose que existe una asociación positiva alta ($p=0.001<0.05$) por lo que se acepta HE6. Chunga y Silva (2019) concluyen que existe relación significativa (Sig. $<0,05$) entre las oportunidades de desarrollo y

la retención de trabajadores $R(r < 0.5)$. En este sentido la formación continua para adquirir conocimientos, nuevos puestos de trabajo y ascensos son los elementos que los trabajadores buscan en la empresa.

El OE7, describir las características de la satisfacción del personal. Pedraza (2020), indica que la satisfacción es conjunto de emociones y actitudes que experimenta los colaboradores asociados a alcanzar metas y resultados en la empresa. Por lo que, el 50% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en sentirse satisfecho realizando las tareas asignadas. El 52% de los trabajadores está de acuerdo que las funciones de su trabajo tienen un efecto significativo en su vida profesional.

Mohd (2021), concluyó que el salario y las capacitaciones programadas aumentan el desempeño laboral y en efecto mejoran la calidad de la industria bancaria. En los resultados descriptivos sobre la satisfacción en la empresa SEF Perú Holding el 32% está totalmente de acuerdo con la remuneración que percibe. El 56% está de acuerdo con las funciones asignadas del puesto de trabajo. Finalmente, el 44% está de acuerdo con las características del trabajo.

Finalmente el OG, evaluar la relación de salario emocional y satisfacción se encontró el factor de correlación de Spearman de 0,716, lo que corresponde a una asociación positiva alta ($p=0,001 < 0,05$). Esto indica que se acepta HG (hipótesis general) demostrándose que existe una asociación significativa entre salario emocional y la satisfacción. Al igual que Mayta y Paucar (2022), en su estudio en una consultora encontraron asociación entre la paga emocional y la satisfacción mostrando una asociación positiva alta con un coeficiente de Spearman de 0,866.

Al igual que, Mohd (2021) en su estudio en Malasia en una institución bancaria concluyo que la retribución emocional y la satisfacción en el trabajo se correlacionaron positivamente 0,753. En ese sentido implementar y estructurar un sistema de pagos emocional en la unidad de análisis en la presente investigación también la satisfacción del colaborador incrementará.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció la asociación entre la autonomía y la satisfacción, siendo una correlación positiva moderada con un factor de Spearman de 0,576, lo que es consistente con el 50% de la nómina que está en total acuerdo que realiza las actividades con libertad en la empresa, lo que es beneficioso para generar una imagen positiva de la empresa.
2. Se analizó la forma que se asocia el reconocimiento y la satisfacción en la empresa encontrándose una correlación positiva moderada. Esto se respalda por el índice de correlación de Spearman de 0,557 lo que significa que se relaciona directamente. Entonces, la muestra de gratitud a un trabajador por alcanzar la meta trazada se correlaciona con la satisfacción de este. En la empresa el 52% de la nómina está de acuerdo que son valorados por alcanzar los objetivos del equipo. De esta forma se sienta las bases de una fuerza laboral de ventas reforzando el compromiso del trabajador con la organización.
3. La asociación entre identificación y satisfacción se estimó una correlación positiva moderada con un índice de Spearman de 0.496. Por lo que sentirse parte o similar a un grupo social estuvo asociado a la satisfacción. Se debe tener en cuenta que el 52% está de acuerdo que la empresa los considera como una familia laboral, lo que es una fortaleza que se debería cuidar, puesto que este personal es el que busca mejorar procesos y calidad continua.
4. Es relevante que la nómina encuentre un punto de equilibrio entre su vida íntima y laboral. Se determinó una asociación positiva moderada entre la conciliación familiar y la satisfacción, se respalda con un índice de Spearman de 0,660. Se debe rescatar que en la empresa el 60% está en total acuerdo que tiene consistencia entre trabajo y vida íntima. Es un factor que destaca en la empresa como marca empleadora para atraer nuevos colaboradores.
5. Se examinó una correlación positiva moderada entre la comunicación y la satisfacción con un factor de Spearman de 0,638; lo que significa una mejora en la comunicación dentro de la empresa tiene una relación en la satisfacción, implica que tener canales de comunicación contribuye a una relación con los compañeros de trabajo, organización con las actividades y cumplimiento de los objetivos.

6. Se analizó la asociación entre el desarrollo e integración y la satisfacción con un coeficiente de correlación de 0,744 significa una correlación positiva alta. Se debe indicar que el 52% está de acuerdo que la empresa fortalece sus competencias profesionales, por lo que es importante los programas de capacitación y actividades de integración que incluya a las familias de los trabajadores.
7. Además se debe indicar que el 50% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en sentirse satisfecho realizando las tareas asignadas en la empresa, es importante plantear una serie de actividades mediante una propuesta de valor al trabajador en conjunto con todos los departamentos para tener resultados efectivos.
8. Finalmente, los resultados estadísticos respaldan la existencia de una relación significativa al evaluarse el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa se encontró un índice de Spearman de 0,716 indica una asociación positiva alta, esto significa que a medida que aumenta el salario emocional, también aumenta la satisfacción laboral; implementando espacios de distracción en la oficina, días de descanso, paseos de integración, eventos sociales, participación de voluntariados, promoción de puesto, certificado por logros, trabajo flexible en tiempo y lugar de trabajo, políticas de puertas abiertas, guardianías, lugar de estacionamiento y seguridad de salud adicional al exigido por ley.

VII. RECOMENDACIONES

Es relevante encontrar estrategias que permita a la nómina gozar de mayor autonomía en las actividades de la empresa como buzón de sugerencias, ya que se ha evidenciado que esto está directamente relacionado con su satisfacción. Proporcionarles mayor autonomía les permitirá sentirse más empoderados y comprometidos con su trabajo, lo que a su vez contribuirá a un ambiente laboral más positivo y productivo. Por otra parte, se debe implementar programas de reconocimiento cuando destaquen en alguna campaña o el cumplimiento de metas esto podría mejorar la motivación y el compromiso del personal, generando un impacto positivo en el desempeño y resultados de la organización.

En SEF Perú Holding se sugiere llevar a cabo eventos sociales para que el personal se pueda reunir, relacionar y sentirse parte del grupo para fortalecer la identificación con la empresa a través de estas actividades. Se inicia a través del diagnóstico de necesidades de los colaboradores para encontrar que cursos de interés los trabajadores tienden a recibir. También en la empresa SEF Perú Holding debe implementar horarios flexibles de acuerdo con las necesidades de la empresa para que los trabajadores encuentren equilibrio en sus tiempos en familia y el trabajo de modo que se pueda mejorar la satisfacción.

En SEF Perú Holding debe implementar estrategias de comunicación interna efectivos como puertas abiertas lo que permitirá que durante el día se pueda recibir al trabajador y escuchar sus sugerencias, reclamos y aprobación, con el fin de fortalecer las relaciones laborales, proceso productivo y mejorar la satisfacción.

También en SEF Perú Holding se debe enfocar en estructurar un plan de coaching de acuerdo con el cumplimiento de metas comerciales con el fin de mejorar las habilidades para ser un buen vendedor y evaluaciones financieras a los colaboradores, ya que esto contribuirá positivamente a su satisfacción. Finalmente todo debe formar parte de una serie de acciones en conjunto que promuevan y fortalezcan el salario emocional en los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding, puesto que se ha demostrado relación de retribución emocional con la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Andrés, V. (2019). *La medición de la satisfacción laboral como herramienta de gestión pública para mejorar la calidad de los servicios del ISNA e impactar en la atención de los niñas, niños y adolescentes* [Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/173261?show=full>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Cárdenas, K. (2018). *Impactos del salario emocional y su repercusión en la motivación laboral en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN* [Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3770>
- Chorres, M. (2019). *Satisfacción laboral en Compartamos Financiera, Agencia Sullana, 2017* [Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2232>
- Chunga, C., y Silva, P. (2019). *Salario emocional y su influencia en la retención del personal obrero de campo en la Empresa Sociedad Agrícola Rapel S.A.C. – Piura 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59372>
- Díaz, W., y Silvestre, S. (2021). *El salario emocional en los colaboradores de la empresa consorcio salud y belleza S.R.L.- 2020*. Universidad Privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7622>
- Espinoza, A. K., y Toscano, J. A. (2020). *Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral*. *NovaRUA*, 12(20), 72–89. <https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Eyzaguirre, R. del P. (2020). *La conciliación del trabajo y la vida familiar en Perú como mecanismo que promueva el desarrollo integral de la mujer*. *Apuntes De Bioética*, 3(2), 81-90. https://www.researchgate.net/publication/348166832_La_conciliacion_del_trabajo_y_la_vida_familiar_en_Peru_como_mecanismo_que_promueva_el_desarrollo_integral_de_la_mujer
- Gallardo, Eliana. (2017). *Metodología de la investigación* (E. Gallardo & M. Córdova, Curs.; Primera). https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Grupo Adecco. (2018). *Actualidad del Mercado Laboral en Latinoamérica*. <https://cdn2.hubspot.net/hubfs/207840/Adecco/pardot/descargables/desc-actualidad-mercado-laboral-adecco-ago19.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista María. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGraw-Hill.

- Hernández, R., y Coello, S. (2020). *El proceso de investigación científica* (Segunda).
https://books.google.com.pe/books/about/EI_proceso_de_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica.html?id=tX71DwAAQBAJ&redir_esc=y
- Hernández, G. (2023). *La satisfacción laboral es clave para el desarrollo de las organizaciones*. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/08/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-el-desarrollo-de-las-organizaciones/>
- Intriago, J. V., y Zambrano, M. I. (2023). *Análisis del salario emocional y su impacto en el rendimiento del talento humano de las instituciones públicas de Portoviejo, Ecuador*. *Revista Espacios*, 44(3), 59–75.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=162607276&lang=es&site=ehost-live>
- Madero, S. M. (2016). *Impacto de los objetivos de la administración de compensaciones en los elementos de la compensación monetaria y no monetaria*. *La investigación administrativa*, 45(117).
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456046142003>
- Madero, S. (2022). *Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano*. *Contaduría Y Administración*, 68(1), e377.
[doi:http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416](http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416)
- Marquina, K., y Arteaga, M. (2021). *Satisfacción laboral y condiciones del trabajo remoto en un contexto de emergencia sanitaria nacional: estudio descriptivo - exploratorio en la banca múltiple de Lima Metropolitana* [Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20708>
- Martinez, I. (2020). *Satisfacción Laboral entre los colaboradores de la Caja Municipal y la Municipalidad Provincial de la Provincia de Sullana – Piura 2019* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48465>
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation, *Psychological Review*, 50 (4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mayta, R., y Paucar, C. (2022). *Salario emocional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora* [Universidad de Lima].
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16011>
- Mohd, J. (2021). *Job satisfaction among bank employees in Cyberjaya* [University Utara Malaysia]. <https://etd.uum.edu.my/8533/>
- Montalvo, M. (2018). *Salario emocional y rotación de personal en la empresa Consulting and Tax* [Universidad Central del Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14520>

- Olarte, L. (2019). *Los factores de satisfacción laboral que influyen en la intención de rotación y que causan rotación de personal en casinos y tragamonedas* [Universidad ESAN]. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1667>
- Pedraza, N. A. (2020). *El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pujol-Cols, L. J., y Dabos, G. E. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3–18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2010). *Administración* (Octava Edi). Pearson Education. https://www.academia.edu/43110051/Administracion_10_Robbins_Coulter
- Rodriguez, H. (2018). *Salario emocional y rendimiento laboral en Makro Supermajorista S.A., Santa Anita, 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31899>
- Rodríguez Ortega de Peña, N. (2020). *El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad*. *Universidad y sociedad*, 12(1), 141–149. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-141.pdf>
- Salvador-Moreno, J. E., Torrens-Pérez, M. E., Vega-Falcón, V., y Noroña-Salcedo, D. R. (2021). *Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19*. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 41–52. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.03>
- Sandoval, F., y Zuta, C. (2022). *Diagnóstico de la satisfacción laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Castilla* [Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5459>
- Silva, G., y Lazo, S. (2022). *Relación entre el salario emocional y las habilidades gerenciales en los médicos con cargo de jefes de los servicios y departamentos asistenciales del Hospital III Yanahuara EsSalud-Red Asistencial Arequipa, 2022* [Universidad Católica San Pablo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3375313>
- Sintec Consulting. (2019). *Generations at Work. Necesidades y preferencias de las cuatro generaciones más relevantes*. Monterrey: Sintec Consulting. <https://s3-us-west-2.amazonaws.com/sintec-uploads/wp-content/uploads/2019/07/30104027/Reporte-Generations-At-Work.pdf>
- Villalva, D. (2020). *La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de La Caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019* [Universidad Privada Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1637>

Zapata, V. (2019). *Los beneficios del salario emocional para la organización y los trabajadores*.
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8479/Zapata_Pflucker_Veronica.pdf?sequence=1

Zegarra, Milagros. (2023). *Los Mejores Lugares para TrabajarTM 2023*.
<https://s3.amazonaws.com/media.greatplacetowork.com/peru/best-workplaces-in-peru/2023/reporte/Reporte+Los+Mejores+Lugares+Para+Trabajar+en+Per%C3%BA+2023.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023.

Investigadores:

Gutierrez Pacherras Jose Rodolfo

Rivera Cruz Geraldine Elizabeth

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023.", cuyo objetivo es Determinar la relación del salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura- 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y SEF PERÚ HOLDING S.A.C.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se desarrollará una serie de recomendaciones novedosas a partir de los resultados para beneficio de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C sobre la variable salario emocional y la satisfacción laboral. Adicionalmente, ser referentes para investigaciones futuras.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en SEF PERÚ HOLDING S.A.C. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadores Gutierrez Pacherras Jose Rodolfo email jgutierrezpa@ucvvirtual.edu.pe y Rivera Cruz Geraldine Elizabeth email geraldinerivera@ucvvirtual.edu.pe y docente asesora Palacios de Briceño, Mercedes, email: mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023.

Investigadores:

Gutierrez Pacherras Jose Rodolfo

Rivera Cruz Geraldine Elizabeth

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023.", cuyo objetivo es Determinar la relación del salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y SEF PERÚ HOLDING S.A.C.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se desarrollará una serie de recomendaciones novedosas a partir de los resultados para beneficio de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C sobre la variable salario emocional y la satisfacción laboral. Adicionalmente, ser referentes para investigaciones futuras.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023".
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en SEF PERÚ HOLDING S.A.C. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna

otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadores Gutierrez Pacherras Jose Rodolfo email igutierrezpa@ucvvirtual.edu.pe y Rivera Cruz Geraldine Elizabeth email geraldinerivera@ucvvirtual.edu.pe y docente asesora Palacios de Briceño, Mercedes, email: mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20521975548
SEF PERÚ HOLDING S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal: Rihcci Johan Temoche Benites	
Nombres y Apellidos Rihcci Johan Temoche Benites	DNI: 80673157

Consentimiento:

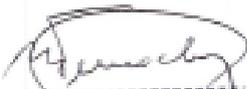
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023.	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Jose Rodolfo Gutierrez Pacherras Geraldine Elizabeth Rivera Cruz	DNI: 70357934 74375741

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Piura, 17 de abril de 2023

Sello y Firma:


Rihcci Temoche Benites
GERENTE REGIONAL
Rihcci Johan Temoche Benites
SEF PERÚ HOLDING S.A.C.
Gerente Regional Comercial del Norte

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.



Universidad César Vallejo

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Título del proyecto de Investigación: Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023

Autor(es): Jose Rodolfo Gutierrez Pacherras

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: Geraldine Elizabeth Rivera Cruz

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1_ PREGRADO_PI_PIU_C1_03

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: jgutierrezpa@ucvvirtual.edu.pe / geraldinerivera@ucvvirtual.edu.pe / mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 4.



Universidad César Vallejo

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023", presentado por los autores Jose Rodolfo Gutierrez Pacherras, Geraldine Elizabeth Rivera Cruz, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 5. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: SALARIO EMOCIONAL	Compensación monetaria que beneficia a los colaboradores que contribuye a satisfacer dimensiones que el salario económico no cubre (Intriago y Zambrano, 2023).	Se ha utilizado 6 dimensiones con 19 indicadores. Se empleo el instrumento cuestionario el cual está constituido por 45 preguntas y se les aplico a los 50 trabajadores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C. También una guía de entrevista a 2 jefes de talento humano.	Autonomía	Adaptabilidad Independencia Libertad	Ordinal
			Reconocimiento	Promoción y desarrollo Cohesión interna Consideración	Ordinal
			Identificación	Compromiso Empoderamiento Pertenencia	Ordinal
			Conciliación familiar	Flexibilidad Facilidades Equilibrio	Ordinal
			Comunicación	Horizontal Claridad Efectiva	Ordinal
			Desarrollo e integración	Beneficios sociales Línea de carrera Formación Integración	Ordinal

**V2.
SATISFACCIÓN
LABORAL**

Conjunto de emociones y actitudes experimentadas por los colaboradores asociadas a la consecución de metas y resultados de la organización (Pedraza, 2020).

Se ha utilizado 4 dimensiones con 12 indicadores. Se empleó instrumento cuestionario el cual está constituido por 23 preguntas y se les aplico a los 50 trabajadores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C.

Reto del trabajo	Identificación	Ordinal
	Significado	
	Retroalimentación	
	Evaluación de desempeño	
Remuneraciones justas	Salario medio	Ordinal
	Complacencia	
	Oportunidad	
Condiciones de trabajo	Características	Ordinal
	Supervisión	
	Absentismo	
Relación trabajo-empleado	Rotación	Ordinal
	Compatibilidad	

Nota: Elaboración propia



Anexo 6. Cuestionario dirigido al colaborador

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables salario emocional y satisfacción laboral. Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una "X" el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS

INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

	1	2	3	4	5
ESCALA DE VALORACIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo



V1. Salario emocional				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensiones	Indicador	N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Autonomía	Adaptabilidad	1	Se adapta con facilidad a los cambios de su entorno laboral					
		2	Se resuelven las diferencias para trabajar en equipo de forma efectiva.					
		3	Aprende nuevas habilidades en su función actual					
	Independencia	4	Se realizan las actividades laborales con libertad					
		5	Se proponen mejoras en las actividades de trabajo con autonomía y libertad					
	Libertad	6	Las opiniones son respetadas en el centro laboral					
		7	Las opiniones son expresadas con libertad					
Reconocimiento	Promoción y desarrollo	8	Se realizan capacitaciones para las nuevas funciones del puesto de trabajo					
		9	Existe una trayectoria de carrera y oportunidad de promoción					
		10	Se siente apoyado para mejorar y crecer en su trabajo					
	Cohesión interna	11	En la empresa reconocen el esfuerzo brindado de cada colaborador					
		12	Reconocen el logro de las metas del equipo					
	Consideración	13	Celebran las fechas festivas de los trabajadores					
		14	La empresa toma en cuenta el rendimiento laboral para el crecimiento de la organización					
Identificación	Compromiso	15	Siente satisfacción en el centro laboral.					
		16	Se considera un colaborador con capacidades competitivas					
	Empoderamiento	17	Reconoce fácilmente sus debilidades y fortalezas					
		18	En el área de trabajo sus superiores son flexibles cuando presenta alguna dificultad personal					
	Pertenencia	19	La empresa considera a los colaboradores como parte de una familia laboral					
		20	En las actividades y decisiones del equipo consideran las ideas de los colaboradores.					
Conciliación familiar	Flexibilidad	21	Mantiene el equilibrio entre el trabajo y vida familiar					
		22	En el área de trabajo buscan la integración familiar mediante actividades programadas					
	Facilidades	23	El horario de trabajo permite un espacio de tiempo para convivir con la familia					
		24	La empresa brinda días de permiso para eventos familiares					



	Equilibrio	25	La empresa brinda opciones laborales de modo que se organiza un tiempo en familia (Teletrabajo, horario de verano, compensaciones de horas)						
Comunicación	Horizontal	26	El trabajo no afecta sus relaciones familiares						
		27	La empresa cumple las solicitudes vacacionales cuando la oportunidad lo amerita						
	Claridad	28	Los mensajes que recibe cumplen su propósito y efectividad en comunicar la información deseada						
	Efectiva	29	La comunicación con su jefe directo satisface sus necesidades inmediatas						
		30	Se presenta una adecuada comunicación con su supervisor ante cualquier problema personal o familiar						
Desarrollo e integración	Beneficios sociales	31	Existe programas de beneficios dentro de la empresa						
		32	Se llevan a cabo capacitaciones didácticas para la formación profesional						
		33	Se siente conforme con los beneficios que recibe la familia de parte de la organización						
	Línea de carrera	34	La empresa brinda la oportunidad de desarrollo personal y profesionalmente						
		35	La empresa motiva al trabajador a seguir creciendo profesionalmente						
		36	En la organización hay oportunidad de ascenso						
		37	Pertenecer a esta organización permite tener línea de carrera en un tiempo prudente						
	Formación	38	Se realizan capacitaciones diarias para reforzar el trabajo.						
		39	La empresa fortalece las competencias profesionales del colaborador						
		40	La empresa realiza retroalimentaciones para superar las debilidades y mejorar las fortalezas del colaborador						
		41	El colaborador se siente motivado a trabajar proactivamente en el centro de labores						
	Integración	42	La empresa brinda la oportunidad de relacionarse con otras personas a través de actividades multidisciplinarias.						
		43	En el centro laboral motivan el trabajo en equipo						
		44	En el trabajo incentivan el compañerismo para un mejor resultado de trabajo en equipo						
		45	Se siente cómodo realizando actividades en equipo						



V2. Satisfacción laboral				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensiones	Indicador	N°	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Reto del trabajo	Identificación	1	Se siente satisfecho realizando las tareas asignadas en el puesto de trabajo					
		2	Esta dispuesto a superar los retos de las tareas que se desarrollan en la empresa SEF Perú Holding S.A.C.					
	Significado	3	Las tareas que desarrolla son sumamente importantes para la empresa					
		4	Las funciones de trabajo asignadas tienen un impacto significativo en su vida profesional					
	Retroalimentación	5	Los supervisores indican cómo mejorar las funciones que realiza en su puesto de trabajo					
		6	Frecuentemente recibe indicaciones de cómo superar sus debilidades					
Remuneraciones justas	Evaluación del desempeño	7	Califican su capacidad para cumplir con los plazos de entrega establecidos					
		8	Se evalúa el desempeño personal y se informa					
	Salario medio	9	Cumplen sus expectativas de salario en los últimos años					
	Complacencia	10	Está satisfecho con la remuneración percibida por las funciones que desarrolla					
		11	En la organización existen compensaciones justas acorde a cada puesto de trabajo.					
Condiciones del trabajo	Oportunidad	12	En la organización se brindan las oportunidades para poder crecer profesionalmente					
		13	En la organización se preocupa que desarrolle y perfeccione el trabajo que ejecuto.					
	Características	14	Estoy de acuerdo con las funciones asignadas al puesto de trabajo					
		15	Las funciones asignadas al puesto son ejecutables gracias a los recursos asignados para tal fin					
	Supervisión	16	La supervisión sobre su puesto de trabajo motiva al logro de mayor eficiencia para cumplir con sus deberes.					
		17	La dirección de la empresa motiva para la obtención de los objetivos organizacionales.					
Relación trabajo-empleado	Absentismo	18	Ha notado un aumento en las faltas de sus compañeros en comparación con el periodo anterior.					
		19	Ha faltado más de 3 veces al centro de labores					
	Rotación	20	Ha mantenido su puesto de trabajo desde que ingreso a la empresa a trabajar					
		21	Han cambiado de líder de equipo					
	Compatibilidad	22	Está de acuerdo con las características del puesto de trabajo.					
		23	El puesto de trabajo es acorde a su personalidad y competencias.					



Anexo 7. Entrevista dirigida a los jefes de talento humano

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha : _/_/2023

Nombre del entrevistado:

De forma voluntaria, SI () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene como objetivo determinar la relación del salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo jgutierrezpa@ucvvirtual.edu.pe y geraldinerivera@ucvvirtual.edu.pe

1. ¿Cómo definiría usted el salario emocional? ¿Podría explicarlo?
2. ¿Considera usted que el reconocimiento del salario o pago emocional se relaciona con la satisfacción del colaborador?, ¿De qué manera? ¿Es cierto que, a mayor afectividad, mayor efectividad? ¿Podría explicarme su posición?
3. ¿Qué papel cree usted que tuvo el salario emocional en los tiempos de pandemia? ¿Qué papel tendrá ahora que se está superando la emergencia sanitaria?
4. ¿Qué opinión tiene sobre la flexibilidad en los horarios y permisos para el personal? ¿De qué manera se maneja este tema la organización?
5. ¿La organización involucra a la familia de los colaboradores en algunas actividades? ¿De qué manera?
6. ¿Considera usted que existen buenas relaciones personales entre los compañeros de trabajo? ¿Cómo se promueve este tema?
7. ¿Considera usted que la infraestructura de trabajo son las adecuadas para que los colaboradores puedan trabajar cómodamente? ¿Cómo se hace esta verificación?
8. ¿Qué programas de reconocimiento para colaboradores ha implementado la organización? ¿Cuál considera el programa de reconocimiento más importante?
9. ¿Qué actividades la organización ha implementado para fomentar el trabajo en equipo y la buena relación entre jefes y colaboradores?
10. ¿Considera importante un sistema de salario emocional en la empresa? ¿Cómo lo implementaría?



Anexo 8. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Gutierrez Pacherras, Jose Rodolfo Rivera Cruz, Geraldine Elizabeth
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 6 dimensiones, de 19 indicadores y 45 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 23 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Salario emocional

Compensación no monetaria que beneficia a los colaboradores que contribuye a satisfacer dimensiones que el salario económico no cubre (Intriago y Zambrano, 2023).

- **Variable 2:** Satisfacción laboral

Conjunto de emociones y actitudes experimentadas por los colaboradores asociadas a la consecución de metas y resultados de la organización (Pedraza, 2020).



Variable	Dimensiones	Definición
Salario emocional	-Autonomía -Reconocimiento -Identificación -Conciliación familiar -Comunicación -Desarrollo e integración	Compensación no monetaria que beneficia a los colaboradores que contribuye a satisfacer dimensiones que el salario económico no cubre (Intriago y Zambrano, 2023).
Satisfacción laboral	-Retos del trabajo -Remuneraciones justas -Condiciones del trabajo -Relación trabajo-empleado	Conjunto de emociones y actitudes experimentadas por los colaboradores asociadas a la consecución de metas y resultados de la organización (Pedraza, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023” elaborado por Gutierrez Pacherras Jose Rodolfo y Rivera Cruz Geraldine Elizabeth en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel



3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable: Salario Emocional

- Primera dimensión: **AUTONOMÍA**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	Se adapta con facilidad a los cambios de su entorno laboral	4	4	4	
	Se resuelven las diferencias para trabajar en equipo de forma efectiva.	4	4	4	
	Aprende nuevas habilidades en su función actual	4	4	4	
Independencia	Se realizan las actividades laborales con libertad	4	4	4	
	Se proponen mejoras en las actividades de trabajo con autonomía y libertad	4	4	4	
Libertad	Las opiniones son respetadas en el centro laboral	4	4	4	
	Las opiniones son expresadas con libertad	4	4	4	

- Segunda dimensión: **RECONOCIMIENTO**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promoción y desarrollo	Se realizan capacitaciones para las nuevas funciones del puesto de trabajo	4	4	4	
	Existe una trayectoria de carrera y oportunidad de promoción	4	4	4	
	Se siente apoyado para mejorar y crecer en su trabajo	4	4	4	
Cohesión interna	En la empresa reconocen el esfuerzo brindado de cada colaborador	4	4	4	
	Reconocen el logro de las metas del equipo	4	4	4	
Consideración	Celebran las fechas festivas de los trabajadores	4	4	4	



	La empresa toma en cuenta el rendimiento laboral para el crecimiento de la organización	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

• Tercera dimensión: **IDENTIFICACIÓN**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Siente satisfacción en el centro laboral.	4	4	4	
	Se considera un colaborador con capacidades competitivas	4	4	4	
Empoderamiento	Reconoce fácilmente las debilidades y fortalezas	4	4	4	
	En el área de trabajo sus superiores son flexibles cuando presenta alguna dificultad personal	4	4	4	
Pertenencia	La empresa considera a los colaboradores como parte de una familia laboral	4	4	4	
	En las actividades y decisiones del equipo consideran las ideas de los colaboradores.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: **CONCILIACIÓN FAMILIAR**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Flexibilidad	Mantiene el equilibrio entre el trabajo y vida familiar	4	4	4	
	En el área de trabajo buscan la integración familiar mediante actividades programadas	4	4	4	
Facilidades	El horario de trabajo permite un espacio de tiempo para convivir con la familia	4	4	4	
	La empresa brinda días de permiso para eventos	4	4	4	



	familiares				
Equilibrio	La empresa brinda opciones laborales de modo que se organiza un tiempo en familia (Teletrabajo, horario de verano, compensaciones de horas)	4	4	4	

• Quinta dimensión: **COMUNICACIÓN**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horizontal	El trabajo no afecta sus relaciones familiares	4	4	4	
	La empresa cumple las solicitudes vacacionales cuando la oportunidad lo amerita	4	4	4	
Claridad	Los mensajes que recibe cumplen su propósito y efectividad en comunicar la información deseada	4	4	4	
Efectiva	La comunicación con su jefe directo satisface sus necesidades inmediatas	4	4	4	
	Se presenta una adecuada comunicación con su supervisor ante cualquier problema personal o familiar	4	4	4	

• Sexta dimensión: **DESARROLLO E INTEGRACIÓN**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficios sociales	Existe programas de beneficios dentro de la empresa	4	4	4	
	Se llevan a cabo capacitaciones didácticas para la formación profesional	4	4	4	
	Se siente conforme con los beneficios que recibe la familia de parte de la organización	4	4	4	
Línea de carrera	La empresa brinda la oportunidad de desarrollo personal y	4	4	4	



	profesionalmente				
	La empresa motiva al trabajador a seguir creciendo profesionalmente	4	4	4	
	En la organización hay oportunidad de ascenso	4	4	4	
	Pertenecer a esta organización permite tener línea de carrera en un tiempo prudente	4	4	4	
Formación	Se realizan capacitaciones diarias para reforzar el trabajo.	4	4	4	
	La empresa fortalece las competencias profesionales del colaborador	4	4	4	
	La empresa realiza retroalimentaciones para superar las debilidades y mejorar las fortalezas del colaborador	4	4	4	
	El colaborador se siente motivado a trabajar proactivamente en el centro de labores	4	4	4	
Integración	La empresa brinda la oportunidad de relacionarme con otras personas a través de actividades multidisciplinarias.	4	4	4	
	En el centro laboral motivan el trabajo en equipo	4	4	4	
	En el trabajo incentivan el compañerismo para un mejor resultado de trabajo en equipo	4	4	4	
	Se siente cómodo realizando actividades en equipo	4	4	4	



Variable: Satisfacción Laboral

- Primera dimensión: **Reto del trabajo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación	Se siente satisfecho realizando las tareas asignadas en el puesto de trabajo	4	4	4	
	Esta dispuesto a superar los retos de las tareas que se desarrollan en la empresa SEF Perú Holding S.A.C.	4	4	4	
Significado	Las tareas que desarrolla son sumamente importantes para la empresa	4	4	4	
	Las funciones de trabajo asignadas tienen un impacto significativo en su vida profesional	4	4	4	
Retroalimentación	Los supervisores indican cómo mejorar las funciones que realizo en su puesto de trabajo	4	4	4	
	Frecuentemente recibe indicaciones de cómo superar sus debilidades	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Remuneraciones justas**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación del desempeño	Califican su capacidad para cumplir con los plazos de entrega establecidos	4	4	4	
	Se evalúa el desempeño personal y se informa	4	4	4	
Salario medio	Cumplen sus expectativas de salario en los últimos años	4	4	4	



Complacencia	Está satisfecho con la remuneración percibida por las funciones que desarrolla	4	4	4	
	En la organización existen compensaciones justas acorde a cada puesto de trabajo.	4	4	4	

• Tercera dimensión: **Condiciones de trabajo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	En la organización se brindan las oportunidades para poder crecer profesionalmente	4	4	4	
	En la organización se preocupa que desarrolle y perfeccione el trabajo que ejecuta.	4	4	4	
Características	Estoy de acuerdo con las funciones asignadas al puesto de trabajo	4	4	4	
	Las funciones asignadas al puesto son ejecutables gracias a los recursos asignados para tal fin	4	4	4	
Supervisión	La supervisión sobre su puesto de trabajo motiva el logro de mayor eficiencia para cumplir con sus deberes.	4	4	4	
	La dirección de la empresa motiva para la obtención de los objetivos organizacionales.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: **Relación trabajo-empleado**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Absentismo	Ha notado un aumento en las faltas de sus compañeros en comparación con el periodo anterior.	4	4	4	
	Ha faltado más de 3 veces al centro de labores	4	4	4	



Rotación	Ha mantenido su puesto de trabajo desde que ingreso a la empresa a trabajar	4	4	4	
	Han cambiado de líder de equipo	4	4	4	
Compatibilidad	Está de acuerdo con las características del puesto de trabajo.	4	4	4	
	El puesto de trabajo es acorde a su personalidad y competencias.	4	4	4	

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

(MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera)

DNI N° 06437510

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Variable	Dimensiones	Definición
Salario emocional	-Autonomía -Reconocimiento -Identificación -Conciliación familiar -Comunicación -Desarrollo e integración	Compensación no monetaria que beneficia a los colaboradores que contribuye a satisfacer dimensiones que el salario económico no cubre (Intriago y Zambrano, 2023).
Satisfacción laboral	-Retos del trabajo -Remuneraciones justas -Condiciones del trabajo -Relación trabajo-empleado	Conjunto de emociones y actitudes experimentadas por los colaboradores asociadas a la consecución de metas y resultados de la organización (Pedraza, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023” elaborado por Gutierrez Pacherras Jose Rodolfo y Rivera Cruz Geraldine Elizabeth en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel



3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable: Salario Emocional

- Primera dimensión: **AUTONOMÍA**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	Se adapta con facilidad a los cambios de su entorno laboral	4	4	4	
	Se resuelven las diferencias para trabajar en equipo de forma efectiva.	4	4	4	
	Aprende nuevas habilidades en su función actual	4	4	4	
Independencia	Se realizan las actividades laborales con libertad	4	4	4	
	Se proponen mejoras en las actividades de trabajo con autonomía y libertad	4	4	4	
Libertad	Las opiniones son respetadas en el centro laboral	4	4	4	
	Las opiniones son expresadas con libertad	4	4	4	

- Segunda dimensión: **RECONOCIMIENTO**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promoción y desarrollo	Se realizan capacitaciones para las nuevas funciones del puesto de trabajo	4	4	4	
	Existe una trayectoria de carrera y oportunidad de promoción	4	4	4	
	Se siente apoyado para mejorar y crecer en su trabajo	4	4	4	
Cohesión interna	En la empresa reconocen el esfuerzo brindado de cada colaborador	4	4	4	
	Reconocen el logro de las metas del equipo	4	4	4	
Consideración	Celebran las fechas festivas de los trabajadores	4	4	4	



	La empresa toma en cuenta el rendimiento laboral para el crecimiento de la organización	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

• Tercera dimensión: **IDENTIFICACIÓN**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Siente satisfacción en el centro laboral.	4	4	4	
	Se considera un colaborador con capacidades competitivas	4	4	4	
Empoderamiento	Reconoce fácilmente las debilidades y fortalezas	4	4	4	
	En el área de trabajo sus superiores son flexibles cuando presenta alguna dificultad personal	4	4	4	
Pertenencia	La empresa considera a los colaboradores como parte de una familia laboral	4	4	4	
	En las actividades y decisiones del equipo consideran las ideas de los colaboradores.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: **CONCILIACIÓN FAMILIAR**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Flexibilidad	Mantiene el equilibrio entre el trabajo y vida familiar	4	4	4	
	En el área de trabajo buscan la integración familiar mediante actividades programadas	4	4	4	
Facilidades	El horario de trabajo permite un espacio de tiempo para convivir con la familia	4	4	4	
	La empresa brinda días de permiso para eventos	4	4	4	



	familiares				
Equilibrio	La empresa brinda opciones laborales de modo que se organiza un tiempo en familia (Teletrabajo, horario de verano, compensaciones de horas)	4	4	4	

• Quinta dimensión: **COMUNICACIÓN**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horizontal	El trabajo no afecta sus relaciones familiares	4	4	4	
	La empresa cumple las solicitudes vacacionales cuando la oportunidad lo amerita	4	4	4	
Claridad	Los mensajes que recibe cumplen su propósito y efectividad en comunicar la información deseada	4	4	4	
Efectiva	La comunicación con su jefe directo satisface sus necesidades inmediatas	4	4	4	
	Se presenta una adecuada comunicación con su supervisor ante cualquier problema personal o familiar	4	4	4	

• Sexta dimensión: **DESARROLLO E INTEGRACIÓN**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficios sociales	Existe programas de beneficios dentro de la empresa	4	4	4	
	Se llevan a cabo capacitaciones didácticas para la formación profesional	4	4	4	
	Se siente conforme con los beneficios que recibe la familia de parte de la organización	4	4	4	
Línea de carrera	La empresa brinda la oportunidad de desarrollo personal y	4	4	4	



	profesionalmente				
	La empresa motiva al trabajador a seguir creciendo profesionalmente	4	4	4	
	En la organización hay oportunidad de ascenso	4	4	4	
	Pertenecer a esta organización permite tener línea de carrera en un tiempo prudente	4	4	4	
Formación	Se realizan capacitaciones diarias para reforzar el trabajo.	4	4	4	
	La empresa fortalece las competencias profesionales del colaborador	4	4	4	
	La empresa realiza retroalimentaciones para superar las debilidades y mejorar las fortalezas del colaborador	4	4	4	
	El colaborador se siente motivado a trabajar proactivamente en el centro de labores	4	4	4	
Integración	La empresa brinda la oportunidad de relacionarme con otras personas a través de actividades multidisciplinarias.	4	4	4	
	En el centro laboral motivan el trabajo en equipo	4	4	4	
	En el trabajo incentivan el compañerismo para un mejor resultado de trabajo en equipo	4	4	4	
	Se siente cómodo realizando actividades en equipo	4	4	4	



Variable: Satisfacción Laboral

- Primera dimensión: **Reto del trabajo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación	Se siente satisfecho realizando las tareas asignadas en el puesto de trabajo	4	4	4	
	Esta dispuesto a superar los retos de las tareas que se desarrollan en la empresa SEF Perú Holding S.A.C.	4	4	4	
Significado	Las tareas que desarrolla son sumamente importantes para la empresa	4	4	4	
	Las funciones de trabajo asignadas tienen un impacto significativo en su vida profesional	4	4	4	
Retroalimentación	Los supervisores indican cómo mejorar las funciones que realizo en su puesto de trabajo	4	4	4	
	Frecuentemente recibe indicaciones de cómo superar sus debilidades	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Remuneraciones justas**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación del desempeño	Califican su capacidad para cumplir con los plazos de entrega establecidos	4	4	4	
	Se evalúa el desempeño personal y se informa	4	4	4	
Salario medio	Cumplen sus expectativas de salario en los últimos años	4	4	4	



Complacencia	Está satisfecho con la remuneración percibida por las funciones que desarrolla	4	4	4	
	En la organización existen compensaciones justas acorde a cada puesto de trabajo.	4	4	4	

• Tercera dimensión: **Condiciones de trabajo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	En la organización se brindan las oportunidades para poder crecer profesionalmente	4	4	4	
	En la organización se preocupa que desarrolle y perfeccione el trabajo que ejecuta.	4	4	4	
Características	Estoy de acuerdo con las funciones asignadas al puesto de trabajo	4	4	4	
	Las funciones asignadas al puesto son ejecutables gracias a los recursos asignados para tal fin	4	4	4	
Supervisión	La supervisión sobre su puesto de trabajo motiva el logro de mayor eficiencia para cumplir con sus deberes.	4	4	4	
	La dirección de la empresa motiva para la obtención de los objetivos organizacionales.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: **Relación trabajo-empleado**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Absentismo	Ha notado un aumento en las faltas de sus compañeros en comparación con el periodo anterior.	4	4	4	
	Ha faltado más de 3 veces al centro de labores	4	4	4	



Rotación	Ha mantenido su puesto de trabajo desde que ingreso a la empresa a trabajar	4	4	4	
	Han cambiado de líder de equipo	4	4	4	
Compatibilidad	Está de acuerdo con las características del puesto de trabajo.	4	4	4	
	El puesto de trabajo es acorde a su personalidad y competencias.	4	4	4	



Lic. Adm. Adrian Colomer Winter
REG. UNIC. DE COLEG. N° 24332

(MBA. Adrian Colomer Winter)

CE N° 000969101

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	ALBERTO GIUSSEPPE ALBUJAR AVALOS		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Gutierrez Pacherras, Jose Rodolfo Rivera Cruz, Geraldine Elizabeth
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 6 dimensiones, de 19 indicadores y 45 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y 23 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Salario emocional

Compensación no monetaria que beneficia a los colaboradores que contribuye a satisfacer dimensiones que el salario económico no cubre (Intriago y Zambrano, 2023).

- **Variable 2:** Satisfacción laboral

Conjunto de emociones y actitudes experimentadas por los colaboradores asociadas a la consecución de metas y resultados de la organización (Pedraza, 2020).



Variable	Dimensiones	Definición
Salario emocional	-Autonomía -Reconocimiento -Identificación -Conciliación familiar -Comunicación -Desarrollo e integración	Compensación no monetaria que beneficia a los colaboradores que contribuye a satisfacer dimensiones que el salario económico no cubre (Intriago y Zambrano, 2023).
Satisfacción laboral	-Retos del trabajo -Remuneraciones justas -Condiciones del trabajo -Relación trabajo-empleado	Conjunto de emociones y actitudes experimentadas por los colaboradores asociadas a la consecución de metas y resultados de la organización (Pedraza, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023” elaborado por Gutierrez Pacherras Jose Rodolfo y Rivera Cruz Geraldine Elizabeth en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio



2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable: Salario Emocional

- Primera dimensión: **AUTONOMÍA**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Adaptabilidad	Se adapta con facilidad a los cambios de su entorno laboral	4	4	4	
	Se resuelven las diferencias para trabajar en equipo de forma efectiva.	4	4	4	
	Aprende nuevas habilidades en su función actual	4	4	4	
Independencia	Se realizan las actividades laborales con libertad	4	4	4	
	Se proponen mejoras en las actividades de trabajo con autonomía y libertad	4	4	4	
Libertad	Las opiniones son respetadas en el centro laboral	4	4	4	
	Las opiniones son expresadas con libertad	4	4	4	

- Segunda dimensión: **RECONOCIMIENTO**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Promoción y desarrollo	Se realizan capacitaciones para las nuevas funciones del puesto de trabajo	4	4	4	
	Existe una trayectoria de carrera y oportunidad de promoción	4	4	4	
	Se siente apoyado para mejorar y crecer en su trabajo	4	4	4	



Cohesión interna	En la empresa reconocen el esfuerzo brindado de cada colaborador	4	4	4	
	Reconocen el logro de las metas del equipo	4	4	4	
Consideración	Celebran las fechas festivas de los trabajadores	4	4	4	
	La empresa toma en cuenta el rendimiento laboral para el crecimiento de la organización	4	4	4	

• Tercera dimensión: **IDENTIFICACIÓN**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Siente satisfacción en el centro laboral.	4	4	4	
	Se considera un colaborador con capacidades competitivas	4	4	4	
Empoderamiento	Reconoce fácilmente las debilidades y fortalezas	4	4	4	
	En el área de trabajo sus superiores son flexibles cuando presenta alguna dificultad personal	4	4	4	
Pertenencia	La empresa considera a los colaboradores como parte de una familia laboral	4	4	4	
	En las actividades y decisiones del equipo consideran las ideas de los colaboradores.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: **CONCILIACIÓN FAMILIAR**



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Flexibilidad	Mantiene el equilibrio entre el trabajo y vida familiar	4	4	4	
	En el área de trabajo buscan la integración familiar mediante actividades programadas	4	4	4	
Facilidades	El horario de trabajo permite un espacio de tiempo para convivir con la familia	4	4	4	
	La empresa brinda días de permiso para eventos familiares	4	4	4	
Equilibrio	La empresa brinda opciones laborales de modo que se organiza un tiempo en familia (Teletrabajo, horario de verano, compensaciones de horas)	4	4	4	

• Quinta dimensión: **COMUNICACIÓN**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horizontal	El trabajo no afecta sus relaciones familiares	4	4	4	
	La empresa cumple las solicitudes vacacionales cuando la oportunidad lo amerita	4	4	4	
Claridad	Los mensajes que recibe cumplen su propósito y efectividad en comunicar la información	4	4	4	



	deseada				
Efectiva	La comunicación con su jefe directo satisface sus necesidades inmediatas	4	4	4	
	Se presenta una adecuada comunicación con su supervisor ante cualquier problema personal o familiar	4	4	4	

• Sexta dimensión: **DESARROLLO E INTEGRACIÓN**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficios sociales	Existe programas de beneficios dentro de la empresa	4	4	4	
	Se llevan a cabo capacitaciones didácticas para la formación profesional	4	4	4	
	Se siente conforme con los beneficios que recibe la familia de parte de la organización	4	4	4	
Línea de carrera	La empresa brinda la oportunidad de desarrollo personal y profesionalmente	4	4	4	
	La empresa motiva al trabajador a seguir creciendo profesionalmente	4	4	4	
	En la organización hay oportunidad de ascenso	4	4	4	
	Pertenecer a esta organización permite tener línea de carrera en un tiempo prudente	4	4	4	
Formación	Se realizan capacitaciones	4	4	4	



	diarias para reforzar el trabajo.				
	La empresa fortalece las competencias profesionales del colaborador	4	4	4	
	La empresa realiza retroalimentaciones para superar las debilidades y mejorar las fortalezas del colaborador	4	4	4	
	El colaborador se siente motivado a trabajar proactivamente en el centro de labores	4	4	4	
Integración	La empresa brinda la oportunidad de relacionarme con otras personas a través de actividades multidisciplinares.	4	4	4	
	En el centro laboral motivan el trabajo en equipo	4	4	4	
	En el trabajo incentivan el compañerismo para un mejor resultado de trabajo en equipo	4	4	4	
	Se siente cómodo realizando actividades en equipo	4	4	4	

Variable: Satisfacción Laboral

- Primera dimensión: **Reto del trabajo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación	Se siente satisfecho realizando las tareas asignadas en el puesto de trabajo	4	4	4	



	Esta dispuesto a superar los retos de las tareas que se desarrollan en la empresa SEF Perú Holding S.A.C.	4	4	4	
Significado	Las tareas que desarrolla son sumamente importantes para la empresa	4	4	4	
	Las funciones de trabajo asignadas tienen un impacto significativo en su vida profesional	4	4	4	
Retroalimentación	Los supervisores indican cómo mejorar las funciones que realizo en su puesto de trabajo	4	4	4	
	Frecuentemente recibe indicaciones de cómo superar sus debilidades	4	4	4	

• Segunda dimensión: **Remuneraciones justas**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación del desempeño	Califican su capacidad para cumplir con los plazos de entrega establecidos	4	4	4	
	Se evalúa el desempeño personal y se informa	4	4	4	
Salario medio	Cumplen sus expectativas de salario en los últimos años	4	4	4	
Complacencia	Está satisfecho con la remuneración percibida por las funciones que desarrolla	4	4	4	



	En la organización existen compensaciones justas acorde a cada puesto de trabajo.	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

• Tercera dimensión: **Condiciones de trabajo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	En la organización se brindan las oportunidades para poder crecer profesionalmente	4	4	4	
	En la organización se preocupa que desarrolle y perfeccione el trabajo que ejecuta.	4	4	4	
Características	Estoy de acuerdo con las funciones asignadas al puesto de trabajo	4	4	4	
	Las funciones asignadas al puesto son ejecutables gracias a los recursos asignados para tal fin	4	4	4	
Supervisión	La supervisión sobre su puesto de trabajo motiva el logro de mayor eficiencia para cumplir con sus deberes.	4	4	4	
	La dirección de la empresa motiva para la obtención de los objetivos organizacionales.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: **Relación trabajo-empleado**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Absentismo	Ha notado un aumento en las faltas de sus compañeros en	4	4	4	



	comparación con el periodo anterior.				
	Ha faltado más de 3 veces al centro de labores	4	4	4	
Rotación	Ha mantenido su puesto de trabajo desde que ingreso a la empresa a trabajar	4	4	4	
	Han cambiado de líder de equipo	4	4	4	
Compatibilidad	Está de acuerdo con las características del puesto de trabajo.	4	4	4	
	El puesto de trabajo es acorde a su personalidad y competencias.	4	4	4	

.....
(MBA. ALBUJAR AVALOS ALBERTO GIUSSEPPE)

DNI N° 41104813

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Gutierrez Pacherras, Jose Rodolfo Rivera Cruz, Geraldine Rivera
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 6 dimensiones, de 19 indicadores y ... 45 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 12 indicadores y ... 23 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Salario emocional

Compensación no monetaria que beneficia a los colaboradores que contribuye a satisfacer dimensiones que el salario económico no cubre (Intriago y Zambrano, 2023).

- **Variable 2:** Satisfacción laboral

Conjunto de emociones y actitudes experimentadas por los colaboradores asociadas a la consecución de metas y resultados de la organización (Pedraza, 2020).



Variable	Dimensiones	Definición
Salario emocional	Autonomía Reconocimiento Identificación Conciliación familiar	Compensación no monetaria que beneficia a los colaboradores que contribuye a satisfacer dimensiones que el salario económico no cubre
Satisfacción laboral	Retos del trabajo Remuneraciones justas Condiciones del trabajo	Conjunto de emociones y actitudes experimentadas por los colaboradores asociadas a la consecución de metas y resultados de la organización (Pedraza, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023” elaborado por Gutierrez Pacherras Jose Rodolfo y Rivera Cruz Geraldine Elizabeth en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyéndolo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable: Salario Emocional

- Primera dimensión: **AUTONOMÍA**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	Se adapta con facilidad a los cambios de su entorno laboral	4	4	4	
	Se resuelven las diferencias para trabajar en equipo de forma efectiva.	4	4	4	
	Aprende nuevas habilidades en su función actual	4	4	4	
Independencia	Se realizan las actividades laborales con libertad	4	4	4	
	Se proponen mejoras en las actividades de trabajo con autonomía y libertad	4	4	4	
Libertad	Las opiniones son respetadas en el centro laboral	4	4	4	
	Las opiniones son expresadas con libertad	4	4	4	

- Segunda dimensión: **RECONOCIMIENTO**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promoción y desarrollo	Se realizan capacitaciones para las nuevas funciones del puesto de trabajo	4	4	4	
	Existe una trayectoria de carrera y oportunidad de promoción	4	4	4	



	Se siente apoyado para mejorar y crecer en su trabajo	4	4	4	
Cohesión interna	En la empresa reconocen el esfuerzo brindado de cada colaborador	4	4	4	
	Reconocen el logro de las metas del equipo	4	4	4	
Consideración	Celebran las fechas festivas de los trabajadores	4	4	4	
	La empresa toma en cuenta el rendimiento laboral para el crecimiento de la organización	4	4	4	

• Tercera dimensión: **IDENTIFICACIÓN**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Siente satisfacción en el centro laboral.	4	4	4	
	Se considera un colaborador con capacidades competitivas	4	4	4	
Empoderamiento	Reconoce fácilmente las debilidades y fortalezas	4	4	4	
	En el área de trabajo sus superiores son flexibles cuando presenta alguna dificultad personal	4	4	4	
Pertenencia	La empresa considera a los colaboradores como parte de una familia laboral	4	4	4	
	En las actividades y decisiones del equipo consideran las ideas de los colaboradores.	4	4	4	



• Cuarta dimensión: **CONCILIACIÓN FAMILIAR**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Flexibilidad	Mantiene el equilibrio entre el trabajo y vida familiar	4	4	4	
	En el área de trabajo buscan la integración familiar mediante actividades programadas	4	4	4	
Facilidades	El horario de trabajo permite un espacio de tiempo para convivir con la familia	4	4	4	
	La empresa brinda días de permiso para eventos familiares	4	4	4	
Equilibrio	La empresa brinda opciones laborales de modo que se organiza un tiempo en familia (Teletrabajo, horario de verano, compensaciones de horas)	4	4	4	

• Quinta dimensión: **COMUNICACIÓN**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horizontal	El trabajo no afecta sus relaciones familiares	4	4	4	
	La empresa cumple las solicitudes vacacionales cuando la oportunidad lo amerita	4	4	4	
Claridad	Los mensajes que recibe cumplen su propósito y	4	4	4	



	efectividad en comunicar la información deseada				
Efectiva	La comunicación con su jefe directo satisface sus necesidades inmediatas	4	4	4	
	Se presenta una adecuada comunicación con su supervisor ante cualquier problema personal o familiar	4	4	4	

• Sexta dimensión: **DESARROLLO E INTEGRACIÓN**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficios sociales	Existe programas de beneficios dentro de la empresa	4	4	4	
	Se llevan a cabo capacitaciones didácticas para la formación profesional	4	4	4	
	Se siente conforme con los beneficios que recibe la familia de parte de la organización	4	4	4	
Línea de carrera	La empresa brinda la oportunidad de desarrollo personal y profesionalmente	4	4	4	
	La empresa motiva al trabajador a seguir creciendo profesionalmente	4	4	4	
	En la organización hay oportunidad de ascenso	4	4	4	
	Pertenecer a esta organización permite tener línea de carrera en un	4	4	4	



	tiempo prudente				
Formación	Se realizan capacitaciones diarias para reforzar el trabajo.	4	4	4	
	La empresa fortalece las competencias profesionales del colaborador	4	4	4	
	La empresa realiza retroalimentaciones para superar las debilidades y mejorar las fortalezas del colaborador	4	4	4	
	El colaborador se siente motivado a trabajar proactivamente en el centro de labores	4	4	4	
Integración	La empresa brinda la oportunidad de relacionarme con otras personas a través de actividades multidisciplinares.	4	4	4	
	En el centro laboral motivan el trabajo en equipo	4	4	4	
	En el trabajo incentivan el compañerismo para un mejor resultado de trabajo en equipo	4	4	4	
	Se siente cómodo realizando actividades en equipo	4	4	4	

Variable: Satisfacción Laboral

- Primera dimensión: **Reto del trabajo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación	Se siente satisfecho	4	4	4	



	realizando las tareas asignadas en el puesto de trabajo				
	Esta dispuesto a superar los retos de las tareas que se desarrollan en la empresa SEF Perú Holding S.A.C.	4	4	4	
Significado	Las tareas que desarrolla son sumamente importantes para la empresa	4	4	4	
	Las funciones de trabajo asignadas tienen un impacto significativo en su vida profesional	4	4	4	
Retroalimentación	Los supervisores indican cómo mejorar las funciones que realizo en su puesto de trabajo	4	4	4	
	Frecuentemente recibe indicaciones de cómo superar sus debilidades	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Remuneraciones justas**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación del desempeño	Califican su capacidad para cumplir con los plazos de entrega establecidos	4	4	4	
	Se evalúa el desempeño personal y se informa	4	4	4	
Salario medio	Cumplen sus expectativas de salario en los últimos años	4	4	4	



Complacencia	Está satisfecho con la remuneración percibida por las funciones que desarrolla	4	4	4	
	En la organización existen compensaciones justas acorde a cada puesto de trabajo.	4	4	4	

• Tercera dimensión: **Condiciones de trabajo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	En la organización se brindan las oportunidades para poder crecer profesionalmente	4	4	4	
	En la organización se preocupa que desarrolle y perfeccione el trabajo que ejecuta.	4	4	4	
Características	Estoy de acuerdo con las funciones asignadas al puesto de trabajo	4	4	4	
	Las funciones asignadas al puesto son ejecutables gracias a los recursos asignados para tal fin	4	4	4	
Supervisión	La supervisión sobre su puesto de trabajo motiva el logro de mayor eficiencia para cumplir con sus deberes.	4	4	4	
	La dirección de la empresa motiva para la obtención de los objetivos organizacionales.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: **Relación trabajo-empleado**



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Absentismo	Ha notado un aumento en las faltas de sus compañeros en comparación con el periodo anterior.	4	4	4	
	Ha faltado más de 3 veces al centro de labores	4	4	4	
Rotación	Ha mantenido su puesto de trabajo desde que ingreso a la empresa a trabajar	4	4	4	
	Han cambiado de líder de equipo	4	4	4	
Compatibilidad	Está de acuerdo con las características del puesto de trabajo.	4	4	4	
	El puesto de trabajo es acorde a su personalidad y competencias.	4	4	4	

Dra. Ericka J. Suysuy Chambergo
REGUC 13374 - CLAD

.....
(Dra. Ericka Julissa Suysuy Chambergo)

DNI N° 45361468

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 9. Reporte de similitud Turnitin

Feedback Studio - Personal Microsoft Edge
https://eu.turnitin.com/ipp/carta/ty/student_user=18ro=1038o=18lang=esbu=11190567508o=224805598

feedback studio JOSE RODOLFO GUTIERREZ PACHERRES TESIS_SALARIO EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL TURNITIN 17%.docx

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

17

Concidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	6 %
2	Entregado a Universidad...	3 %
3	repositorio.unp.edu.pe	3 %
4	hdl.handle.net	2 %
5	Entregado a Universidad...	1 %
6	Entregado a Universidad...	1 %
7	repositorio.unap.edu.pe	<1 %
8	Entregado a Universidad...	<1 %
9	repositorio.une.edu.pe	<1 %
10	doi.org	<1 %
11	repositorio.unic.edu.pe	<1 %

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN

Página: 1 de 37 Número de palabras: 11646 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 18:42 4/12/2023

Anexo 10. Confiabilidad del instrumento

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Gutierrez Pacherras, Jose Rodolfo Rivera Cruz, Geraldine Elizabeth
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C,Piura-2023.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	20/06/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.966
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario de la variable salario emocional obtiene un índice de confiabilidad muy alta de 96.6%.

Estudiante: Gutierrez Pacherras Jose Rodolfo
DNI : 70357934

Estudiante: Rivera Cruz Geraldine Elizabeth
DNI : 74375741

FIRMA
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPEN N° 829

Docente : Félix Fabian Pintado Rodríguez
DNI : 45246550

I. DATOS INFORMATIVOS

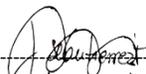
1.1. ESTUDIANTE	:	Gutierrez Pacherras, Jose Rodolfo Rivera Cruz, Geraldine Elizabeth
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C,Piura-2023.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	20/06/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.888
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.*)

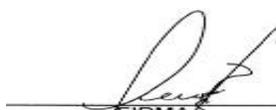
El instrumento del cuestionario de la variable satisfacción laboral obtiene un índice de confiabilidad buena de 88.8%.



Estudiante: Gutierrez Pacherras Jose Rodolfo
DNI : 70357934



Estudiante: Rivera Cruz Geraldine Elizabeth
DNI : 74376741



FIRMA
Mg. Felix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 839
Docente : Félix Fabian Pintado Rodríguez
DNI : 45246550

Anexo 11. Matriz de Consistencia

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023	GENERAL			- Tipo: Aplicada
	¿Cómo se relaciona el salario emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023?	Evaluar la relación del salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023.	Existe relación significativa entre salario emocional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023	
	ESPECÍFICOS			Diseño: No experimental - Enfoque: Mixta - Nivel: Correlacional descriptivo
	PE1: ¿Cuál es la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023?	OE1: Establecer la relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023	HE1: La autonomía se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023	
	PE2: ¿De qué forma se relaciona el reconocimiento con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023?	OE2: Analizar la forma que se relaciona el reconocimiento con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023	H2: El reconocimiento se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023	
PE3: ¿Existe relación entre la identificación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C., Piura-2023?	OE3: Estimar la relación que existe entre la identificación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023	H3: Existe relación significativa entre la identificación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023		

<p>PE4: ¿De qué manera se relaciona la conciliación familiar con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023?</p>	<p>OE4: Determinar la manera en que se relaciona la conciliación familiar con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023</p>	<p>H4: La conciliación familiar está asociada positivamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023</p>	<p>- Alcance temporal: Transversal</p> <p>- Población (N): 50 trabajadores Censo</p> <p>-Técnicas: Encuesta y entrevista -Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista -SPSS V29</p>
<p>PE5: ¿La comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores se encuentran relacionadas en la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023?</p>	<p>OE5: Examinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023</p>	<p>H5: Existe una fuerte relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023</p>	
<p>PE6: ¿Cómo se asocia el desarrollo e integración con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023?</p>	<p>OE6: Analizar la asociación del desarrollo e integración con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023.</p>	<p>H6: El desarrollo e integración se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023.</p>	
<p>PE7: ¿Cuáles son las características de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF PERÚ HOLDING S.A.C, Piura-2023?</p>	<p>OE7: Describir las características de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa SEF Perú Holding S.A.C, Piura-2023</p>		

Nota: Elaboración propia

Anexo 12. Marco muestral

N°	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	DNI
1	Abad	Merino	Sonia	02890508
2	Carrillo	Zapata	Ana Lucia	45265975
3	Cera	Maldonado	Evelyn Matilde	73499504
4	Chiroque	Cruz	Ely Milagros	75073963
5	Duque	Pacherre	Santos Magali	03881043
6	Guerra	Caceres	Juan Mario	40288082
7	Medina	Dominguez	Andy Grover	41492076
8	Naquiche	Rivas	Yelitza	71087902
9	Segil	Huepa	Danny Deysi	47711795
10	Villegas	Roa	Karlita Araceli	70059086
11	Del rosario	Fiestas	Roberto Carlos	77200870
12	Mariñas	Ortiz	Jesus Esteban	72461900
13	Espinoza	Prieto	Mayra	43936881
14	Rodriguez	Iman	Jarni Alain	72384100
15	Arrunategui	Portal	Diego Armando	75020247
16	Agurto	Barreto	Johanna	03691187
17	Carnero	Castillo	Jean Alexis	48147633
18	Sarango	Sarango	Samir Alexander	73758950
19	Juarez	Zapata	Edilberto	03660403
20	Otero	Abad	Alex Jeferson	72211618
21	Pulache	Carreño	Jesus Marcelo	73274269
22	Palacios	Tavara	Andy Leonardo	75576931
23	Palacios	Tavara	Jenifer Araxa	75893526
24	Arcaya	Mori de Mendoza	Sarah Kimberly	48409210
25	Peña	Flores	Marly Idelsa	77153658

26	Farfan	Checa	Carlos Enrique	75855039
27	Rivera	Otero	Lisbeth Gaudencia	70049669
28	Prado	Padilla	Chelsea Pollet	73286479
29	Morales	Rivas	Fatima De Lourdes	47279790
30	Lachira	Elias	Yolanda	05641945
31	Quezada	Rosas	Mayra Jesus	45827419
32	Agurto	Zeta	Gladys Sujey	75108538
33	Silva	Luzon	Hermelinda	44110057
34	Sernaque	Estrada	Eddy Valentin	71072411
35	Navarro	Siancas	Yesenia	72755417
36	Sandoval	Sandoval	Danitza Aydee	02883305
37	Garcia	Navarro	Carmen Del Rosario	44929907
38	Siancas	Rugel	Edson Edilfredo	41872298
39	Socola	Farias	Jesus Estiven	46822012
40	Baca	Palacios	Jessica Masiel	40908324
41	Montalban	De lama	Karla Vanessa	43732477
42	Castillo	Gahona	Juana Rosa	48718002
43	Estrada	Chuica	Danitza Escarlet	74283382
44	Inope	Soto	Marcela Maria Elena	44055771
45	Vite	Vasquez	Maryori Elizabeth	44687740
46	Flores	Lopez	Melania	40971573
47	Agurto	Ruiz	Gladis Elizabeth Del Carmen	71417625
48	Cordova	Camacho	Merly Sarahi	75759916
49	Sandoval	Silva	Estefany Lisseth	72943974
50	Carrasco	Neira	Mayckel Oriz	77698879

Anexo 13. Entrevista 1

1. ¿Cómo definiría usted el salario emocional? ¿Podría explicarlo?

El salario emocional puedo entender como si fuera una forma de retribuir a las personas no específicamente del lado monetario sino con ciertos aspectos en la cual el colaborador sienta que está siendo retribuido de una u otra manera su trabajo, como repito no con un tema específico de dinero sino con otros temas tampoco por ejemplo motivarlo con las festividades entonces que los trabajadores se sientan comprometidos con la empresa, bueno como dice la palabra salió emocional como está siendo retribuido pero de una forma emocional.

2. ¿Considera usted que el reconocimiento del salario o pago emocional se relaciona con la satisfacción del colaborador?, ¿De qué manera?

Sí claro justamente lo que estaba mencionando a la primera pregunta está relacionado porque se reconoce el trabajo de la persona pero a través de otro medio no del tema general entonces se reconoce el labor de otras formas como te digo un ejemplo reconocer quizás sus ventas mensuales dándoles un reconocimiento a través de un certificado por su buen por su buen desempeño en la empresa entonces esa podría ser una forma de satisfacción para los colaboradores y sentirse reconocido por la empresa SEF.

¿Es cierto que, a mayor afectividad, mayor efectividad? ¿Podría explicarme su posición?

Sí bueno en el tiempo que tengo laborando en la empresa SEF Perú Holding efectivamente cuando hay esa armonía con los colaboradores efectivamente si se nota tanto en su productividad entonces son más efectivos se nota que si pueden trabajar correctamente.

3. ¿Qué papel cree usted que tuvo el salario emocional en los tiempos de pandemia?

Desde mi punto de vista creo que quizás se redujo porque justamente no se podían realizar actividades que comúnmente se hacen de forma presencial me

imagino que si lo han aplicado de otras formas a través quizás de las plataforma pero bueno obviamente sé que se pudo ver reducido porque no es igual trabajar de forma virtual que de forma presencial.

¿Qué papel tendrá ahora que se está superando la emergencia sanitaria?

Obviamente ahora se está recuperando toda la costumbre en ciertas empresas entonces nuevamente Todo va a volver como era antes ahora prácticamente que ya no hay Emergencias sanitaria Todo volvió a la normalidad ahora sí ya se pueden aplicar todas las estrategias para que el colaborador se sienta retribuir de forma emocional

4. ¿Qué opinión tiene sobre la flexibilidad en los horarios y permisos para el personal? ¿De qué manera se maneja este tema la organización?

El punto de vista en la empresa actual en SEF este tema de flexibilidad en horarios es más común porque justamente la relación laboral que existe en el empleador y el trabajador pues nos permite tener esa flexibilidad aquí en esta empresa no hay problemas con el tema de horarios si algún personal de algún grupo de trabajo que tenemos tiene algún problema familiar o algo importante que hacer pues no se le niega el permiso aquí en SEF si se le puede brindar con facilidad.

5. ¿La organización involucra a la familia de los colaboradores en algunas actividades? ¿De qué manera?

Aquí en SEF Perú Holding sí se ha dado por ejemplo en las fiestas navideñas se crea eventos por Navidad por el cual los colaboradores pueden traer a sus hijos para las actividades que se puede hacer por fiestas navideñas entonces ese es un ejemplo de varias actividades que durante el año.

6. ¿Considera usted que existen buenas relaciones personales entre los compañeros de trabajo? ¿Cómo se promueve este tema?

Sí claro considero que si existe una relación pero bueno nada es al 100% o sea si hay sus pequeñas diferencias porque justamente todos somos seres humanos y tenemos diferentes personalidades entonces siempre van a ver esos

pequeños detalles en algunos momentos de trabajo pero igual o sea si es importante en toda empresa siempre mantener esa buena relación Para que puedan hacer un trabajo correcto.

7. ¿Considera usted que la infraestructura de trabajo son las adecuadas para que los colaboradores puedan trabajar cómodamente? ¿Cómo se hace esta verificación?

Bueno actualmente se ha mejorado porque si retorceremos uno a dos años atrás en el tema de infraestructuras no era la adecuada actualmente si contamos con oficinas que tienen más espacios más cómodos más amplios y aparte el mobiliario ha sido aumentado o sea si se está mejorando en el tema de infraestructura inmobiliarios ahora si es constante con toda esa mejora.

Si preguntan cómo se hace la verificación en este caso a la práctica vemos que si en algunos momentos de trabajo se ve que falta sillas mesas o quizás espacios los trabajadores puedan realizar sus labores entonces se evalúa para saber si podemos comprar más que todo mobiliario

8. ¿Qué programas de reconocimiento para colaboradores ha implementado la organización? ¿Cuál considera el programa de reconocimiento más importante?

Uno de los que se está aplicando y ha sido hace unos días atrás hubo una reunión general para tanto supervisores como asesores que se les brindó mucha información y muchos aspectos para la mejora de la empresa entonces eso justamente en las pequeñas reuniones que se hacen periódicamente se premian de manera distintivas con diplomas a los asesores que han tenido mejor el desempeño en sus ventas mensual y eso se va evaluando aparte hay ciertos bonos que se fomentan a la producción para luego retribuirles con bonos.

9. ¿Qué actividades la organización ha implementado para fomentar el trabajo en equipo y la buena relación entre jefes y colaboradores?

Si justamente este hablando de algunas actividades que se están dando por ejemplo para fiestas navideñas fiestas de fin de año para cumpleaños entonces este más que todo específicos en las fiestas de fin de año siempre se realiza una reunión

en la cual todos comparten tanto jefes colaboradores asesores supervisores todos compartimos en una sola cena y se formen la unidad en equipo a través de distintas actividades también como las fechas de cumpleaños o por ejemplo en el día del trabajo también periódicamente se realizan actividades deportivas donde se unen más que todos los equipos.

10. ¿Considera importante un sistema de salario emocional en la empresa?
¿Cómo lo implementaría?

Partiendo desde la definición del salario emocional entonces creo que si es importante más que todo en esta empresa ya que por ejemplo en el sistema el esquema de pago en el cual trabajamos debemos de ver otras opciones y bueno el salario emocional que es un punto muy importante para tomar en cuenta para así poder mantener a los trabajadores motivados de una otra manera no específicamente por el tema de dinero pero hay otra forma de motivarlo como capacitaciones para que así se generen más conocimiento también más experiencia laboral que se puedan llevar de la teoría a la práctica para que así se vayan formándose.

Anexo 14. Entrevista 2

1. ¿Cómo definiría usted el salario emocional? ¿Podría explicarlo?

El salario emocional es todo lo que abarca los beneficios no económicos como los reconocimientos, la satisfacción que te dan en el trabajo, lo que te da el satisfacer las necesidades personales y la diferente calidad de vida como lo es la formación continua y eso va a llevar a un beneficio tanto bienestar físico como emocional para que puedas desenvolver bien tu labor.

2. ¿Considera usted que el reconocimiento del salario o pago emocional se relaciona con la satisfacción del colaborador?, ¿De qué manera? ¿Es cierto que, a mayor afectividad, mayor efectividad? ¿Podría explicarme su posición?

Si se relaciona porque cuando tú eres reconocido en tu puesto de trabajo en realidad te da esa satisfacción te da esa alegría te da explorar en ti en creer en ti lo que es esa emoción entonces te da más la sed más motivación a que tú sigas haciendo bien tu trabajo sigas encaminándote por ese mismo rubro, sigas estudiando más, sigas empeñándote más en ello. Y sí claro mayor afectividad porque te va a satisfacer va a lograr en ti todo lo que es una emoción va a ser que exploten en ti esa sensación de querer hacer bien tu trabajo y llegar más allá y no solamente estancarte en las metas sino llegar más allá de tu objetivo o de la meta que te has propuesto.

3. ¿Qué papel cree usted que tuvo el salario emocional en los tiempos de pandemia? ¿Qué papel tendrá ahora que superamos la emergencia sanitaria?

La verdad que la crisis sanitaria aún no ha terminado si bien es cierto el porcentaje de la mayoría se ha visto afectada y aun seguimos afectados por eso de la pandemia en realidad todo afectado bastante yo diría a una cierta parte de la población porque por los diferentes motivos y decisiones que han tomado las empresas y también la reducción que engloba ello lo que sí es que esa persona al no tener un trabajo que no tiene ese salario emocional entonces como que conlleva a que él se deprima a que él tome otras decisiones a que él sea una persona vulnerable.

4. ¿Qué opinión tiene sobre la flexibilidad en los horarios y permisos para el personal? ¿De qué manera se maneja este tema la organización?

La flexibilidad me parece bien pero también nosotros como ser humano en realidad necesitamos ese contacto con la gente necesitamos ese contacto básicamente que tú te sientas en tu escritorio rodeado de otra persona que también tiene el mismo objetivo que tú entonces te da esa motivación, esa satisfacción de que necesitas realmente estar con otra persona al lado ese contacto en realidad te motiva que y el ser humano tiende a que tú si es que estás pegado a otra persona o ves a otra persona que está contigo a la par te motiva a que tú sigas logrando tus objetivos. La flexibilidad del horario en realidad en tiempos de pandemia está bien pero también conlleva a que una parte de ti no esté completa.

5. ¿La organización involucra a la familia de los colaboradores en algunas actividades? ¿De qué manera?

Si efectivamente la organización si involucra a las familias en las actividades que organiza SEF en algunos eventos como por ejemplo en las actividades de confraternidad y navidad.

6. ¿Considera usted que existen buenas relaciones personales entre los compañeros de trabajo? ¿Cómo se promueve este tema?

Aquí en SEF en realidad sí se reconoce mensualmente se reconoce al mejor supervisor que ha llegado y ha sobrepasado su meta, al asesor también se le reconoce con el salario emocional así como te comento en realidad se le hace un pequeño compartir se le entrega su certificado entonces eso motiva a la persona que siga vendiendo más, siga colocando más préstamos, siga colocando los diferentes productos que viene desempeñando.

7. ¿Considera usted que la infraestructura de trabajo son las adecuadas para que los colaboradores puedan trabajar cómodamente? ¿Cómo se hace esta verificación?

Sí cada 3 meses se hace lo que es el mapeo de lo que se requiere en realidad. Cada año básicamente se hace lo que el requerimiento de cada área por ejemplo si se ha logrado el ventilador si necesitan algún extra si necesitan algún mueble más para que pongan la documentación. Lo que buscamos en realidad es que la persona que viene acá se sienta como en su casa que tenga todo lo necesario una máquina, un escritorio, un lapicero, un papel que lo tenga a la mano ya como que solamente tú puedas facilitarle esa parte es bastante gratificante para nosotros como área

8. ¿Qué programas de reconocimiento para colaboradores ha implementado la organización? ¿Cuál considera el programa de reconocimiento más importante?

Una de ellas son las capacitaciones ya que les ayuda a estar actos al nivel de la competencia, son programas de capacitación donde permite preparar bien a los asesores y poder tener una mejor colocación de créditos, otro programa que se ha implementado es un bono de reconocimiento para los mejores colaboradores del mes .

9. ¿Qué actividades la organización ha implementado para fomentar el trabajo en equipo y la buena relación entre jefes y colaboradores?

Una actividad que se está implementando cada 2 veces al año es capacitaciones motivacionales ya que viene un ponente y analiza la problemática que tenemos y de acuerdo a eso nos capacita y hace una encuesta para poder identificar las falencias que tenemos.

10. ¿Considera importante un sistema de salario emocional en la empresa? ¿Cómo lo implementaría?

Claro lo consideramos importante, lo implementaríamos haciendo una solicitud a gerencia general para que nos implemente un curso de marketing digital al mejor asesor mensual y para los supervisores de igual forma un vale de viaje por ser el mejor supervisor del mes y ver llegado a la meta.

ANEXO 15. PROPUESTA

7.1. Título de la propuesta

Estrategias del salario emocional en los colaboradores de SEF PERÚ HOLDING, Piura.

7.2. Introducción

En Perú, el tema de la competitividad organizacional de los clientes internos es relevante como marca empleadora y satisfacción de los empleados para la productividad y desempeño de estos. En un escenario donde la empresa contrata bajo locación de servicios, presenta un índice de rotación alta de los ejecutivos de venta, es importante señalar las ventajas de la retribución emocional como parte complementaria al pago monetario tradicional.

Luego de los hallazgos encontrados en la investigación el salario emocional se correlaciona con la satisfacción de manera positiva alta. La propuesta se enfoca en establecer una serie de estrategias de una compensación total en el que se tome en cuenta las necesidades del cliente interno, ya que dependerá del propósito del colaborador, intereses, estatus de vida, generación y costumbres. De este modo, se procederá a planificar sesiones de coaching, espacios en la oficina, prestaciones adicionales a los exigidos por ley, flexibilidad con el fin de complementar el salario económico, y que permita otorgar al colaborador una experiencia.

7.3. Objetivo de la propuesta

8.3.1. Objetivo general

Proponer estrategias del salario emocional en los colaboradores de SEF PERÚ HOLDING, Piura.

8.3.2. Objetivos específicos

Análisis y diagnóstico FODA

Implementación de las estrategias FA, FO, DA, DO

Monitorear la implementación de las estrategias

Evaluar el presupuesto total de las estrategias

8.4. Justificación

Se justifica para dar solución al problema de institución estudiada de la alta rotación del personal con una compensación que involucre elementos económicos

tradicionales y compensaciones emocionales al trabajador de forma que mejora la satisfacción, como base en los hallazgos encontrados en la investigación de una asociación positiva alta entre el salario emocional y la satisfacción. Por otro lado como propuesta de valor dirigida a los clientes internos, quienes son la fuerza de ventas e imagen de la empresa permite que busquen la calidad continua y la mejora de procesos para generar rentabilidad y una cultura organizacional. Finalmente, esta experiencia que se ofrezca sea un atractivo de marca empleadora para nuevos talentos que soliciten ingresar a la organización, permitiendo una competitiva organizacional en el mercado laboral.

8.5. Matriz Estratégica

8.5.1. Matriz de factores internos

Se realiza la evaluación elementos internos de la empresa, en cuanto a las fortalezas y debilidades en SEF Perú holding en Piura se detallan a continuación:

MEFI				
Sugerencias:				
1= Debilidad menor				
2= Debilidad mayor				
3= Fortaleza menor				
4= Fortaleza mayor				
Factores	Peso	Cal.	Total	
Fortalezas				
- Espacio de oficinas ubicadas estratégicamente en la ciudad de Piura.	0.09	4	0.36	
- Alianza comercial estratégica BBVA, CrediScotia y Scotiabank	0.12	3	0.36	
- Tasa de interés competitivas en el mercado	0.15	4	0.60	
- Comisiones de ventas altas en el mercado	0.13	4	0.52	
- Cuenta con 47 oficinas a nivel nacional	0.11	3	0.33	
Subtotal			2.17	
Debilidades				
- Base de datos de clientes desactualizados	0.06	1	0.06	
- Falta de un sistema de salario emocional	0.07	1	0.07	
- Falta de estrategia de promoción	0.08	2	0.16	
- Rotación de personal alta	0.10	2	0.20	

- Poca integración de los ejecutivos en actividades integradoras	0.09	1	0.09
--	------	---	------

Subtotal			0.58
	Total	1.00	- 2.75

Nota. Elaboración propia

En la tabla anterior, se observa que la organización tiene un total ponderado de fortalezas de 2.17 en comparación con sus puntos de mejora de 0.58, significa que en conjunto las fortalezas son favorables para mejorar sus debilidades.

8.5.2. Matriz de factores externos

Para la siguiente evaluación de elementos externos, se tiene en valoración las amenazas y oportunidades de SEF Perú Holding en Piura que a continuación se detallan:

MEFE				
Sugerencias:				
1= Amenaza menor				
2= Amenaza mayor				
3= Oportunidad menor				
4= Oportunidad mayor				
Factores	Peso	Cal.	Total	
Oportunidades				
- Uso extendido de medios y herramientas digitales	0.09	4	0.36	
- Proyección de índice de inflación menor	0.11	4	0.44	
- Crecimiento poblacional	0.12	3	0.48	
- Alternativas de capacitación organizacional	0.15	4	0.60	
- Recesión económica	0.13	3	0.39	
Subtotal			2.27	
Amenazas				
- Fenómeno El Niño	0.10	2	0.20	
- Brechas de conectividad al internet	0.06	2	0.12	
- Aumento de la pobreza	0.07	1	0.07	
- Normas y reglamento sobre la tercerización	0.08	1	0.08	
- Inestabilidad política	0.09	2	0.18	
Subtotal			0.65	
Total		1.00	-	2.92

Nota. Elaboración propia

En la tabla anterior se puede observar que el entorno externo de la empresa es favorable para la organización, en donde se evidencia que el total ponderado de las oportunidades es de 2,27 en comparación con las amenazas con un 0.65; además, el total ponderado de 2.92 indica que es superior a la media significando que la empresa está aprovechando las oportunidades para evitar las amenazas del entorno.

Análisis DAFO cruzado

	Fortalezas	Debilidades
INTERNOS	F1 Espacio de oficinas ubicadas estratégicamente en la ciudad de Piura F2 Alianza comercial estratégica BBVA, CrediScotia y Scotiabank F3 Tasa de interés competitivas en el mercado F4 Comisiones de ventas altas en el mercado F5 Cuenta con 47 oficinas a nivel nacional	D1 Base de datos de clientes desactualizados D2 Falta de un sistema de salario emocional D3 Falta de estrategia de promoción D4 Rotación de personal alta D5 Poca integración de los ejecutivos en actividades integradoras
EXTERNOS		
Oportunidades	FO	DO
O1 Uso extendido de medios y herramientas digitales O2 Proyección de índice de inflación menor O3 Crecimiento poblacional O4 Alternativas de capacitación organizacional O5 Recesión económica	Talleres de coaching y mentoring (F1, O4)	Reconocimientos por el logro (D3, O1)
Amenazas	FA	DA
A1 Fenómeno El Niño A2 Brechas de conectividad al internet A3 Aumento de la pobreza A4 Normas y reglamento sobre la tercerización A5 Inestabilidad política	Trabajos flexibles (F5, A5)	Actividades de integración (D5, A2)

Nota. Elaboración propia

ESTRATEGIA FO: Talleres de coaching y mentoring

a. Descripción:

Mediante esta estrategia se busca que el personal siga capacitando y fortaleciendo las habilidades y técnica de venta. También, habilidades duras en cuanto a la evaluación financiera del cliente en el sistema financiero. Esto como parte de talleres importantes por el giro de negocio de la empresa; sin embargo, es necesario realizar un diagnóstico de lo que quieren los colaboradores mediante talleres de coaching y mentoring para encontrar el potencial de cada colaborador.

b. Metas

- Lograr participación del 95% del personal en los talleres de coaching y mentoring.

c. Tácticas

- Coordinar tiempos con los supervisores y jefes zonales para evaluar un espacio dentro del horario de trabajo en el que se pueda desarrollar los talleres propuestos.
- Evaluar un centro de coaching y mentoring con el fin de firmar un convenio de beneficios para ambas instituciones.
- Consultar al personal sobre talleres de interés para su formación profesional y personal.

d. Programa estratégico

- Elaborar los KPI's para medir el beneficio obtenido de la implementación de esta estrategia.
- Contratar el facilitador del coaching y mentoring
- Firmar convenio con el instituto de coaching y mentoring
- Elaborar el cuestionario para recopilar sobre necesidades de talleres de interés de los trabajadores.
- Aplicación del cuestionario de talleres de interés
- Análisis de los resultados del cuestionario
- Establecer los cursos dentro del paquete de coaching y mentoring que se llevaran a cabo es esta estrategia.

- Establecer el cronograma de desarrollo de los talleres.

e. Cronograma

Periodo Actividades	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaborar los KPI's para medir el beneficio obtenido de la implementación de esta estrategia	X											
Contratar el facilitador del coaching y mentoring		X										
Firmar convenio con el instituto de coaching y mentoring			X									
Elaborar el cuestionario para recopilar sobre necesidades de talleres de interés de los trabajadores				X								
Aplicación del cuestionario de talleres de interés					X	X	X					
Análisis de los resultados del cuestionario								X	X			
Establecimiento de los cursos dentro del paquete de coaching y mentoring										X		
Establecimiento del cronograma de talleres											X	X

f. Costos incurridos (S/.)

Categoría	Costo total
Elaborar los KPI's para medir el beneficio obtenido de la implementación de esta estrategia	S/. 300
Contratar el facilitador del coaching y mentoring	S/. 1200
Firmar convenio con el instituto de coaching y mentoring	S/.250
Elaborar el cuestionario para recopilar sobre necesidades de talleres de interés de los trabajadores	S/.300
Aplicación del cuestionario de talleres de interés	S/.900
Análisis de los resultados del cuestionario	S/.600
Establecimiento de los cursos dentro del paquete de coaching y mentoring	S/.300
Establecimiento del cronograma de talleres	S/.600
Total	S/.4500

g. Viabilidad

La implementación de la estrategia es viable puesto que la elaboración de los KPI's, la elaboración, ejecución y análisis de cuestionario, y el establecimiento de cursos con el cronograma lo llevaría a cabo los especialistas de recursos humanos en donde se contempla dentro de sus funciones. Por lo que se realmente estaría en costos incurridos es la contratación del facilitador y la firma del convenio.

h. Mecanismo de control

Nivel de participación

Números de cursos

ESTRATEGIA DO: Reconocimientos por el logro

a. Descripción

Con esta estrategia, se busca establecer los parámetros en los cuales será el reconocimiento del personal para fomentar la competitividad y productividad. Es importante destacar el logro de las metas de los compromisos de inicio de mes comercial, esto indicaría que planifican sus estrategias como equipo para alcanzar el objetivo. También establecer reconocimiento en la mayor cantidad de ventas en campañas ejecutadas del área comercial. De igual forma, al supervisor y ejecutivo que logren ventas en el mes y ventas sostenidas durante un periodo de tiempo. Reconocimiento al equipo de cumpla con los talleres de la estrategia FO. También destacar al trabajador que en consenso de sus compañeros consideren es el colaborador del mes.

b. Metas

- Número de cumplimiento de objetivos
- Cantidad de desembolsos realizados
- Número de reconocimientos otorgados

c. Tácticas

- Realizar plantillas de los certificados en calidad de reconocimiento

- Coordinar con el área comercial para saber sobre las campañas vigentes y por haber en el año comercial.
- Identificar un espacio para ser utilizado y colocar los reconocimientos que se otorguen mensualmente.

d. Programa estratégico

- Coordinar con el área comercial campañas vigentes y por realizar
- Establecer fechas para elaboración de certificados
- Establecer fecha y hora del anuncio de los reconocimientos
- Adquirir material para la elaboración de los certificados

e. Cronograma

Periodo	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Coordinar con el área comercial campañas vigentes y por realizar	X				X				X			
Establecer fechas para elaboración de certificados		X				X				X		
Establecer fecha y hora del anuncio de los reconocimientos			X				X				X	
Adquirir material para la elaboración de los certificados	X				X				X			

f. Costos incurridos (S/.)

Categoría	Costo total
Coordinar con el área comercial campañas vigentes y por realizar	S/. 0
Establecer fechas para elaboración de certificados	S/. 0
Establecer fecha y hora del anuncio de los reconocimientos	S/.0
Adquirir material para la elaboración de los certificados	S/.150
Total	S/.150

g. Viabilidad

La ejecución de la estrategia es viable con un costo de 150 soles, que es la adquisición de los materiales que será utilizados para la elaboración de los reconocimientos.

h. Mecanismo de control

Implementar el nuevo sistema de registro de ingreso y salida				X	X	X						
Establecer convenio con el colegio de psicólogos para el servicio de psicología.		X	X	X								

f. Costos incurridos (S/.)

Categoría	Costo total
Establecer el reglamento y condiciones para las solicitudes de los tiempos flexibles.	S/. 0
Implementar el nuevo sistema de registro de ingreso y salida	S/. 0
Establecer convenio con el colegio de psicólogos para el servicio de psicología.	S/.500
Total	S/.500

g. Viabilidad

La estrategia es viable, con un costo incurrido de 500 soles por gastos administrativos para la cerra un convenio con el colegio de psicólogos para obtener el servicio de psicología.

h. Mecanismo de control

Número de solicitudes para compensación de horas

Número de solicitudes aprobadas de tiempo libres

Número de consultas psicológicas

ESTRATEGIA DA: Actividades de integración

a. Descripción

Hay que destacar la importancia de esta estrategia por la naturaleza de integrar al personal en actividades que inicialmente mediante un diagnóstico de intereses se acordó ejecutarlas. Con ello se busca que el personal se relacione, genere espacios de convivencia.

b. Metas

Número de eventos sociales

Cantidad de participantes

c. Tácticas

- Realizar un diagnóstico de intereses de los colaboradores
- Coordinar la disponibilidad de los espacios de oficina con gerencia para llevar a cabo los eventos de integración
- Evaluar los materiales necesarios que se usaran para el uso del evento programado

d. Programa estratégico

- Coordinar con gerencias la disponibilidad de espacios
- Contratación de local
- Adquisición de materiales
- Gastos de transporte

e. Cronograma

Periodo	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Coordinar con gerencias la disponibilidad de espacios	X				X				X			
Contratación de local		X				X				X		
Adquisición de materiales		X				X				X		
Gastos de transporte				X				X				X

f. Costos incurridos (S/.)

Categoría	Costo total
Coordinar con gerencias la disponibilidad de espacios	S/. 0
Contratación de local	S/. 4500
Adquisición de materiales	S/.3000
Gastos de transporte	S/.3000
Total	S/.10500

g. Viabilidad

La estrategia es viable, ya que si se desea llevar a cabo un evento de integración al mes estaría costando alrededor de 3500 mensuales. En caso se realice en los espacios alquilados en la empresa el costo de la adquisición de materiales.

h. Mecanismo de control

Número de participantes

Número de eventos

Presupuesto total

Estrategia	Costo
Proponer talleres de coaching y mentoring en habilidades blandas y duras realizadas en las oficinas de la empresa	4500
Proponer reconocimientos por el logro de las estrategias comerciales como factor de promoción con el uso de los medios y herramientas digitales.	150
Proponer trabajo con horarios flexibles en espacios flexibles cubriendo las necesidades de la empresa para contrarrestar la incertidumbre del ámbito político	500
Proponer actividades sociales presenciales para la integración al personal, superando las brechas de conectividad por el internet.	10500
Total	15650

Anexo 16. Pago carpeta de título profesional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
 R.U.C. 20164113532
 AV. VICTOR LARCO NRO. 1770 URB. LAS FLORES LA
 LIBERTAD - TRUJILLO - VICTOR LARCO HERRERA
 UCV CAMPUS PIURA
 AV. PROLONGACION CHULUCANAS SN-Z.I. III -PIURA
 -PIURA -PIURA
BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BB12 - N° 1193529

Codigo : 7002683659
 Nombres : GUTIERREZ PACHERRES JOSE RODOLFO
 Unidad : ADMINISTRACIÓN
 Programa : PREGRADO

Cant. x Prec. Unit.

Descripción		
1.00 x 1,500.00	DERECHO A TRAMITE PARA OTORGAMIENTO DE TITULO PROFESIONAL	1,500.00
1.00 x -100.00	DESCUENTO	-100.00
TOTAL		1,400.00
EXONERADA	S/	0.00
INAFACTA	S/	1,400.00
GRAVADA	S/	0.00
I.G.V.	S/	0.00
TOTAL	S/	1,400.00

Emisión : 28/08/2023 Venc. : 28/08/2023
 Estado : CANC. T.C. : 0.00
 VENTA CONTADO

SEUSS SEUSS SEUSS ADMIN (SEUSS)

Programación Online Tramite Doc.

Los derechos de crédito que mantiene la Universidad César Vallejo, representados por el presente comprobante de pago, han sido transferidos en dominio fiduciario a La Fiduciaria S.A.

07/12/2023 12:48:05 a.m.
 Representación impresa del comprobante de venta electrónico, puede consultar el documento en www.ucv.edu.pe



005-0000021/SUNAT
 BDKE8=



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
 R.U.C. 20164113532
 AV. VICTOR LARCO NRO. 1770 URB. LAS FLORES LA
 LIBERTAD - TRUJILLO - VICTOR LARCO HERRERA
 UCV CAMPUS PIURA
 AV. PROLONGACION CHULUCANAS SN-Z.I. III -PIURA
 -PIURA -PIURA
BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BB12 - N° 1233250

Codigo : 7002274083
 Nombres : RIVERA CRUZ GERALDINE ELIZABETH
 Unidad : ADMINISTRACIÓN
 Programa : PREGRADO

Cant. x Prec. Unit.

Descripción		
1.00 x 1,500.00	DERECHO A TRAMITE PARA OTORGAMIENTO DE TITULO PROFESIONAL	1,500.00
TOTAL		1,500.00
EXONERADA	S/	0.00
INAFACTA	S/	1,500.00
GRAVADA	S/	0.00
I.G.V.	S/	0.00
TOTAL	S/	1,500.00

Emisión : 15/11/2023 Venc. : 15/11/2023
 Estado : CANC. T.C. : 0.00
 VENTA CONTADO

SEUSS SEUSS SEUSS ADMIN (SEUSS)

Programación Online Tramite Doc.

Los derechos de crédito que mantiene la Universidad César Vallejo, representados por el presente comprobante de pago, han sido transferidos en dominio fiduciario a La Fiduciaria S.A.

07/12/2023 12:47:28 a.m.
 Representación impresa del comprobante de venta electrónico, puede consultar el documento en www.ucv.edu.pe



005-0000021/SUNAT
 2z37c=