

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Título: Salario emocional y rotación de personal en la empresa
Mochileando Perú S.A.C., 2021

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en
Administración

Autor : Bach. Huamaní Pajuelo Abel Arturo

Asesora : Mtra. Gutarra Elias Rocio Mirella

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 06.04.2022 al 05.04.2023

Huancayo – Perú

2022

Hoja de Aprobación de los Jurados

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

TESIS

Salario emocional y rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

AUTOR:

Bach. Abel Arturo Huamaní Pajuelo

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADO POR LOS JURADOS SIGUIENTES:**

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
PRIMER MIEMBRO

.....
SEGUNDO MIEMBRO

.....
TERCER MIEMBRO

Huancayo, de octubre 2022

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Título: Salario emocional y rotación de personal en la empresa
Mochileando Perú S.A.C., 2021

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en
Administración

Autor : Bach. Huamaní Pajuelo Abel Arturo

Asesora : Mtra. Gutarra Elias Rocio Mirella

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 06.04.2022 al 05.04.2023

Huancayo – Perú

2022

Asesora:

Mtra. Rocio Mirella Gutarra Elias

Dedicatoria

El apoyo, la paciencia y entendimiento que mi familia me brindó, ha sido la pieza clave para poder culminar con mi investigación, la que les dedico con orgullo.

Abel Arturo.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios como primera mención, agradecerle la fortaleza que me brindó y para cumplir este objetivo trazado.

Asimismo, de manera muy especial agradezco a mi hija Adriana y a mi madre Carmen, las que me sostuvieron en el camino largo que recorrí.

Abel Arturo.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD

(EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)


El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

CONSTANCIA

Que, El bachiller: **HUAMANÍ PAJUELO ABEL ARTURO**, de la escuela profesional de Administración y Sistemas, ha presentado su informe final de TESIS titulado: “**SALARIO EMOCIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA MOCHILEANDO PERÚ S.A.C., 2021.**”, originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **23%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 05 de diciembre del 2022



Dr. Armando Juan Adauto

Avila

Director de Unidad de Investigación

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Contenido

Hoja de Aprobación de los Jurados.....	2
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Tabla de Contenido	8
Contenido de Tablas.....	11
Contenido de Figuras	13
Resumen	14
Abstract	15
Introducción.....	16
Capítulo I.....	20
I. Planteamiento del Problema.....	20
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	20
1.2 Delimitación del Problema	28
1.3 Formulación del Problema.....	29
1.4 Justificación	30
1.5 Objetivos.....	32
Capítulo II.....	33
II. Marco Teórico	33

2.1 Antecedentes	33
2.2 Bases Teóricas o Científicas	38
2.3 Marco Conceptual	47
Capítulo III	51
III. Hipótesis	51
3.1 Hipótesis General	51
3.2 Hipótesis Específicas	51
3.3 Variables	53
Capítulo IV	54
IV. Metodología.....	54
4.1 Método de Investigación.....	54
4.2 Tipo de Investigación	55
4.3 Nivel de Investigación	55
4.4 Diseño de la Investigación.....	56
4.5 Población y Muestra	57
4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	59
4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	60
4.8 Aspectos Éticos de la Investigación	61
Capítulo V	63
V. Resultados.....	63

	10
5.1 Descripción de resultados	63
5.2 Contraste de hipótesis.....	72
Análisis y Discusión de Resultados	79
Conclusiones.....	85
Recomendaciones	87
Referencias Bibliográficas.....	89
Anexos.....	98
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	99
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables	102
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento	104
Anexo 4: Instrumentos de Investigación.....	106
Anexo 5: Constancia de Aplicación del Instrumento.....	109
Anexo 6: Confiabilidad de los Instrumentos	110
Anexo 7: Validez de los Instrumentos	113
Anexo 8: Data de Procesamiento de Datos	134
Anexo 9: Consentimiento Informado de Participación en Proyecto de Investigación	136
Anexo 10: Galería de fotos.....	138

Contenido de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables	53
Tabla 2: Población de trabajadores de la empresa Mochileando Perú S.A.C.	57
Tabla 3: Técnicas de recolección de datos	59
Tabla 4: Instrumentos de recolección de datos.....	60
Tabla 5: Frecuencia y porcentaje de la variable 1: Salario emocional.....	63
Tabla 6: Frecuencia y porcentaje de la dimensión empatía y trato personal.....	64
Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de la dimensión valoración del esfuerzo	65
Tabla 8: Frecuencia y porcentaje de la dimensión entorno de trabajo agradable	66
Tabla 9: Frecuencia y porcentaje de la dimensión formación continua y promoción	66
Tabla 10: Frecuencia y porcentaje de la dimensión conciliación personal y laboral.....	67
Tabla 11: Frecuencia y porcentaje de la variable 2: Rotación de personal	69
Tabla 12: Frecuencia y porcentaje de la dimensión rotación interna.....	70
Tabla 13: Frecuencia y porcentaje de la dimensión rotación externa	71
Tabla 14: Cuadro de interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman.....	72
Tabla 15: Coeficiente de relación entre salario emocional con la rotación de personal	73
Tabla 16: Coeficiente de relación entre la dimensión empatía y trato personal con la rotación de personal.....	74

Tabla 17: Coeficiente de relación entre la dimensión valoración del esfuerzo y rotación de personal 75

Tabla 18: Coeficiente de relación entre la dimensión entorno de trabajo agradable con la rotación de personal 76

Tabla 19: Coeficiente de relación entre la dimensión formación continua y promoción con la rotación de personal 77

Tabla 20: Coeficiente de relación entre la dimensión conciliación personal y laboral con la rotación de personal 78

Contenido de Figuras

Figura 1: Salario emocional en relación a la Pirámide de Maslow.....	21
Figura 2: Beneficios del salario emocional	22
Figura 3: Principales motivos de la permanencia de talento	24
Figura 4: Motivos de la empresa para terminar el contrato laboral.....	25
Figura 5: Motivos del empleado para terminar el contrato laboral.....	26
Figura 6: Frecuencia y porcentaje de la variable 1: Salario emocional	63
Figura 7: Frecuencia y porcentaje de la dimensión empatía y trato personal	64
Figura 8: Frecuencia y porcentaje de la dimensión valoración del esfuerzo.....	65
Figura 9: Frecuencia y porcentaje de la dimensión entorno de trabajo agradable.....	66
Figura 10: Frecuencia y porcentaje de la dimensión formación continua y promoción	67
Figura 11: Frecuencia y porcentaje de la dimensión conciliación personal y laboral	68
Figura 12: Frecuencia y porcentaje de la variable 2: Rotación de personal.....	69
Figura 13: Frecuencia y porcentaje de la dimensión rotación interna	70
Figura 14: Frecuencia y porcentaje de la dimensión rotación externa.....	71

Resumen

La tesis: Salario emocional y rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021, dirige su propósito al estudio del salario emocional y su relación con la rotación de personal de la empresa Mochileando S.A.C. en el 2021, teniendo en cuenta la importancia de incrementar la retribución en los colaboradores siendo ésta un estímulo muy potente para lograr un óptimo rendimiento que incentive su rotación a ascender de puesto y evitar que la empresa atraviese por fenómenos de rotación externa. Siendo su objetivo general establecer la relación que existe entre el salario emocional y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021. El método general que se consideró fue el método científico y como método específico método hipotético deductivo, investigación de tipo básica, nivel relacional, con un diseño no experimental, transeccional. Con una muestra censal y por conveniencia de 28 colaboradores de la empresa Mochileando S.A.C., quienes rindieron un cuestionario. El estudio obtuvo como resultado que en el caso de los colaboradores laboran cada vez más incentivados por compensaciones distintas al factor económico, la causa del problema en la unidad de análisis es la rotación de personal; en donde a mayor salario emocional entonces la rotación de personal disminuye. Como conclusión: existe una relación inversa significativa y su grado es negativa considerable. Siendo así, se sugiere implementar un modelo de salario emocional que fidelice al talento valioso, con la finalidad de establecer políticas que permitan desarrollar estrategias que cubran las necesidades emocionales que el trabajador requiere, rediseñando el paradigma de que la remuneración monetaria lo es todo para el trabajador, de esta manera se evitará fuga de talento.

Palabras clave: Salario emocional, rotación de personal.

Abstract

The thesis: Emotional salary and staff turnover in the company Mochileando Perú S.A.C., 2021, directs its purpose to the study of emotional salary and its relationship with the staff turnover of the company Mochileando S.A.C. in 2021, taking into account the importance of increasing the remuneration of employees, this being a very powerful stimulus to achieve optimal performance that encourages their rotation to move up the ranks and prevent the company from experiencing external turnover phenomena. Being its general objective to establish the relationship that exists between the emotional salary and the turnover of personnel in the company Mochileando Perú S.A.C., 2021. The general method that was considered was the scientific method and as a specific method hypothetical deductive method, basic type research, relational level, with a non-experimental, transectional design. With a census and convenience sample of 28 employees of the company Mochileando S.A.C., who completed a questionnaire. The study obtained as a result that in the case of the collaborators, they work more and more incentivized by compensations other than the economic factor, the cause of the problem in the unit of analysis is the rotation of personnel; where the higher the emotional salary, then the staff turnover decreases. As a conclusion: there is a significant inverse relationship and its degree is considerable negative. Thus, it is suggested to implement an emotional salary model that retains valuable talent, in order to establish policies that allow the development of strategies that cover the emotional needs that the worker requires, redesigning the paradigm that monetary remuneration is everything for the employee. worker, thus avoiding brain drain.

Keywords: Emotional salary, staff turnover.

Introducción

Se presenta la tesis: Salario emocional y rotación de personal de la empresa Mochileando Perú S.A.C.,2021, valiéndose en base a la teoría y los fundamentos basados en la realidad problemática, pone en prioridad destacar la importancia del personal en la empresa como el recurso más valioso, y así también conocer cómo fortalecer su conocimiento. Saber cuan motivados están, se verá evidenciado en la continuidad de rotación de personal y en qué grado se perciben leales con los resultados de la empresa.

Se reconoce al salario emocional como los incentivos no monetarios que una empresa ofrece con la finalidad de incrementar el compromiso y generar empleados motivados. Para poder lograr lo mencionado, es preciso que la atención sea hacia satisfacer las necesidades en el ámbito personal, familiar y profesional de los empleados. Siendo así, que mejore su calidad de vida y desarrollar ambientes de trabajo agradables, se estima que el salario emocional tendrá un valor significativo para las personas, estando arriba del sueldo, así sea muy bien remunerado.

Para Chiavenato (2009) la rotación de personal está dirigida a la acción de abandonar la empresa por parte de los trabajadores de manera voluntaria e involuntaria, debido a diversas causas que ocurren dentro o fuera de la empresa, dentro de un periodo establecido, lo que ayuda a estimar cuantitativamente los datos que determinara la clasificación de rotación de personal.

El estudio del salario emocional es el foco de la investigación elegida, se centra en el estudio del salario emocional y la rotación de personal, puesto que en la actualidad es cada vez más importante que en las empresas exista el salario emocional, que desea compensar al personal superando la expectativa de un sueldo monetario; y tiene como finalidad aportar a cubrir las exigencias en lo profesional, personal y familiar. Por tal motivo, se desea establecer

relación con la rotación de personal, considerando que mayor sea el grado de salario emocional entonces debe de disminuir los índices de rotación de personal en los trabajadores.

A partir de la presente investigación, se busca determinar hasta qué nivel existe relación entre el salario emocional y la rotación de personal en el ámbito de las empresas de turismo. El estudio se realizará para conocer las razones por las que un trabajador decide abandonar la empresa, ya que es importante en base a la teoría, reducir el grado de rotación de personal puesto que es una preocupación muy evidente que conlleva analizar qué tan efectiva es la gestión de personas dentro de la empresa. Es bien sabido que reducir los índices de rotación de personal es considerado una ventaja del salario emocional, esto beneficia a la empresa ya que, se ahorra la inversión de un proceso de gestión de talento humano.

Se ha considerado también aplicar la metodología pertinente a una investigación básica para el presente estudio, incluye además los procedimientos y herramientas necesarias en el desarrollo investigativo, asimismo, el nivel relacional y un diseño no experimental transeccional. Que permite analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de relación entre ellos” (Carrasco Díaz, 2005). En la presentación de resultados se realizará el análisis de los datos recolectados, utilizando el programa estadístico SPSS 26, para determinar las formas, magnitudes y relaciones que se dan en esos datos, las cuales serán halladas en función a los objetivos planteados.

Todo lo expuesto líneas arriba indica que la rotación de personal es contraproducente para lo invertido y la eficiencia en las tareas de una empresa, sobre todo al no desearse, situación que lleva a la generación de un porcentaje de trabajadores que abandonan sus cargos laborales, permitiendo carencias que no se podrán suplir efectivamente por la empresa, lo cual genera tiempo malgastado, demora y nivel bajo de productividad. Por lo que surge la

problemática enunciada de la siguiente manera: ¿De qué manera el salario emocional está relacionado con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021?

El estudio investigativo rescata su importancia toda vez que la rotación de personal daña la imagen que la empresa proyecta hacia afuera, y también la afecta económicamente. Sin embargo, existen formas de poder combatirla, tales como el salario emocional, que se fortalece con fomentar el crecimiento del personal o procurar la integración. Se añade también que la rotación de personal sucede bajo situaciones tales como el abandono del trabajo por parte del personal de forma voluntaria, situación que se manifiesta a causa de la no mejora de expectativas salariales y que otras empresas pueden cubrir, así también la ausencia de una identificación con los valores de la empresa ni con su estrategia, inducen a abandonar el trabajo, sin dejar de mencionar que en algunas ocasiones también, el trabajador no soporta el mal clima laboral y no tiene la posibilidad de desarrollar un status profesional dentro de una organización.

El problema de la empresa objeto de estudio, es que carece de un correcto manejo del talento humano, ya que se ve afectado por la rotación de personal, que se puede atribuir a la desmotivación, el desánimo, la insatisfacción laboral y que además se encuentran influenciados a una no suficiente gestión de recursos humanos o cierta informalidad empresarial. Como consecuencia, el constante cambio de empleados dentro de una empresa genera costos de entrenamiento y a su vez modificaciones en la productividad y el desempeño laboral. (Muñoz, 2013).

Ha sido pertinente aplicar la metodología, instrumentos y técnicas que se requieren para realizar adecuadamente el estudio, dentro de la legislación de la Universidad Peruana Los Andes. Por lo que se ha considerado los siguientes títulos:

Capítulo I comprendido por la descripción del problema, la formulación del problema, el problema general, los problemas específicos, los objetivos de la investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación de la investigación, justificación teórica, justificación práctica, justificación metodológica, justificación social, justificación de conveniencia, delimitación de la investigación, delimitación espacial, delimitación temporal y delimitación conceptual o temática.

Capítulo II comprendido por el marco teórico, los antecedentes del estudio, las bases teóricas y la definición de conceptos.

Capítulo III comprendido por el planteamiento de las hipótesis, así como la operacionalización de las variables.

Capítulo IV comprendido por la metodología, el método de investigación, tipo de la investigación, nivel de investigación, diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Capítulo V comprendido por la descripción de resultados y el contraste de hipótesis. A continuación, se realizó el análisis y discusión de resultados, así como también las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas que respaldan la investigación.

Finalmente, para completar al estudio realizado, están los anexos tales como: matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, matriz de operacionalización del instrumento, instrumento de investigación, data de procesamiento de datos y el consentimiento informado.

El autor.

Capítulo I

I. Planteamiento del Problema

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Mochileando Perú S.A.C. es una empresa dedicada al turismo de aventura no convencional, dirigida hacia un mercado interesado en conocer nuevos lugares del país, interesado en la aventura, conexión con la naturaleza, montañismo y trekking.

El turismo es una fuente de ingreso para todos los países en el mundo según la OMT, (organización mundial de turismo) es un sector que puede seguir creciendo si se les da más importancia y los cuidados debidos a las zonas que cada país cuenta. En nuestro país el turismo receptivo tuvo un aumento de un 8% según MINCETUR, lo cual corrobora que es un sector que, si se le brinda el apoyo adecuado entonces puede llegar a alcanzar una gran importancia por los ingresos que esto conlleva.

Para Gómez(2019) entiende que en la actualidad la nueva generación de empleados se orienta más por valorar su tiempo libre y ser felices en su entorno laboral incluso prefiriendo su salud mental antes que la remuneración monetaria, considerando que puedan cubrir sus

necesidades básicas tal como lo indica Maslow, por ello el salario emocional se sitúa dentro de las necesidades de seguridad y fisiológicas.

Figura 1: Salario emocional en relación a la Pirámide de Maslow



Fuente: Caligrama

El salario emocional es relevante ya que es considerado como el incentivo más requerido dentro de la gestión del talento, además de ofrecer condiciones de trabajo apropiadas y justas, el trabajador percibe el mundo laboral también en base a las emociones que generan cierta satisfacción que fortalece el vínculo con la empresa. Es el caso de la retribución emocional que es tendencia en las empresas y la aplican según las necesidades, prioridades e intereses de los trabajadores.

Figura 2: Beneficios del salario emocional



Fuente: Aliat consultores

La rotación de personal es un fenómeno que ocurre desde diferentes perspectivas, es poco beneficioso para la empresa si más de un personal es despedido o también si deciden abandonar la organización, esto hace que se tenga que contratar nuevamente y mientras tanto la plaza queda improductiva. Otro escenario es si un empleado es promovido a otro puesto con mayores responsabilidades y mayor autonomía.

Toda empresa que cuente con el departamento de personal manifiesta el afán de conservar un rango de rotación de personal adecuado y contar con un clima organizacional saludable. Es probable que el rango de rotación de personal tenga un impacto en los trabajadores en función al ambiente de la empresa, que consecuentemente nos indicará si el desempeño y la productividad se mantienen o declinan.

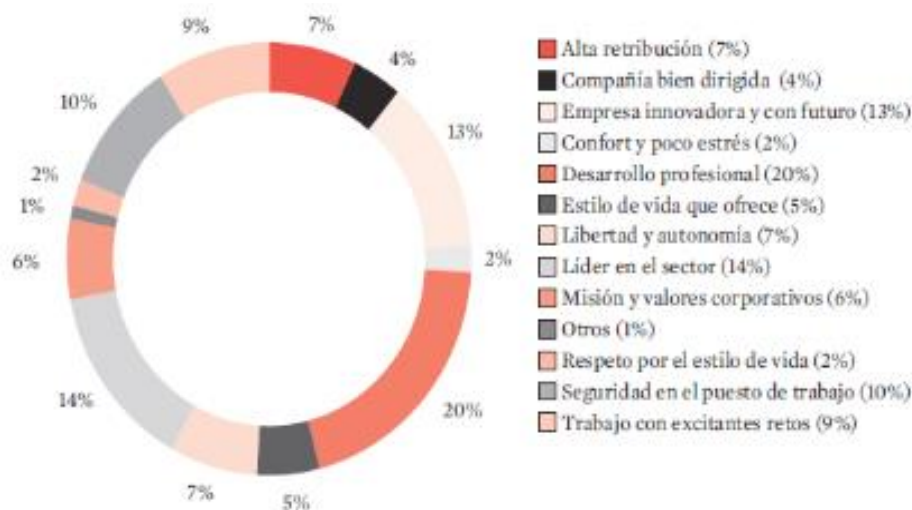
Para gestionar al recurso humano es importante identificar lo que este significa para la empresa, siendo así un activo que genera valor, por su conocimiento y experiencia. Por lo tanto, no se espera que se dé la rotación de personal externa, en la que el recurso humano valioso deba de abandonar el puesto, es ahí cuando en muchos casos, la rotación de personal se convierte en un efecto de varios factores que determinan la actitud y comportamiento del personal, siendo así que la mirada que ellos tengan de la empresa dependa de los beneficios y oportunidades que ésta le otorgue y que, el personal podrá comparar si en otra empresa puede gozar de algún beneficio adicional.

La rotación de personal externa, lleva a la empresa a incurrir en costos altos, es una situación que se ha convertido en evidente, ya que son meros intereses del personal no cubiertos, por lo que para evitar esta situación es recomendable que la empresa identifique las causas internas, y crear un entorno en donde se pueda lograr que el personal se encuentre satisfecho y vean posibilidades de mejora laboral.

En el ámbito mundial se aprecia que la tendencia es la exigencia de mayores niveles de competitividad y mayor eficiencia en las labores para así desarrollar y dar fuerza al posicionamiento, tomando en cuenta que la gestión del talento humano garantiza el éxito en las empresas. De hecho, la problemática también se halla en la rotación de personal, sobre todo cuando los empleados son jóvenes, y que en el momento que ingresan a laborar miden si se cumplen sus expectativas en cuanto a condiciones laborales, deciden desistir y retirarse. Justamente Rabitsch (2014) se refiere: “un colaborador no siempre se termina yendo de una empresa por un mejor sueldo, sino principalmente por mejores condiciones en el ambiente de trabajo, por los incentivos y prestaciones, por ello reducir los índices de rotación del personal es una preocupación muy visible que implica analizar la efectividad de la administración o gestión de las personas dentro de las organizaciones”.

Mundialmente existen organizaciones que manejan políticas de salario emocional y valoran a sus empleados, tomaremos el ejemplo de IKEA que se dedica a la fabricación de muebles suecos y que sus empleados gozan de café cada vez que lo deseen sin costo alguno y que además se benefician con descuentos en ciertos restaurantes, principalmente no les falta el seguro de salud, planes ahorrativos ni servicios internos, y que además cuentan con ambientes de distracción y descanso lo que propicia un estupendo ambiente de trabajo. Así también, Johnson y Johnson organización que cuenta con más de 125000 empleados y que además su responsabilidad social va por el lado de apoyar a las personas a tener una vida saludable y feliz partiendo de sus empleados. Nestlé también es un modelo a seguir, que está orientada al sector salud, medicina y ciencia, brindan a sus empleados en horas de descanso yogurts y descuentos, así también celebran sus logros de equipo con fiestas de reconocimiento.

Figura 3: Principales motivos de la permanencia de talento



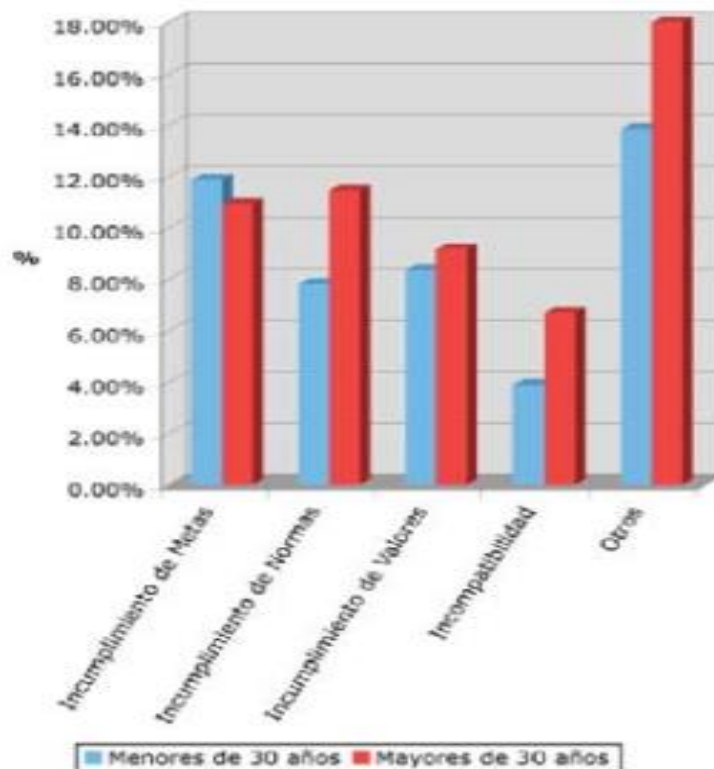
Fuente: Castillo (2009)

Según Cruzado (2017) en el Banco de Crédito del Perú se ha implementado el desarrollo de buenas prácticas laborales, que comunican acciones específicas para desarrollar

el salario emocional, dado que gestionan las compensaciones, así también cuentan con ambientes de distracción, descanso, gimnasio entre otros.

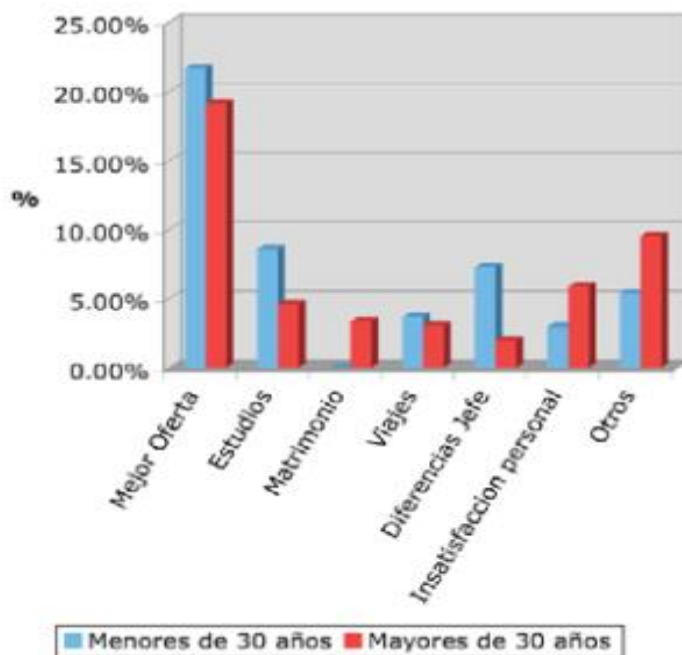
El índice promedio de rotación de personal en el Perú es mayor que en América Latina, es una realidad basada en que los colaboradores ya no desean formar parte por mucho tiempo en una misma empresa. Esto lleva a que las empresas se comprometan mejor desde su alta gerencia, a brindar procesos amigables, entender las motivaciones de su personal y que las metas sean en común hacia el bienestar de la empresa y el trabajador.

Figura 4: Motivos de la empresa para terminar el contrato laboral



Fuente: Acrip

Figura 5: Motivos del empleado para terminar el contrato laboral



Fuente: Acrip

El panorama de la rotación en las empresas peruanas es preocupante en relación a los países de la región puesto que Perú representa el 15% de rotación, siendo el más alto, esto indica que existe una problemática en las empresas del Perú que no le permite retener a sus trabajadores (IPSOS, 2018).

Cabe mencionar que para la empresa Mochileando Perú S.A.C. es debidamente importante la calidad del servicio que ofrece a sus clientes, sin embargo, el constante cambio de personal afecta la calidad del servicio brindado, ocasionando malestar en los clientes al momento de tener que cancelar una ruta o salida, o depender de pocos guías, lo cual genera una mala impresión en los clientes. A todo esto, se añade que la empresa se ve perjudicada porque los ingresos también bajan, y aún más riesgoso es que la competencia nace de quienes fueron parte de la empresa y ahora se convierten en competencia que se llevan el know how, luego de haberles capacitado en las rutas.

Parte de la problemática en la empresa unidad de análisis, también sería una rotación de personal en la que la misma organización decide retirar al trabajador, ya sea porque no cuenta con un segundo idioma, desconoce las rutas turísticas, se invierte en cursos de primeros auxilios en montaña, lo cual eleva los costos, no están comprometidos a un trabajo de tiempo completo, así como también carecen de habilidades blandas que es fundamental para el servicio, y además no existe un contrato de locación de servicios.

La empresa Mochileando Perú S.A.C. atraviesa como problemática la baja permanencia del personal, ya que es complicado contar con colaboradores que fácilmente cumplan con el perfil requerido, o por el contrario quienes cumplen el perfil solo permanecen menos de un año, debido a la búsqueda de una mayor remuneración a la ofrecida y cabe mencionar también que un porcentaje de ellos tienden a percibir que sus jefes no los consideran. Entonces tenemos que el 89% de las organizaciones especulan que sus empleados cambian de empresa buscando aumento en sus remuneraciones, cuando en realidad solo el 12% de estos recibe mayores remuneraciones en su nuevo centro de trabajo. Otro motivo posible de la alta rotación de personal sería la falta de aprecio de las empresas hacia sus colaboradores, el 40% no se siente valorado. (Edenred, 2017)

Dada esta realidad para la empresa es un perjuicio en lo económico y de gestión, puesto que, se invierte en capacitar, inducir, adaptar y socializar al empleado para su puesto laboral. Y que, a pesar de que la empresa ha desarrollado nuevas políticas de mejora y acciones para llevar a cabo la gestión de talento humano, en varias ocasiones no se da una efectiva selección de personal, y que tampoco se ofrece planes de carrera profesional en el caso de los guías turísticos, y que tampoco se brinda beneficios ni incentivos que les genere compromiso o sentirse parte de la empresa, lo que pueda favorecer en retenerlo en su puesto laboral.

1.2 Delimitación del Problema

1.2.1 Delimitación Espacial.

El lugar donde se llevó a cabo la investigación tiene su delimitación espacial en Jr. Ignacio Seminario 465 San Juan de Miraflores – Lima.

1.2.2 Delimitación Temporal.

El periodo que comprendió el estudio de investigación pertenece al año 2021.

1.2.3 Delimitación Conceptual o Temática.

Se describió los resultados obtenidos, que demuestran la importancia del recurso humano como activo más importante de la empresa, debido a que posee conocimiento y experiencia en el tiempo, por lo que es importante también la rotación de personal ya que es considerado como un efecto de factores internos y externos, los que condicionan el comportamiento del trabajador.

VI: Salario emocional

Para el autor Giraldo (2018) explica que desde su concepción el salario emocional se entiende como la remuneración no económica que brinda un valor agregado al personal con la finalidad de mejorar su calidad de vida, valiéndose de los beneficios brindados como sería un horario flexible, beneficios sociales, entrenamiento y capacitación, beneficios para la salud y agradecimientos o reconocimientos.

V 2: Rotación de personal

Para el autor Orozco (2013) la rotación de personal es la proporción de personas que se retiran de una empresa, sin considerar aquellos que suelen ser jubilados o fallecidos, sobre el total de número de colaboradores promedio en una empresa dentro de un tiempo determinado comúnmente sería de un año. Siempre considerando un resultado porcentual. Así también se considera la rotación interna que se relaciona con el desarrollo profesional del trabajador hacia un ascenso en su línea de carrera.

Su definición se orienta a decir que es un fenómeno que da su origen desde distintas perspectivas, y que no necesariamente es positivo para la organización al momento de que uno o más colaboradores son retirados o en su defecto deciden salir de la organización, puesto que conlleva desempeñar nuevos procesos de contratación y mantener el puesto sin productividad durante ello. En el caso de que un colaborador sea nombrado hacia un puesto con mayores atribuciones y un ascenso, entonces no sería parte de una problemática.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General.

¿De qué manera el salario emocional está relacionado con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021?

1.3.2 Problemas Específicos.

1. ¿Cómo está relacionada la empatía y trato personal con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021?

2. ¿De qué manera está relacionada la valoración del esfuerzo con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021?
3. ¿De qué manera está relacionado el entorno de trabajo agradable con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021?
4. ¿Cómo está relacionada la formación continua y promoción con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021?
5. ¿De qué manera está relacionada la conciliación personal y laboral con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021?

1.4 Justificación

1.4.1 Social.

La presente investigación demostró una repercusión positiva en la empresa Mochileando Perú S.A.C. al enfocarse en la percepción que los colaboradores tienen sobre el salario emocional, que son justamente el apoyo que la empresa brinda al trabajador para que estos organicen su tiempo y ocupen una buena parte en desarrollar su vida personal para que así obtenga mayor tranquilidad, evitando así el estrés. Dicho esto, la empresa Mochileando Perú S.A.C. contribuirá a generar identidad peruana, incrementar la imagen de la zona turística, promoverán las visitas de extranjeros y locales a los destinos turísticos, aumentarán las divisas por el turismo, el turismo aportará al PBI, generará empleo en la zona turística, incrementará la rentabilidad en las agencias de turismo no convencional, se incrementará recursos especializados que brinden seguridad y confianza y se generarán alianzas entre las agencias de turismo no convencional y las entidades públicas del destino turístico.

1.4.2 Teórica.

La investigación se enfocó teóricamente en determinar la relación que se establece entre el salario emocional y la rotación de personal. Los resultados evidenciarán el incremento del rendimiento, productividad, proactividad, eficiencia y compromiso de los colaboradores en pro del logro de los objetivos de la organización por el uso de dicho incentivo. Asimismo, el estudio estuvo realizado en la práctica de teorías ya descubiertas y definiciones que nos llevó a definir el salario emocional y la rotación de personal, para lo cual, se ha desarrollado un marco teórico que permitió mostrar los distintos conceptos, enfoques y teorías de ambas variables a considerar.

De la misma manera, la utilidad y beneficio estuvieran orientados a los estudiantes investigadores que se ocupen de la misma línea de investigación o tesis semejantes, así también en beneficio del investigador que vaya tras del aprendizaje al respecto de nuevos conocimientos referentes a la línea de investigación propuesta.

1.4.3 Metodológica.

Metodológicamente la investigación aplicó instrumentos, métodos, matrices y teorías propios del salario emocional y la rotación de personal que estarán relacionados, por lo que, será confiable en futuras investigaciones que guarden relación con el tema. Para esto, se elaboraron instrumentos documentales en la escala de Likert, que permitió medir cada una de las variables. Se considera también un aporte bibliográfico a los estudiantes de la carrera de Administración, lo que les servirá de referente para nuevas investigaciones sobre el tema en cuestión.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General.

Establecer la relación que existe entre el salario emocional y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

1.5.2 Objetivos Específicos.

1. Establecer cómo está relacionada la empatía y trato personal con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.
2. Establecer de qué manera está relacionada la valoración del esfuerzo con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.
3. Establecer de qué manera está relacionado el entorno de trabajo agradable con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.
4. Establecer cómo está relacionada la formación continua y promoción con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.
5. Establecer de qué manera está relacionada la conciliación personal y laboral con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Capítulo II

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Nacionales.

Rivera (2020) en su tesis: Salario emocional y retención del talento humano en la empresa Resefer Manufacturing S.A.C., distrito de Puente Piedra, departamento de Lima, 2018, que sustentó en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración, resumió en su investigación lo siguiente: el objetivo de la investigación fue identificar de qué manera el salario emocional influye en la retención del talento humano en la empresa Resefer Manufacturing sociedad anónima cerrada, distrito de Puente Piedra, departamento de Lima, 2018, su metodología de tipo básica, diseño no experimental, nivel correlacional, con una muestra de 46 trabajadores que desarrollaron cuestionarios. Su resultado demostró que el salario emocional tiene influencia en la retención del talento humano. Su conclusión fue que existe una relación directa y buena entre ambas variables.

Ruíz y Sánchez (2020) en su tesis: Salario emocional para mejorar la retención del talento humano en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Bagua Grande, que sustentaron en la Universidad César Vallejo, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, resumieron en su investigación lo siguiente: su objetivo fue proponer estrategias de salario emocional para mejorar la retención del talento humano en la CRAC Raíz, Bagua Grande, la metodología tuvo un nivel descriptivo, con una muestra de 31 empleados y la técnica de recolección de información fue una encuesta y guía de entrevista, por ende se aplicaron cuestionarios validados. El resultado en el caso de la variable retención de talento humano, la empresa indica que es preciso dar mayor énfasis a mejorar ciertos criterios que ayuden al desarrollo de un buen clima organizacional y profesional. Asimismo, en cuanto a la variable salario emocional, la empresa también se encuentra en un nivel medio, identificando al desarrollo profesional y relacional, la conciliación familiar y personal y el valor añadido, como factores que se deben de tomar en cuenta. Se concluyó que es preciso aplicar las estrategias de salario emocional para retener al recurso humano.

Barron (2020) en su tesis: El salario emocional y la retención de personal de campo en las empresas vitivinícolas de Pisco – Ica, que sustentó en la Universidad Nacional Federico Villarreal, para optar el Grado Académico de Maestro en Administración, resumió en su investigación lo siguiente: el objetivo fue ver si existe una relación directa entre el salario emocional y la retención de personal de campo de las empresas vitivinícolas de Pisco – Ica. Su investigación tuvo una metodología de tipo aplicada y un nivel descriptivo – correlacional, su muestra consideró a 110 trabajadores a los que se les aplicaron cuestionarios. Su resultado fue la comprobación de que si existe relación entre ambas variables. Su conclusión es que la relación es alta, directa y

significativa entre ambas variables, si el salario emocional es adecuado entonces la retención de personal será efectiva.

Minchán (2017) en su tesis: Salario emocional y retención del talento humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017, que sustentó en la Universidad César Vallejo, para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, resumió en su investigación lo siguiente: su objetivo fue determinar la relación que existe entre el salario emocional y el talento humano de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, su metodología a un nivel correlacional, la que consideró como muestra a 24 colaboradores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios en función a las variables. Su resultado fue la evidencia de una relación directa y significativa entre ambas variables. En donde si el salario emocional es mayor entonces el talento humano será fortalecido. Concluye en que existe relación directa y significativa entre ambas variables.

Quispe y Vera (2016) en su tesis: Gestión del talento humano y rotación de personal en la empresa Marose Contratistas Generales S.A.C., que sustentaron en la Universidad Nacional Del Centro del Perú, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, resumieron en su investigación lo siguiente: el objetivo fue explicar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la rotación de personal en la empresa Marose Contratistas Generales S.A.C., para proponer estrategias operativas de disminución de la rotación, la metodología en el nivel correlacional, con una muestra de 137 colaboradores, a quienes se les aplicaron cuestionarios de cada variable. Su resultado estuvo orientado a la relación existente entre ambas variables. Su conclusión establece la relación entre ambas variables.

2.1.2 Internacionales.

Benites y Vélez (2020) en su tesis: El salario emocional como estrategia para la retención del talento humano en las grandes empresas de Antioquía, que sustentaron en la Universidad Católica Luis Amigó – Colombia, resumieron en su investigación lo siguiente: su objetivo fue analizar la efectividad de las estrategias de salario emocional que implementan las empresas antioqueñas para la retención del talento humano, su metodología de diseño descriptivo, investigación cualitativa, no se utilizó una unidad de análisis en específico, sin embargo se estudió el aporte que da el salario emocional a retener el talento, y asimismo, cómo las empresas más reconocidas de la localidad decidieron implementar el salario emocional para así afirmar que sus colaboradores permanecieron en ellas. Las fuentes que sirvieron fueron documentación pertinente a las organizaciones. Con el uso de la documentación se pudo analizar que las empresas utilizaron estrategias de salario emocional para obtener beneficios financieros a través de la reducción de ausentismo y la rotación interna de los empleados, asimismo desarrollar en ellas la técnica de retener y atraer a sus mejores talentos, generando así rentabilidad óptima y mayor rendimiento.

Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019) en su artículo de investigación: Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado, que sustentaron en la Universidad de Santander - Facultad de Ciencias de la Salud – Colombia, resumieron en su investigación lo siguiente: el objetivo fue determinar la relación entre rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado en oftalmología. La metodología en el nivel correlacional, con una muestra de 29 colaboradores enfermeras a quienes se les aplicó encuestas para medir cada variable. Su resultado indicó que a falta de personal en determinado servicio

sucede la rotación, que además es arbitrario por obviar a la familia, y que no estima el incentivo salarial, pero que indica una oportunidad en cuanto al desarrollo laboral, considera evaluar el desempeño en base a la apreciación que los evaluadores tengan sobre el empleado. Su conclusión fue que no se encontró relación significativa entre ambas variables.

Espinosa, Díaz y Palacios (2017) en su tesis: Salario emocional en la empresa FONDEARGOS como estrategia de motivación del talento humano, que sustentaron en la Universidad EAN – Facultad de Postgrados - Colombia, para optar al título de Especialistas en Gestión Humana, resumieron en su investigación lo siguiente: su objetivo fue describir y deducir la motivación que se refleja en la empresa Fondeargos, como resultado de la aplicación del salario emocional. Su metodología es del método deductivo. La muestra fue a personal directivo, táctico y operativo, llegando a ser 21 personas utilizando los instrumentos para cada variable con la técnica de encuesta. Como resultado se obtuvo que los empleados se sienten muy motivados gracias a que son conscientes de los elementos del salario emocional en ellos, y que gracias a ello es posible tener mejor condición laboral y mejorar su calidad de vida. Se concluyó que es efectivo el salario emocional cuando se desea lograr motivar.

Rubio y Villagrán (2017) en su tesis: La rotación de personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la Corporación Fiales, que sustentaron en la Universidad de Guayaquil – Ecuador, para optar el título de Ingeniería Comercial, resumieron en su investigación lo siguiente: su objetivo fue demostrar cómo la rotación del personal incide en el desempeño laboral de los empleados del Centro Comercial Norte, de la Corporación Fiales de la ciudad de Guayaquil. Metodológicamente se sostuvo en el nivel descriptivo, exploratorio, siendo su muestra de 270 colaboradores a

quiénes se les aplicó encuestas para medir cada variable. Su conclusión afirma la influencia de la rotación de personal directamente en la actitud de las personas, ocasionando un bajo rendimiento, dando como salida un plan que contrarreste la rotación de personal.

Delgado, López y Moreno (2017) en su investigación: Impacto del clima organizacional en la rotación del personal: Evidencia en sector desarrollo de software, que sustentaron en la Universidad Autónoma de Baja California – México, resumieron en su investigación lo siguiente: su objetivo fue analizar si el clima organizacional medido a través de las variables apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, productividad, búsqueda de empleo e intención por permanecer se relaciona con la rotación de personal. La metodología en el nivel correlacional, con una muestra de 68 colaboradores, a quiénes se les aplicaron cuestionarios de cada variable. Su resultado estuvo orientado a que la rotación del personal pudiese darse a causa de la búsqueda de mejores ingresos. Su conclusión pone como reto a la rotación de personal, ya que el costo de reemplazar un puesto es elevado, y que además se imposibilita la retención de personal ya que los jóvenes millenials y generación X optan por estar poco tiempo dentro de una organización.

2.2 Bases Teóricas o Científicas

2.2.1 Salario Emocional.

El salario emocional “son las ayudas que las empresas otorgan a los trabajadores para que dispongan más tiempo para el desarrollo de su vida personal, para que tengan mayor tranquilidad y con el menor estrés posible” (Pérez, 2017).

El desarrollo de las tareas y acciones por parte del colaborador estando motivado es una característica de que en la empresa existe el salario emocional, en donde el colaborador espontáneamente da lo mejor de sí y se siente orgulloso y satisfecho de hacerlo. Cuando una organización brinda salario emocional a sus trabajadores es una forma de reconocimiento a su esfuerzo, haciéndoles sentir valioso y que su capacidad aporta a la empresa, en donde se le considera parte del equipo y que celebre los éxitos de la misma como si fueran los suyos (Acosta, Fernández, & Molló, 2002).

Así mismo, en el caso de (Rodríguez , 2014), indica que “el salario emocional es un término que está directamente asociado a la retribución que un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter no económico, que tienen por objetivo satisfacer las necesidades personales de los empleados”.

En la actualidad la persona como trabajador no sólo necesita ingresos económicos, sino que también requiere sentirse seguro, requiere desarrollarse en lo laboral y por supuesto en lo personal, siendo así, estas necesidades no se satisfacen monetariamente; el rol clave de las organizaciones es tratar de satisfacer estas necesidades a fin de que sus colaboradores se sientan a gusto y por ende rindan con mejores resultados.

Se define “salario emocional como la remuneración no económica que otorga un valor añadido al trabajador para mejorar su calidad de vida, a través de los beneficios como el horario flexible, beneficios sociales, formación y capacitación, acciones para mejorar la salud y reconocimiento” (Giraldo, 2018). Por su parte, Morales (2016) hace mención “no basta un buen salario monetario para atraer a los nuevos talentos, sino que las prácticas del salario emocional constituyen un elemento muy importante al momento de elegir un lugar de trabajo”. Por su parte CE Noticias Financieras (2019), “el salario

emocional se basa en dar a los empleados un mejor equilibrio entre la vida profesional y personal con la agilidad y flexibilidad que requieren. Este tipo de salario se trata de brindar al colaborador un paquete de beneficios más allá de la compensación económica que incluye opciones como oficina en casa o teletrabajo, desarrollo profesional o elegir las plataformas o tecnologías que mejor se adapten a su forma de trabajar”.

Si tratamos sobre la gestión de recompensas se dice que “no se trata solo de los beneficios salariales de los empleados; también le preocupan las recompensas no financieras, como el reconocimiento, el aprendizaje y las oportunidades de desarrollo, y una mayor responsabilidad laboral” (Armstrong & Murlis, 2005, como se citó en Pushpasiri & Ratnayaka, 2018).

También se manifiesta que el salario emocional posee propiedades motivacionales, “ya que los empleados no sólo obtienen la utilidad del incentivo económico, sino que también disfrutan del reconocimiento de su desempeño laboral dentro de su entorno social (regalos, viajes, promociones en restaurantes, etc.). Por lo tanto, los incentivos no monetarios pueden conducir a un mayor desempeño en comparación con los incentivos monetarios” (Sittenthaler & Mohnen, 2020).

En el caso de Vidal, Córdón y De La Torre (2015), el salario emocional es definido como “los beneficios sociales que contribuyen al logro de una ventaja competitiva, al comprometer y fidelizar a sus trabajadores claves”.

Las dimensiones del salario emocional según (Pérez, 2017):

2.2.1.1 Empatía y trato personal

Es cuando los directivos o gerentes son empáticos con sus colaboradores, manifestando un trato cordial, respetuoso, afable hacia ellos. Se refiere a que pueden sentir lo mismo que sus empleados en alguna situación específica que ellos puedan estar atravesando, esto hace que puedan comprenderlos y ponerse en su lugar.

2.2.1.2 Valoración del esfuerzo.

Se refiere a todo reconocimiento por parte de los gerentes o directivos hacia el esfuerzo y aporte que los empleados demuestran en el logro de los objetivos empresariales, también demostrando que entregan el todo por el todo y que dan lo mejor de sí, este esfuerzo se valora de manera individual como de equipo.

2.2.1.3 Entorno de trabajo agradable.

Se propicia un ambiente físico de trabajo adecuado, que se centra en brindarle al trabajador todas las condiciones óptimas para que su desempeño sea el mejor. También se refiere a los espacios de esparcimiento o distracción que requieren y no caigan en presiones o estrés laboral, asimismo, se le brinde autonomía y empoderamiento para que reconozca en la empresa su alta cultura ética y transparente, haciendo uso de la comunicación efectiva en todos los niveles, desarrollando estrategias de trabajo en equipo que hagan que el trabajador se sienta parte de la empresa y por lo mismo entregue su mayor talento.

2.2.1.4 Formación continua y promoción.

Son las actividades por parte de la organización para que sus colaboradores estén capacitados y desarrollen la formación continua, con la motivación de que a mejor

talento humano mayor cargo dentro de la empresa, el ofrecimiento de una línea de carrera es un gran valor que el trabajador reconoce en la empresa, y por ende se empeña en desarrollar su carrera profesional.

2.2.1.5 Conciliación personal y laboral.

En este caso es explícitamente las actividades que benefician al trabajador en cuanto a la flexibilidad de horarios, salario bien remunerado, programas de salud para los trabajadores, a la posibilidad de trabajar desde casa, y demás servicios que la empresa propone al trabajador para que pueda atender sus diferentes roles tanto personales como familiares por medio de políticas atractivas de trabajo.

2.2.2 Rotación de Personal.

Chiavenato (2009) menciona que “la rotación de personal es la cantidad de personas que salen de la empresa de forma voluntaria e involuntaria, por causas externas o internas en un periodo de tiempo establecido el cual puede ser calculado o determinado de forma científica y objetiva. Por tal motivo se obtienen a partir de datos cuantitativos, los cuales están determinados por el índice de rotación de personal. Se tiene que tomar en cuenta que las personas que se retira por causas externas son debido a mejores ofertas laborales o un crecimiento profesional. Las internas ocurren por reestructuraciones en la empresa, discrepancias o por bajo rendimiento de un colaborador. Hay que saber diferenciar la naturaleza u origen, para contemplar una estrategia que compense su manifestación”.

Salazar (2016) manifiesta que “la rotación del personal, a nivel de las organizaciones uno de los problemas más preocupantes para directivos y gerentes es el incremento de las salidas del recurso humano o rotación de personal lo cual genera nuevas admisiones

de personas al trabajo con la finalidad de que la empresa siga operando y desarrollando sus actividades normales”.

Olivas y Bondarouk (2013) destacan que “el análisis del problema de la rotación o movimientos de los empleados en las organizaciones resulta ser de gran relevancia e impacto para las empresas debido a que representa costos de tipo económico y de tipo estructural que genera resultados negativos no solo a la gestión realizada por el área de recursos humanos, sino también a la organización en su conjunto”.

Ibáñez (2011) indica que “en las organizaciones la rotación del personal permite una renovación a las actividades laborales con el cambio o movilización de las personas, que les permite nuevas experiencias de trabajo y capacitación laboral continua, así como en determinadas circunstancias reduce la preocupación por mantener o retener a trabajadores valiosos para la organización”.

Para el caso de “los términos de rotación de personal hacen referencia a la variación de la cantidad de personas, en relación al número promedio de integrantes o miembros de la organización, que ingresan o salen de una organización. Su medición se realiza a través de índices de rotación, mensual, trimestral, semestral o anual, lo cual permite a la organización hacer un diagnóstico y predicción de este fenómeno que afecta su desarrollo” (Chiavenato, 2011).

Aguilar (2015) hace referencia “que las causas asociadas a la rotación del personal se dividen en dos grupos: el salario, por cuanto tiene que ver con el contenido del trabajador, de ahí que cuando la empresa no ofrece un salario acorde al desempeño y a la eficiencia en las tareas por parte de los colaboradores, ello puede generar, en la mayoría de los casos la renuncia de los trabajadores, especialmente de los más talentosos; y, las

condiciones de trabajo que deben ser las adecuadas y óptimas para los colaboradores; por ello ha de caracterizarse por tener espacios saludables, buena iluminación, sistemas de seguridad para la prevención y atención de riesgos, etc.; de no ser así puede ser una causa asociada a la rotación de personal”.

Se puede considerar a la rotación de personal como un hecho que se da comúnmente en las empresas, y que es complicado desaparecer, sobre todo erradicarla por completo tampoco muestra una buena imagen, ya es considerada como comodidad y arreglo. Lo que sí es saludable, es aplicar los instrumentos que controlen los rangos de rotación y se conserven los márgenes adecuados y permitidos.

Se considera al mercado laboral como una amenaza para las empresas, puesto que la oferta y demanda laboral escapan del control de ellas. En el caso de Aponte (2006) interpreta que “las empresas no pueden intervenir en causas externas que deriven en mejoras salariales o desarrollo profesional. Sin embargo, se plantea que las causas externas se pueden manejar a través de la propia investigación”.

En el caso de que se realicen investigaciones sobre evaluaciones de desempeño y comportamiento organizacional, es probable que se comprenda y se hallen las debilidades a nivel de toda la organización, área por área e individualmente también.

Cuando se menciona a la manera en cómo se da la rotación, Chiavenato (2011) se refiere como “movimientos del personal que están referidos a los flujos o cambios permanentes de las personas al interior de la empresa o institución, las cuales se producen por las transferencias de empleados, ascensos y promociones, por despidos o por cese laboral”, señala que las dimensiones de la rotación de personal son:

2.2.2.1 Rotación Interna.

Considera que la rotación interna se refiere al movimiento de personal que se ejecute dentro de la organización, puede ser en la misma área laboral o en distintas áreas, lo que comprende un cambio de posición o de asignación de funciones que involucren diversas áreas sin necesidad de retirarse de la organización. Las causas son indistintas tales como darle un giro a la rutina del empleado, desarrollar su habilidad de enfrentarse a nuevas situaciones o también posicionarlo en un puesto que sea afín con su desempeño y sus competencias. Tenemos entre estas retenciones las siguientes:

- Transferencias o reformas entre puestos, “no supone un mejor puesto o jerarquía o una mejora en la remuneración. Este mecanismo de movimiento del personal implica la reestructuración de la organización mediante la formación de una nueva área de trabajo o la cancelación lo cual genera un cambio en el puesto laboral mediante una reubicación del trabajador en otra área de trabajo, pero dentro del mismo nivel o rango jerárquico” (Chiavenato, 2011).
- Ascensos considerados como evolución profesional, que les permite integrarse a nuevas áreas con puestos de mayor representatividad o nivel organizacional y por ende mejor posición económica. “Es un movimiento de personal que ocurre de forma vertical: una persona que ocupa un lugar de menor jerarquía dentro de una empresa se designa, por mérito o por confianza, a ocupar un puesto en un nivel más alto dentro de la misma organización, lo que implica, por lo general mejor salario y beneficios laborales. Representa para el empleado ascendido una forma de crecimiento y desarrollo profesional y laboral” (Chiavenato, 2011).

- Promociones, consideradas evoluciones a categorías con aumentos de sueldos, pero se mantienen en el nivel jerárquico; además de los descensos que supone lo contrario, cambiar a un puesto que se encuentre debajo del nivel organizacional en el que estaba (Chiavenato, 2011).

2.2.2.2 Rotación Externa.

Son las actividades de ingreso y salida de los empleados en una empresa sea que las causas se manifiesten en argumentos válidos como inhabilitación física o psicológica del trabajador, la existencia de dificultades familiares, renuncia o jubilación, así también por motivos generados por la misma empresa: haber elegido incorrectamente al personal o despido definitivo (Chiavenato, 2011). Se menciona las siguientes:

- Rotación voluntaria se refiere a la decisión que tome el empleado de dejar la institución, debido a causas como no sentirse a gusto, o motivos profesionales que la empresa no le puede brindar, motivos personales que no le permiten continuar y por ende finaliza la relación laboral.
- Rotación voluntaria inevitable se refiere a la decisión que tome el empleado en cuanto a dejar la organización irremediamente y que escape de lo que los directivos o la empresa puedan controlar su salida.
- Rotación involuntaria se refiere a que la relación de la empresa con el empleado da por concluida, pueden ser por motivos de necesidad económica o mayormente por una relación negativa entre los mismos. Existen tipos como la jubilación, que es cuando a una determinada edad del empleado por ley tiene que culminar sus labores profesionales (Chiavenato, 2011).

2.3 Marco Conceptual

- **Variable 1: Salario emocional:** viene a ser como definición conceptual todo tipo de compensación inmaterial que el colaborador recibe por sus servicios prestados (Bager, 2005). El estudio presente nace a causa de saber esencialmente los beneficios de la aplicación del salario emocional en las organizaciones y qué relación pueda establecer con evitar la rotación de personal, puesto que para Buqueras y Cagigas (2017) “los trabajadores más satisfechos son los más motivados, en consecuencia, los más productivos y no buscan otras opciones laborales. Dicha satisfacción se logra no sólo a través de un buen sueldo, sino también por medio de un equilibrio entre la vida personal, laboral y familiar”. Por lo que se ha considerado las siguientes dimensiones:
 - Empatía y trato personal
 - Valoración del esfuerzo
 - Entorno de trabajo agradable
 - Formación continua y promoción
 - Conciliación personal y laboral

- **Variable 2: Rotación de personal:** viene a ser el quiebre de los vínculos entre el empleado y la empresa, considerando una variedad de causas voluntarias o no, que según (Robbins, 1998) manifiesta “la rotación de personal es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización. Puede ser un problema, debido al aumento de los costos de reclutamiento, de selección, de capacitación y de los trastornos laborales. No se puede eliminar, pero se puede minimizar sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difícil de reemplazar”. En otro concepto tenemos a (Flores Zambada, 2006) “la rotación de personal es uno de los principales problemas que enfrentan las

empresas y que genera consecuencias negativas para cualquier organización”. Por lo que se ha considerado las siguientes dimensiones:

- Rotación interna
- Rotación externa

Definiciones que acompañan a las variables y sus dimensiones:

- **Capacitación:** “Es la suma de acciones dedicadas a la didáctica, con la finalidad de expandir los saberes, habilidades y aptitudes de la persona que ofrece sus servicios a una empresa. Es importante porque mejora el desempeño dentro de los cargos actuales y futuros, y que además les permite adaptarse a los cambios del entorno”. (Venemedia Comunicaciones C. A, 2019).
- **Comportamiento:** Es la acumulación de respuestas en función a cómo ven el entorno, puede ser de manera consciente o inconsciente según como influyan las circunstancias.
- **Compromiso:** “Considerado como el nivel de identificación que tiene la persona con su empresa y con los objetivos de ésta”. (Robbins, 2013)
- **Desarrollo de personas:** Cuando la persona manifiesta un crecimiento personal de superación, se manifiesta como un proceso en donde involucra los ascensos, líneas de carrera y rotación de puestos.
- **Motivación:** “(...) en realidad, esta palabra que parece tan difícil significa “dar motivo”. Motivar es, en definitiva, dar motivo a una persona o a un grupo para que trate de alcanzar cierto objetivo. Pero no por conocer esto la cuestión deja de ser compleja, ya que para dar motivo se debe estar dispuesto a preocuparse por buscar los motivos que impulsan al otro y, además, tener la habilidad para encontrarlos y actuar en consecuencia” (Maristany, 2007,

pág. 159).

- **Plan de carrera:** Se define como el procedimiento que incluye aspectos que mejoran el desempeño de la persona, según la actitud, su comportamiento y si cumple con lo que requiere el puesto de trabajo, es preciso conocer también sus habilidades y competencias, de esta manera se establece un plan de carrera que sea a fin con lo que posee el trabajador.
- **Protagonismo de los empleados:** “(...) dar protagonismo a los empleados: mediante su participación en vídeos, en la revista corporativa, en la intranet o en otras herramientas internas. El único requisito es dejar un espacio para la participación de los empleados, sea en vídeos, con artículos de contenido personal o laboral” (Cabanas, 2014).
- **Relaciones:** “Es la manera en cómo perciben el hecho de que exista un lugar de trabajo que se maneje en buenos tratos y relaciones interpersonales y que sea en común entre jefes y subordinados” (Blanch Ribas, 2003).
- **Rotación de puestos:** Es la estructura organizacional de puestos en donde es posible intercambiar los mismos, siempre y cuando las funciones sean parecidas y ubicados en áreas distintas.
- **Selección de personal:** Es el proceso en el cual es posible elegir al personal adecuado e idóneo al puesto que se requiere, entre los postulantes a un puesto de trabajo.
- **Sistemas de Reconocimiento:** “(...) el objetivo del sistema no es solamente individual, premiar comportamientos laborales sobresalientes, sino social, ya que hace posible la emulación de las conductas excelentes, la deseabilidad de las mismas” (Cuenca Cervera, 2010, pág. 205).

- **Trabajo en equipo:** Es la manera en cómo el recurso humano se desenvuelve dentro de los grupos de trabajo, considerando que todos apunten a una misma meta en común, entrelazando sus competencias, habilidades y siendo tolerantes hacia los demás.

Capítulo III

III. Hipótesis

3.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el salario emocional y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

3.2 Hipótesis Específicas

1. Existe una relación significativa entre la empatía y trato personal, y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.
2. Existe una relación significativa entre la valoración del esfuerzo y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.
3. Existe una relación significativa entre el entorno de trabajo agradable y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.
4. Existe una relación significativa entre la formación continua y promoción, y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

5. Existe una relación significativa entre la conciliación personal y laboral, y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

3.3 Variables

3.3.1 Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V1: SALARIO EMOCIONAL	Son los apoyos que otorgan las organizaciones a sus colaboradores con la finalidad de que alineen su tiempo en el desarrollo de su vida personal, de esta manera se sientan más tranquilos y sin estrés (Pérez, 2017)	Empatía y trato personal	Empatía hacia los trabajadores
			Trato agradable y respetuoso
		Valoración del esfuerzo	Reconocimiento público a las contribuciones
			Reconocimiento al trabajo por proyectos desarrollados
			Reconocimiento al trabajo con objetivos retadores
			Valoración del esfuerzo realizado
			Demostración afectiva del esfuerzo realizado
		Entorno de trabajo agradable	Entorno de trabajo agradable
			Espacios de entretenimiento
			Autonomía
			Empoderamiento
			Autoconfianza cultural empresarial ética y transparente
			Comunicación interna y externa
Identificación y sentido de pertenencia a la institución			
Formación continua y promoción	Trabajo en equipo		
	Formación continua		
	Posibilidades de promoción		

			Posibilidades de desarrollo de la carrera profesional
		Conciliación personal y laboral	Flexibilidad de los horarios
			Programas de salud
			Posibilidades de reducción de jornadas de trabajo
			Posibilidades de realizar teletrabajo
			Servicios de ayuda de la empresa para atender responsabilidades personales y familiares
			Políticas de trabajo atractivas
V2: ROTACIÓN DE PERSONAL	Es la fluctuación de personal que sucede dentro de una empresa entre la organización y el ambiente laboral, quiere decir, que en las personas se realizan intercambios entre la organización el ambiente que serán definidos por el volumen de las personas que ingresan y se retiran. (Chiavenato, 2011)	Rotación interna	Transferencias
			Ascensos
			Promociones
			Descensos
		Rotación externa	Rotación laboral voluntaria
			Rotación laboral voluntaria inevitable
Rotación laboral involuntaria			

Capítulo IV

IV. Metodología

4.1 Método de Investigación

Se entiende por método de investigación aquel proceso que se utiliza en la preparación de una investigación o estudio, a fin de lograr certeza y objetividad en base a la ciencia.

4.1.1 Método General.

Se utilizó como método general al método científico, que nos lleva a probar la hipótesis planteada para así determinar resultados a la muestra de estudio. Según Kerlinger y Lee (2002) esta metodología sirve para ser usado en la generación de conocimiento científico. Por tanto, una investigación científica se cimienta en lo empírico y en la medición, tomando en consideración aquellos principios de las pruebas de razonamiento. Es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo. En otras palabras, es el camino para llegar a un fin o una meta. En tal sentido toda labor de procedimiento humano de información requiere asumir el camino más adecuado y viable para lograr el objetivo trazado.

Este método se adapta para la investigación, porque en su estructura nos permite describir el problema que se desarrolla, plantear el problema, los objetivos y la hipótesis. Seguidamente llegar a la conclusión y recomendaciones.

4.1.2 Método Específico.

Se utilizó el método hipotético deductivo que es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. Este es un procedimiento metodológico que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. Las conclusiones se extraen a partir de una hipótesis general.

4.2 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo básica, ya que su origen inicia en el desarrollo de un marco teórico y se mantiene en ello. “Su fin es que se espera acrecentar el conocimiento científico, si necesidad de contrastar de manera práctica”. (Hernández, R. Fernández & Baptista, 2010).

4.3 Nivel de Investigación

El autor Hinojosa (2017) “el nivel relacional es parte del reconocimiento de las particularidades y pertenencias que conlleva un hecho que debe de ser analizado, para su medición y evaluación tomando en cuenta sus dimensiones para luego establecer la relación presente a través de la estadística”.

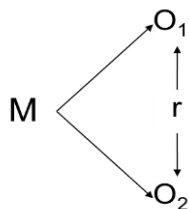
Por lo tanto, en la presente investigación se utilizó el nivel relacional puesto que, se pudo asociar las variables, en donde los problemas de la investigación están alineados y sincronizados con los objetivos de la investigación.

Por cuanto, se procederá a relacionar la aplicación de las dimensiones del salario emocional y su relación con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C.

4.4 Diseño de la Investigación

La elección del diseño de la investigación al que la presente investigación aplicará será el no experimental que según los autores Hernández, Fernández, Baptista (2006) manifiestan “que el diseño de la investigación de tipo no experimental, es aquel en donde no se manipulan ni se someten a prueba las variables de estudio. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente la variable dependiente. El estudio además está conformado por un diseño transversal o transeccional, ya que su realización será un diagnóstico exacto utilizando la muestra en un tiempo y programación determinados”. (p. 84).

Por lo tanto, en esta investigación se utilizará el diseño “no experimental transeccional” de tipo relacional, siendo el siguiente esquema que lo representa:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la variable 1.

O_2 = Observación de la variable 2.

r = Relación entre dichas variables.

4.5 Población y Muestra

4.5.1 Población.

Para los autores Palacios, Romero y Ñaupas (2016) definen a la población “la totalidad de los elementos que poseen las principales características objeto del análisis y sus valores son conocidos como parámetros” (p. 181).

La población está compuesta por:

Tabla 2: Población de trabajadores de la empresa Mochileando Perú S.A.C.

Nº	Descripción	Cantidad
1	Gerente general	1
2	Contabilidad y asesoría legal	1
3	Gerencia comercial	1
4	Gerencia de RRHH	1
5	Gerencia de operaciones	1
6	Atención al cliente	1
7	Compras	1
8	Guías turísticos	21
TOTAL		28

4.5.2 Muestra.

Palacios (2016) hace referencia que “es una parte de la población debidamente elegida, que se somete a observación científica con el propósito de obtener resultados válidos”.

Siendo un estudio censal y por conveniencia, “la muestra censal se da porque es igual al total de la población la cual en cantidades es pequeña y no se necesita aplicación de fórmula estadística para su determinación” (Hernández, 2014).

Por lo tanto, en la investigación se aplicó la muestra censal, que hace uso de la cantidad exacta de la población considerando que debe de ser menor a 50 personas, la cual constó de 28 colaboradores que pertenecen a la empresa Mochileando Perú S.A.C.

Según Arias, Villasis y Miranda (2016) existen criterios de selección de la muestra y los más resaltantes son:

Criterios de inclusión.

Se refiere a los criterios específicos que posee una unidad de estudio para que forme parte de una investigación. Pueden ser: edad, género, nivel de estudios, nivel socioeconómico, enfermedad específica, estadio de la enfermedad y estado civil. (p. 201).

Para la presente investigación se considera como criterios de inclusión:

- Trabajadores de la empresa Mochileando Perú S.A.C.
- Tienen más de 6 meses trabajando en la empresa Mochileando Perú S.A.C.

Criterios de exclusión.

En este caso se considera aquellos rasgos que se hallan en quienes participan y que de alguna manera son susceptibles a sufrir alteraciones o modificaciones en los resultados, por consiguiente, los convierten en no clasificables para la investigación. “Por nombrar alguno de estos criterios usualmente tenemos: edad, etnicidad, por la presencia de co-

morbilidades, gravedad de la enfermedad, presencia de embarazo, o las preferencias de los pacientes”. (p. 206)

Por lo tanto, en la presente investigación no se está considerando el criterio de exclusión.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos.

La encuesta de acuerdo con (Carrasco, 2016, p. 314) permite la “indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”.

Dicha aplicación se dio al momento de ejecutar el estudio, dentro de las áreas laborales.

Tabla 3: Técnicas de recolección de datos

VARIABLES	TÉCNICAS
SALARIO EMOCIONAL	Encuesta
ROTACIÓN DE PERSONAL	Encuesta

4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos.

Para la investigación se utilizó el cuestionario, definido como la agrupación de cuestionamientos estructurados hacia la variable por analizar. “Los cuestionarios ahorran tiempo porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador (muchos son auto administrados)”.

Los cuestionarios han contribuido a que intervengan ambas variables de investigación. Además, que se realizará una validación del instrumento por 3 especialistas, estos tendrán como mínimo el título profesional de Licenciado en Administración.

Para realizar el procedimiento de recolección de datos se inició en cuanto se aplicó el instrumento a los colaboradores de la empresa (n=28), de quienes se recogió el puntaje de cada ítem y de cada dimensión de las variables 1 y 2.

Tabla 4: Instrumentos de recolección de datos

VARIABLES	INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
SALARIO EMOCIONAL	Cuestionario	Likert
ROTACIÓN DE PERSONAL	Cuestionario	Likert

4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

La estadística inferencial ha sido considerada como la técnica pertinente. Una vez obtenidos los datos, a consecuencia de haber aplicado el instrumento, se procedió a la diseñar en Excel la base de datos y correr la información en SPSS 26, el cual sirvió para realizar el procesamiento estadístico para determinar lo observado en los hallazgos correspondientes de acuerdo a las variables de estudio.

4.7.1 Procedimiento de Recolección de Datos.

El procedimiento que se realizará para obtener la recolección de datos será desde el momento en que se solicite el permiso al gerente general de la empresa Mochileando Perú S.A.C. para encuestar a sus trabajadores, a quienes se les expondrá las razones del desarrollo de la investigación académica, con el objeto de determinar de qué manera el salario emocional está relacionado con la rotación de personal. Posteriormente, se aplicará el instrumento a la muestra de estudio (n=28), de quienes se obtendrán los

puntajes en cada uno de los ítems y en cada uno de los componentes del salario emocional, obteniendo información que corresponda a la rotación de personal.

Luego de obtener la información recopilada en datos, se procederá a tabular el instrumento, para lo cual es pertinente la elaboración de una base de datos en Excel y en complemento se hará uso del programa SPSS versión 26 con el que se realizará el procesamiento de manera estadística que permitirá observar los hallazgos que corresponden a cada variable de la investigación.

Culminado la depuración de los datos, se analizará la información de acuerdo a las variables formuladas, luego se muestran las gráficas de los resultados y cuadros estadísticos, así como de datos en tablas, esquemas, cuadros y ponderaciones.

La aplicación de la regla de decisión de la primera manera consistió en rechazar la hipótesis nula si la probabilidad de observar el estadístico de contraste es igual o menor a la probabilidad criterio. Y se utilizó la tabla de análisis Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.

4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

A fin de desarrollar el estudio presente se considera la interpretación del Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes, que hace hincapié en no admitir ningún tipo de plagio, tampoco autoplagio, ni coger conceptos de autores obviando su procedencia, por ende, esta investigación se ha realizado tomando en cuenta las consideraciones pautadas a fin de que el trabajo sea auténtico.

Capítulo V

V. Resultados

5.1 Descripción de resultados

Se presenta el análisis descriptivo obtenido de los instrumentos de recolección de datos aplicados en la Escala de Likert, para ello se utilizó el programa SPSS26.

5.1.1 Análisis descriptivo de la variable Salario emocional.

Tabla 5: Frecuencia y porcentaje de la variable 1: Salario emocional

		Salario emocional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	32,1	32,1	32,1
	Totalmente de acuerdo	19	67,9	67,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 6: Frecuencia y porcentaje de la variable 1: Salario emocional



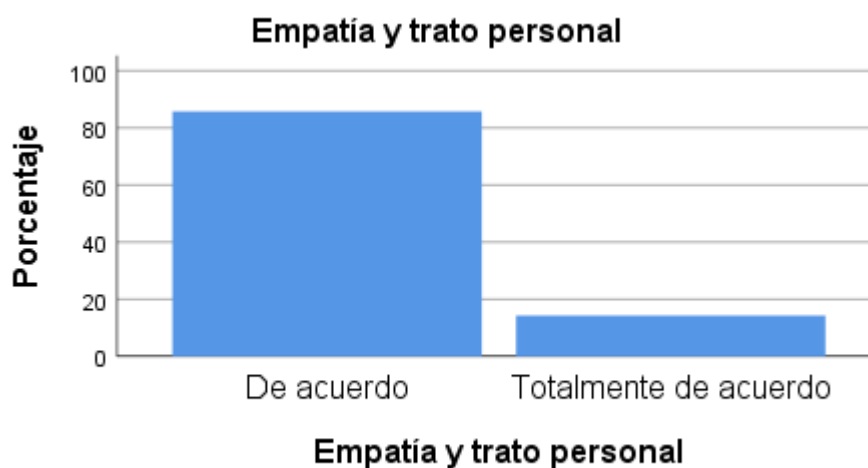
Interpretación:

Se obtuvo que un 32,10% están de acuerdo con el salario emocional y el 67,9% están TOTALMENTE DE ACUERDO. Por lo tanto, se obtiene como resultado que el salario emocional es MUY FAVORABLE en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021, se deduce que el salario emocional es un factor muy valorado que impulsa las políticas de fidelización de los trabajadores de la empresa en mención.

Tabla 6: Frecuencia y porcentaje de la dimensión empatía y trato personal

		Empatía y trato personal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	85,7	85,7	85,7
	Totalmente de acuerdo	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 7: Frecuencia y porcentaje de la dimensión empatía y trato personal



Interpretación:

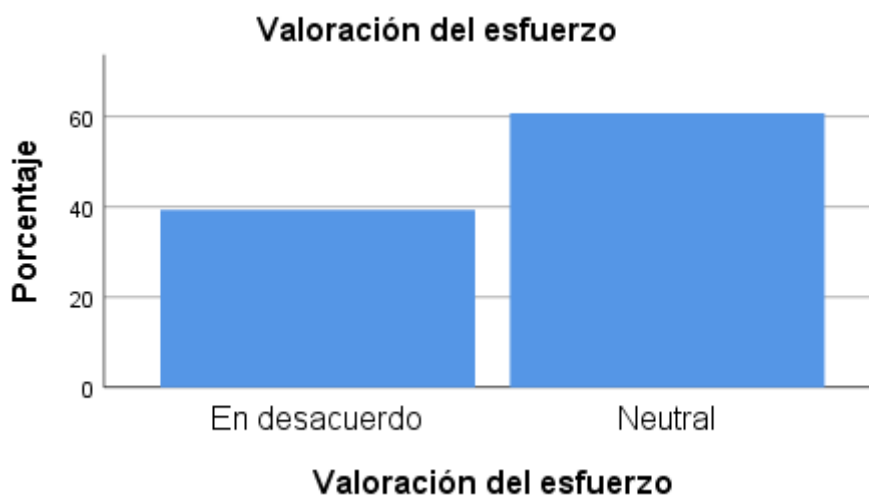
Se obtuvo que un 85,7% están DE ACUERDO con la empatía y el trato personal y el 14,3% están totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se obtiene como resultado que la empatía y trato personal es FAVORABLE en la empresa Mochileando Perú S.A.C.,

2021, se deduce que la empatía y trato personal hace que los trabajadores posean la capacidad de identificarse con los demás y compartir sus sentimientos, con un trato agradable.

Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de la dimensión valoración del esfuerzo

		Valoración del esfuerzo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	39,3	39,3	39,3
	Neutral	17	60,7	60,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 8: Frecuencia y porcentaje de la dimensión valoración del esfuerzo



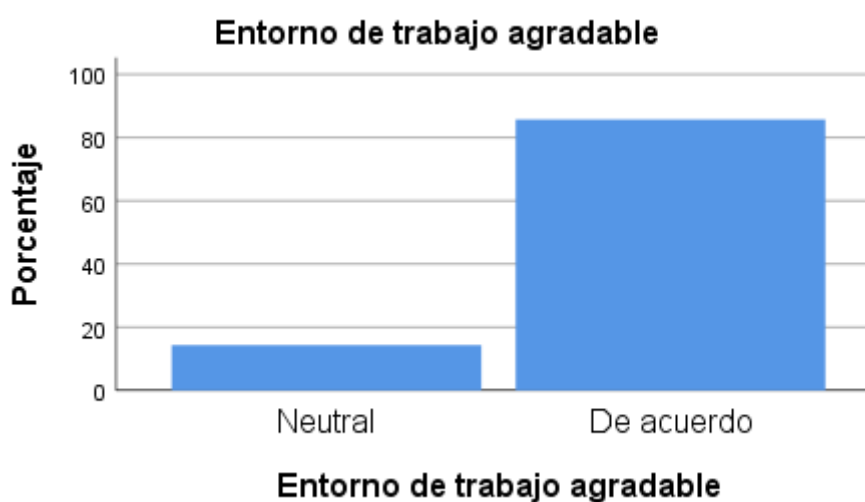
Interpretación:

Se obtuvo que un 39,3% están en desacuerdo con la valoración del esfuerzo y el 60,7% están NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO. Por lo tanto, se obtiene como resultado que la valoración del esfuerzo es INDIFERENTE en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021, se deduce que la valoración del esfuerzo no se da en la empresa de manera continua.

Tabla 8: Frecuencia y porcentaje de la dimensión entorno de trabajo agradable

		Entorno de trabajo agradable			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	4	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	24	85,7	85,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 9: Frecuencia y porcentaje de la dimensión entorno de trabajo agradable



Interpretación:

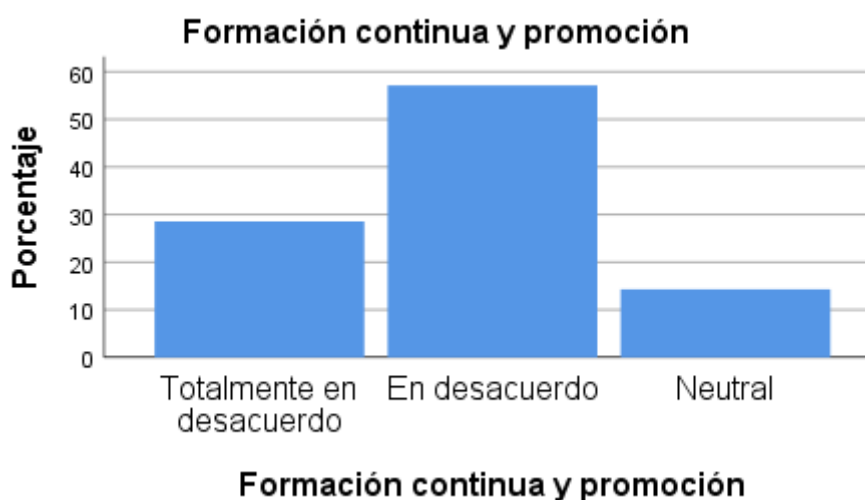
Se obtuvo que un 14,3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que existe un entorno de trabajo agradable y el 85,7% están DE ACUERDO. Por lo tanto, se obtiene como resultado que el entorno de trabajo agradable es FAVORABLE en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021, se deduce que un entorno de trabajo agradable supone un punto importante a la hora de fidelizar al talento.

Tabla 9: Frecuencia y porcentaje de la dimensión formación continua y promoción

Formación continua y promoción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	28,6	28,6	28,6
	En desacuerdo	16	57,1	57,1	85,7
	Neutral	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 10: Frecuencia y porcentaje de la dimensión formación continua y promoción



Interpretación:

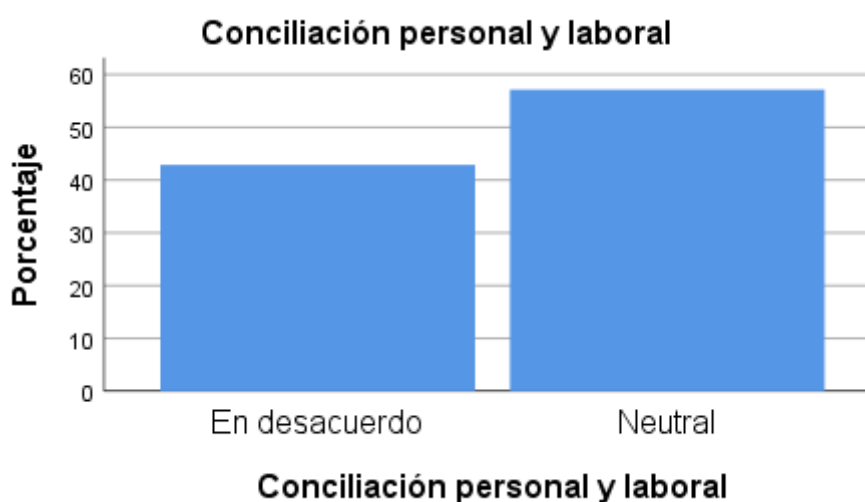
Se obtuvo que un 28,6% están totalmente en desacuerdo con la formación continua y promoción, un 57,1% están EN DESACUERDO y el 14,3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, se obtiene como resultado que la formación continua y promoción es POCO FAVORABLE en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021, se deduce que la formación continua y promoción no se ha implementado a cabalidad, lo que hace que se vuelva más complicado fidelizar al trabajador.

Tabla 10: Frecuencia y porcentaje de la dimensión conciliación personal y laboral

Conciliación personal y laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	42,9	42,9	42,9
	Neutral	16	57,1	57,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 11: Frecuencia y porcentaje de la dimensión conciliación personal y laboral



Interpretación:

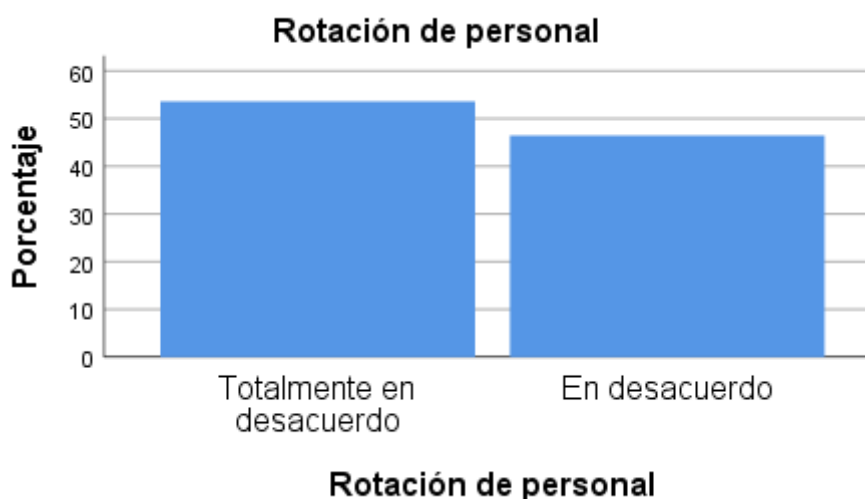
Se obtuvo que un 42,9% están en desacuerdo con la conciliación personal y laboral y el 57,1% están NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO. Por lo tanto, se obtiene como resultado que la conciliación personal y laboral es INDIFERENTE en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021, se deduce que la conciliación personal y laboral no se da, lo que ocasiona mayor absentismo en la empresa, inestabilidad, insatisfacción laboral y no logra su bienestar personal.

5.1.2 Análisis descriptivo de la variable Rotación de personal.

Tabla 11: Frecuencia y porcentaje de la variable 2: Rotación de personal

		Rotación de personal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	53,6	53,6	53,6
	En desacuerdo	13	46,4	46,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 12: Frecuencia y porcentaje de la variable 2: Rotación de personal



Interpretación:

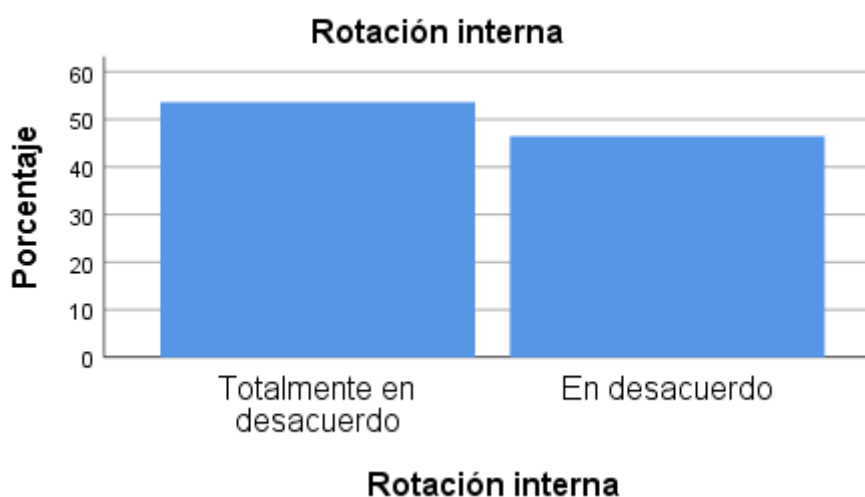
Se obtuvo que un 53,6% están **TOTALMENTE EN DESACUERDO** con la rotación de personal y el 46,4% están en desacuerdo. Por lo tanto, se obtiene como resultado que la rotación de personal **ES MUY DESFAVORABLE** en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021, se deduce que la rotación de personal está determinada en gran medida por el compromiso de los trabajadores, si no se encuentran conectados con la empresa y su puesto de trabajo, existe el riesgo que abandonen, lo cual genera cambios

estructurales, desmotivación en el equipo de trabajo y esfuerzos y costes elevados.

Tabla 12: Frecuencia y porcentaje de la dimensión rotación interna

		Rotación interna			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	53,6	53,6	53,6
	En desacuerdo	13	46,4	46,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 13: Frecuencia y porcentaje de la dimensión rotación interna



Interpretación:

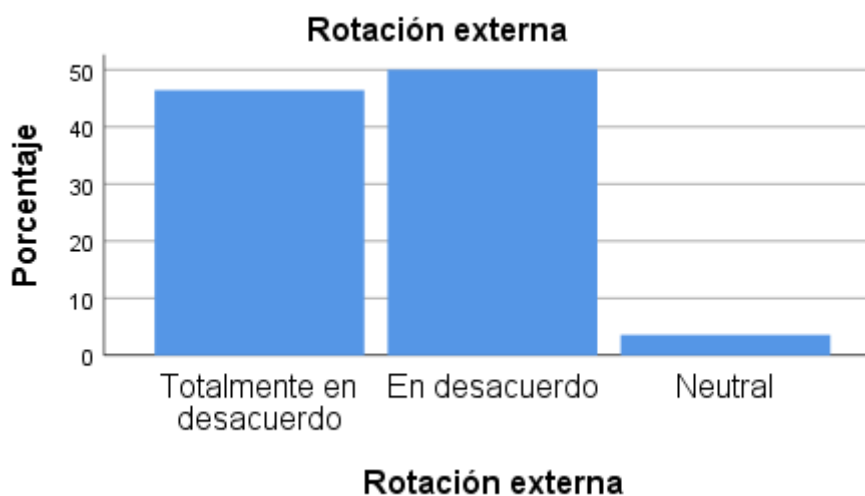
Se obtuvo que un 53,6% están **TOTALMENTE EN DESACUERDO** con la rotación interna y el 46,4% están en desacuerdo. Por lo tanto, se obtiene como resultado que la rotación interna es **MUY DESFAVORABLE** en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021, se deduce que la rotación interna no se lleva a cabo en la empresa en mención, ya sea porque sus trabajadores no han adquirido nuevas competencias para calificar a

un puesto más alto, o en su defecto la empresa no ofrece nuevas oportunidades laborales dada su naturaleza.

Tabla 13: Frecuencia y porcentaje de la dimensión rotación externa

		Rotación externa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	46,4	46,4	46,4
	En desacuerdo	14	50,0	50,0	96,4
	Neutral	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 14: Frecuencia y porcentaje de la dimensión rotación externa



Interpretación:

Se obtuvo que un 46,4% están totalmente en desacuerdo con la rotación externa, el 50% están EN DESACUERDO y el 3,6% están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, se obtiene como resultado que la rotación externa es POCO FAVORABLE en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021, se deduce que la rotación externa se da

porque la empresa no ofrece una línea de carrera en todos los puestos, y los trabajadores se retiran con la intención de convertirse en la competencia de la misma.

5.2 Contraste de hipótesis

El contraste de hipótesis considera a la hipótesis general y las específicas. Paso seguido se describe la interpretación en base a los resultados tabulados, para ello se utilizó baremo de interpretación.

Tabla 14: Cuadro de interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

Una vez obtenido el coeficiente de interpretación, se procedió a calcular el grado de correlación más el nivel de significancia, así pues, se podrá llegar al contraste de hipótesis.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si p - valor < 0.05 se acepta la hipótesis alterna

Si p – valor > 0.05 se rechaza la hipótesis alterna

5.2.1 Prueba de hipótesis general.

Ho: No existe una relación significativa entre el salario emocional y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Ha: Existe una relación significativa entre el salario emocional y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Tabla 15: Coeficiente de relación entre salario emocional con la rotación de personal

		Correlaciones	
		Salario emocional	Rotación de personal
Rho de Spearman	Salario emocional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,001
		N	28
	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	-,586**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	28

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

Interpretación:

El p valor calculado es de 0,001, que es menor al 0,01 ($0,001 < 0,01$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente rho Spearman es de -0,586, lo que indica que la relación es inversa y su grado es negativa considerable.

En conclusión: Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación significativa negativa considerable entre el salario emocional y la rotación de personal de la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

5.2.2 Contraste de las hipótesis específicas.

Prueba de hipótesis específica 1.

Ho: No existe una relación significativa entre la empatía y trato personal, y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Ha: Existe una relación significativa entre la empatía y trato personal, y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Tabla 16: Coeficiente de relación entre la dimensión empatía y trato personal con la rotación de personal

			Correlaciones	
			Empatía y trato personal	Rotación de personal
Rho de Spearman	Empatía y trato personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,380*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	28	28
	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	-,380*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	28	28

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

El p valor calculado es de 0,046, que es menor al 0,05 ($0,046 < 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente rho Spearman es de -0,380, lo que indica que la relación es inversa y su grado es negativa media.

En conclusión: Se puede afirmar que existe una relación significativa negativa media entre la empatía y trato personal, y la rotación de personal de la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre la valoración del esfuerzo y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Ha: Existe una relación significativa entre la valoración del esfuerzo y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Tabla 17: Coeficiente de relación entre la dimensión valoración del esfuerzo y rotación de personal

			Valoración del esfuerzo	Rotación de personal
Rho de Spearman	Valoración del esfuerzo	Coeficiente de correlación	1,000	-,278
		Sig. (bilateral)	.	,153
		N	28	28
	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	-,278	1,000
		Sig. (bilateral)	,153	.
		N	28	28

Interpretación:

El p valor calculado es de 0,153, que es mayor a 0.05 ($0,153 > 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Significa que no existe ningún tipo de relación entre la dimensión y la variable.

En conclusión: Se puede afirmar que no existe una relación entre la valoración del esfuerzo y la rotación de personal de la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre el entorno de trabajo agradable y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Ha: Existe una relación significativa entre el entorno de trabajo agradable y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Tabla 18: Coeficiente de relación entre la dimensión entorno de trabajo agradable con la rotación de personal

			Correlaciones	
			Entorno de trabajo agradable	Rotación de personal
Rho de Spearman	Entorno de trabajo agradable	Coeficiente de correlación	1,000	-,234
		Sig. (bilateral)	.	,231
		N	28	28
	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	-,234	1,000
		Sig. (bilateral)	,231	.
		N	28	28

Interpretación:

El p valor calculado es de 0,231, que es mayor a 0.05 ($0,231 > 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Significa que no existe ningún tipo de relación entre la dimensión y la variable.

En conclusión: Se puede afirmar que no existe una relación entre el entorno de trabajo agradable, y la rotación de personal de la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe una relación significativa entre la formación continua y promoción, y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Ha: Existe una relación significativa entre la formación continua y promoción, y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Tabla 19: Coeficiente de relación entre la dimensión formación continua y promoción con la rotación de personal

			Formación continua y promoción	Rotación de personal
Rho de Spearman	Formación continua y promoción	Coeficiente de correlación	1,000	-,659**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	-,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

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

Interpretación:

El p valor calculado es de 0,000, que es menor al 0,01 ($0,000 < 0,01$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente rho Spearman es de -0,659, lo que indica que la relación es inversa y su grado es negativa considerable.

En conclusión: Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación significativa negativa considerable entre la formación continua y promoción, y la rotación de personal de la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: No existe una relación significativa entre la conciliación personal y laboral, y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Ha: Existe una relación significativa entre la conciliación personal y laboral, y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Tabla 20: Coeficiente de relación entre la dimensión conciliación personal y laboral con la rotación de personal

			Correlaciones	
			Conciliación personal y laboral	Rotación de personal
Rho de Spearman	Conciliación personal y laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Rotación de personal	Coeficiente de correlación	-,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

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

Interpretación:

El p valor calculado es de 0,000, que es menor al 0,01 ($0,000 < 0,01$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente rho Spearman es de -0,786, lo que indica que la relación es inversa y su grado es negativa muy fuerte.

En conclusión: Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación significativa negativa muy fuerte entre la conciliación personal y laboral, y la rotación de personal de la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2022.

Análisis y Discusión de Resultados

A partir de los hallazgos encontrados se obtuvo una relación significativa negativa considerable en cuanto al objetivo general se refiere, puesto que el salario emocional si se relaciona inversamente con la rotación de personal. Por lo tanto, la causa del problema en la unidad de análisis es la rotación de personal; en donde a mayor salario emocional entonces la rotación de personal disminuye. Cabe resaltar que, un reto dentro de las empresas es desarrollar sistemas de gestión en donde se apliquen políticas de fidelización del cliente interno, esto se sustenta en que a mayores beneficios para los trabajadores, se impulsará el compromiso por parte de ellos para con su institución, esto aplica perfectamente en trabajadores quienes se concentran en brindar su know how especializado a la organización, la idea es seguir motivándolos y satisfacer sus necesidades para evitar fuga de talento. En el caso de la empresa Mochileando Perú S.A.C., se evidencia en el resultado que los trabajadores están totalmente de acuerdo con que exista el salario emocional, y consideran que es muy favorable para la empresa, justamente porque no tienen mayor ámbito de desarrollo profesional, y la empresa carece de un modelo de salario emocional que pueda evitar mayor rotación de personal.

Por lo que, revisando los antecedentes se encontró similitud con la investigación de Rivera (2020): Salario emocional y retención del talento humano en la empresa Resefer Manufacturing S.A.C., que obtuvo como resultado que el salario emocional tiene influencia en la retención del talento humano, en este caso se indica que a mayor salario emocional la relación es directa y positiva, ya que la retención del talento humano se incrementa también. Lo cual coincide con la presente investigación puesto que, se deduce que el salario emocional es un factor muy valorado que impulsa las políticas de fidelización de los trabajadores de la empresa Mochileando Perú S.A.C.

En el caso del objetivo específico que considera la dimensión empatía y trato personal, se obtuvo una relación significativa negativa media, esto debido a que según el resultado, los trabajadores están de acuerdo en que la empatía y trato personal es favorable que se de en la empresa Mochileando Perú S.A.C. y esto refleja que a mejor empatía y trato personal entonces la rotación de personal disminuye, asimismo aumenta la autoestima y permite que los trabajadores se sientan tomados en cuenta, cuando cuentan con un gerente o líder empático, se sienten seguros, alentados y motivados. En la empresa Mochileando Perú S.A.C. la empatía y trato personal es uno de los componentes del salario emocional que sí se da, pero de manera empírica, sin aún implementar un modelo de salario emocional.

Se encontró similitud con la investigación de Ruíz y Sánchez (2020): Salario emocional para mejorar la retención del talento humano en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Bagua Grande, que obtuvo como resultado que la empresa también se encuentra en un nivel medio, identificando al trato personal y el valor añadido como factores que se deben de tomar en cuenta, a fin de lograr retener al talento humano. Lo cual coincide con la presente investigación puesto que, se deduce que la empatía y trato personal hace que los trabajadores posean la capacidad de identificarse con los demás y compartir sus sentimientos, con un trato agradable dentro de la empresa Mochileando Perú S.A.C.

Para el caso del objetivo específico que considera la dimensión valoración del esfuerzo, se obtuvo que no existe relación entre la valoración del esfuerzo y la rotación de personal, esto debido a que según el resultado los trabajadores tienen una posición neutral en cuanto a la valoración del esfuerzo, por lo tanto, la consideran indiferente, ya que al no existir un modelo de salario emocional dentro de la empresa Mochileando Perú S.A.C., solo se aplican algunos componentes del salario emocional y se dan de manera empírica. En el caso de la valoración

del esfuerzo se percibe indiferencia en los trabajadores, lo cual se deduce que no se da en la empresa de manera continua.

Se ha tomado como referencia y comparativo el estudio realizado por Quispe y Vera (2016): Gestión del talento humano y rotación de personal en la empresa Marose Contratistas Generales S.A.C., quienes indican en su conclusión que la recompensa a las personas se relaciona significativamente con la rotación de personal. Es una similitud con la presente investigación estando de acuerdo con la conclusión, ya que los trabajadores observan que la organización prioriza sus necesidades personales, por ende su motivación se manifiesta en su desempeño y a ello se suma el reconocimiento que tienen por parte de su organización, significativamente es un factor que reduce los niveles de estrés e incrementan una actitud de compromiso y motivación, algo que en ambas unidades de estudio no se ha prestado la debida importancia ni implementación.

Para el caso del objetivo específico que considera la dimensión entorno de trabajo agradable, se obtuvo que no existe relación entre el entorno de trabajo agradable y la rotación de personal, esto debido a que según el resultado los trabajadores están de acuerdo en cuanto a que existe un entorno de trabajo agradable, por lo tanto, lo consideran favorable. Sin embargo, estar en un entorno de trabajo agradable en la mayoría de casos no es una razón determinante para continuar en la empresa, ya que existen razones como la compensación económica, o las oportunidades que se presentan del mercado laboral que los motivan a dejar sus puestos de trabajo.

Se ha tomado como referencia la investigación de Espinosa, Díaz y Palacios (2017): Salario emocional en la empresa FONDEARGOS como estrategia de motivación del talento humano, quienes llegaron al resultado que sus empleados manejan un nivel de motivación apto,

y a la vez reconocen aquellos puntos que pertenecen al salario emocional que aplican en ellos, y, por ende, aceptan que la mejora de sus condiciones en el trabajo y en su calidad de vida se debe a ello. Lo cual, es una similitud hallada en comparación con la presente investigación, puesto que deduce que un entorno agradable de trabajo es un punto importante a la hora de fidelizar al talento. Importante tener en cuenta que un entorno de trabajo contribuye para bien o para mal en la productividad de los trabajadores, es por eso la importancia de que los trabajadores se sientan seguros y a gusto, ya que esto les permitirá desarrollarse plenamente como trabajadores y, en consecuencia, ser más productivos.

En el caso del objetivo específico que considera la dimensión formación continua y promoción, se obtuvo una relación significativa negativa considerable, esto debido a que, según el resultado, los trabajadores están en desacuerdo con la formación y promoción dentro de la empresa Mochileando Perú S.A.C. y que es poco favorable según sus apreciaciones. Este resultado es el efecto de que existe un descontento puesto que el trabajador siente que es necesario estar a tono de vanguardia y también en lo tecnológico lo cual le permite desarrollar una labor para ser promovido en puestos de mayor responsabilidad. Por su parte, la organización, es capaz de proveerle capacitación y programas de continua formación, pero aún no han sido implementados.

Se encontró similitud con la investigación de Delgado, López y Moreno (2017), que obtuvieron como resultado que es un reto la rotación de los empleados que forman parte de TI, realidad que se da en las demás empresas del mercado laboral al que pertenecen, ya que están asociadas a la innovación permanente en lo que es desarrollo de software, y que es una problemática latente ya que, el reemplazo de un profesional especializado genera un costo elevado, y que se dificulta retener a este tipo de profesionales que pertenecen a las generaciones X y millenials puesto que estilan no permanecer mucho tiempo en la empresa en donde laboran.

Lo cual coincide con la presente investigación puesto que, se deduce que la formación continua y promoción no se ha implementado a cabalidad, lo que hace que se vuelva más complicado fidelizar al trabajador en la empresa Mochileando Perú S.A.C.

El contraste hallado se sostiene en que la formación continua y promoción se ha convertido en una necesidad que requiere el trabajador, ya no busca estancarse en su carrera o puesto diario, sino que persigue una proyección de futuro y evolución, y esto se obtiene a través de la formación continua. Si no obtienen lo que buscan en una empresa, cambian de trabajo, lo cual es un punto importante que se ha dejado de lado en la empresa Mochileando Perú S.A.C.

En el caso del objetivo específico que considera la dimensión conciliación personal y laboral, se obtuvo una relación significativa negativa muy fuerte, esto debido a que, según el resultado, los trabajadores manifiestan una posición neutral en lo que respecta la conciliación personal y laboral dentro de la empresa Mochileando Perú S.A.C. y que es para ellos indiferente su implementación. Este resultado es el efecto de que existe un descontento puesto que el trabajador no se siente apoyado en conciliar su vida laboral y familiar, y se sienten presionados por situaciones externas al trabajo y no pueden centrarse en sus tareas durante las horas laborales.

Se encontró similitud con la investigación de Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019) puesto que su artículo obtuvo como resultado que a falta de personal en determinado servicio sucede la rotación, que además es arbitrario por obviar el entorno familiar del trabajador, y que tampoco considera el proporcionar algún incentivo monetario, pero que indica una oportunidad de crecimiento profesional, la evaluación de desempeño se manifiesta en la subjetividad de los evaluadores. Se asemeja a la presente investigación dado que, se deduce que la conciliación

personal y laboral no se da, lo que ocasiona mayor absentismo en la empresa, inestabilidad, insatisfacción laboral y no logra su bienestar personal.

El contraste hallado se sostiene en que cuando la empresa incluye estrategias de compromiso con la familia y el aspecto personal del colaborador, genera ganancias tanto a nivel empresarial como para las personas que hacen parte de su nómina. Promover beneficios, según las necesidades del trabajador, potencia la eficacia y el rendimiento operacional a partir del cuidado emocional y psicológico de cada miembro de la empresa reduciendo las fronteras entre el trabajo, la vida personal y familiar, el contraste de todo esto lo podemos evidenciar a través de la indiferencia de los trabajadores dentro de Mochileando Perú S.A.C.

Conclusiones

1. De acuerdo con el objetivo general, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es $-0,586$ el cual indica que existe una relación inversa significativa y su grado es negativa considerable, se afirma la hipótesis general: Existe una relación significativa entre el salario emocional y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.
2. De acuerdo con el objetivo específico 1, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es $-0,380$ el cual indica que existe una relación significativa negativa media, se afirma la hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre la empatía y trato personal, y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.
3. De acuerdo con el objetivo específico 2, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es $-0,278$, sin embargo, el nivel de significancia es de $0,153$, que es mayor a $0,05$ ($0,153 > 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, se afirma la hipótesis específica 2: No existe una relación significativa entre la valoración del esfuerzo y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.
4. De acuerdo con el objetivo específico 3, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es $-0,234$, sin embargo, el nivel de significancia es de $0,231$, que es mayor a $0,05$ ($0,231 > 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, se afirma la hipótesis específica 3: No existe una relación significativa entre el entorno de trabajo agradable y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

5. De acuerdo con el objetivo específico 4, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es $-0,659$ el cual indica que existe una relación significativa negativa considerable, se afirma la hipótesis específica 4: Existe una relación significativa entre la formación continua y promoción, y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

6. De acuerdo con el objetivo específico 5, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es $-0,786$ el cual indica que existe una relación significativa negativa muy fuerte, se afirma la hipótesis específica 5: Existe una relación significativa entre la conciliación personal y laboral, y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.

Recomendaciones

1. Se sugiere implementar un modelo de salario emocional que fidelice al talento valioso, con la finalidad de establecer políticas que permitan desarrollar estrategias que cubran las necesidades emocionales que el trabajador requiere, rediseñando el paradigma de que la remuneración monetaria lo es todo para el trabajador, de esta manera se evitará fuga de talento.
2. Se sugiere desarrollar estrategias de empatía y trato personal, que genere el sentido de pertenencia en los trabajadores, con la finalidad de que se sientan reconocidos, apreciados, valorados e identificados, de esta manera conectar con la organización y el equipo de trabajo.
3. Se sugiere desarrollar estrategias de valoración del esfuerzo que develen que la empresa se ocupa de las necesidades personales de sus trabajadores, se sienten motivados y su trabajo reconocido, con la finalidad de reducir el estrés y aumentar su compromiso y motivación, cabe resaltar que son estrategias dentro del modelo de salario emocional.
4. Se sugiere desarrollar estrategias de motivación y un cambio cultural, con la finalidad de lograr un entorno de trabajo agradable y que los trabajadores se sientan seguros y a gusto dentro de la empresa, de esta manera se incrementará la productividad y fidelización de los mismos.
5. Se sugiere desarrollar un plan de formación y un programa de aprendizaje continuo para los trabajadores, con la finalidad de que el trabajador valore un futuro estable dentro de la empresa, de esta manera la empresa fidelizará y su capital humano estará capacitado para los nuevos retos.

6. Se sugiere desarrollar estrategias de conciliación entre la vida personal y familiar del trabajador, con la finalidad de que su calidad de vida mejore y exista un equilibrio emocional entre su trabajo y su vida, de esta manera existirá una herramienta para retener y captar talento.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, V. (2015). Propuestas para reducir el índice de rotación en la empresa Saljamex Servicios. Recuperado de <http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/1267.pdf>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis de Maestría en Administración Estratégica de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4593> [Consulta: 18 de marzo de 2020].
- Alva, J., & Juárez, J. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo 2014. (Tesis de Licenciatura en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaoep/716> [Consulta: 10 de marzo de 2020].
- Anaya, D., & Suarez, J. (2004). La escala de satisfacción laboral - versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22 (2), 519-534.
- Andrade, M. (2009). Análisis de la rotación de personal y elaboración de una propuesta para su optimización en la Pasamanería S.A. en la ciudad de Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/562/12/UPSCT001844.pdf>
- Aptitus (13 de noviembre 2016). El salario emocional genera productividad. Aptitus. Recuperado de <https://lhh.pe/site/wpcontent/uploads/2016/11/Lucas-Rea%C3%B1o-SuplementoAptitus.pdf> [Consulta: 10 de marzo de 2020].

- Ávila, S., Guerra, R. y Mendoza, K. (2017). La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo. (Tesis de licenciatura), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. ¿Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9625/AVILA_GUERRA_MENDOZA_LA_ROTACION_LABORAL_NO_DESEADA_CAUSAS_Y_CONSECUENCIAS_EN_ORGANIZACIONES_EMPRESARIALES.pdf?sequence=1
- Báez, N., Esquivel, J., Núñez, V., Rojas, A., & Zavaleta, L. (2017). Influencia del clima, motivación y la satisfacción laboral en la rotación laboral de la generación “Y” en las entidades bancarias de la ciudad del Cusco. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8432> [Consulta: 20 de enero de 2020].
- Barron (2020) en su tesis: El salario emocional y la retención de personal de campo en las empresas vitivinícolas de Pisco – Ica, que sustentó en la Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Benites y Vélez (2020) en su tesis: El salario emocional como estrategia para la retención del talento humano en las grandes empresas de Antioquía, que sustentaron en la Universidad Católica Luis Amigó – Colombia.
- Buentello, C. y Alanís, L. (2015). Análisis de la rotación de personal en una cadena comercial. Investigación educativa en Latinoamérica. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Downloads/DialnetInvestigacionEducativaEnLatinoamerica-652142.pdf>

Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019) en su artículo de investigación: Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado, que sustentaron en la Universidad de Santander - Facultad de Ciencias de la Salud – Colombia.

Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. (3ª ed.). México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upcmhe/detail.action?docID=5045250> [Consulta: 16 de febrero de 2020].

Cuesta, A. (2015). Gestión del Talento Humano y del Conocimiento. Bogotá: Ecoe ediciones.

Delgado, López y Moreno (2017) en su investigación: Impacto del clima organizacional en la rotación del personal: Evidencia en sector desarrollo de software, que sustentaron en la Universidad Autónoma de Baja California – México.

Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. y Randall, S. (2015). La gestión de los recursos humanos: cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación. (3ª ed.). España: McGraw Hill.

Elmadağ, A., & Ellinger, A. (2018). Aliviar el estrés laboral para mejorar el afecto del trabajo del empleado de servicio: la influencia de la recompensa. *Serv Bus* 12, 121–141. doi: <https://doi.org/10.1007/s11628-017-0340-y>

Espinosa, Díaz y Palacios (2017) en su tesis: Salario emocional en la empresa FONDEARGOS como estrategia de motivación del talento humano, que sustentaron en la Universidad EAN – Facultad de Postgrados – Colombia.

García, A. y Edel, R. (2016). El capital humano en las organizaciones. España: Eumed.

García, S. (2017). La Satisfacción Laboral en relación con el Salario Emocional (Trabajo de grado, Universidad de La Laguna, España). Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/5658/La%20Satisfaccion%20Laboral%20en%20relacion%20con%20el%20Salario%20Emocional.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Consulta: 15 de enero de 2020].

Giraldo, C. (2018). La importancia del salario emocional. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (156), 32–33. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=128129780&lang=es> [Consulta: 10 de febrero de 2020].

González, F. (2017). Qué es y cómo se paga el salario emocional. *IEEM Revista de Negocios*, 20(4), 80–81. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=125136949&lang=es> [Consulta: 10 de febrero de 2020].

Gualavisi, M. y Oliveri, M. (Julio, 2016). Antigüedad en el empleo y rotación laboral en América Latina. Nota Técnica No. IDB-TN-1072. Banco Interamericano de Desarrollo. División de Mercados Laborales. III. Título. IV. Serie

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill.

Hernández, R., & Osorio, L. (2016). El salario emocional en la remuneración del talento humano de la generación del milenio en Colombia (MBA Internacional, Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA, Bogotá). Recuperado de <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/1655> [Consulta: 15 de enero de 2020].

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México: McGraw Hill.

Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). Fundamentos de investigación. México: McGraw Hill.

Hernández, S., Cruz, Z., Meza, M. y Cruz, L. (2014). Principales causas de la rotación del personal en Empresa de Servicios de Transporte. Revista de Sociología contemporánea, 4-11: 43-50. Recuperado de http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4n um11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11_5.pdf

Herrera, C., & Huanay, C. (2018). Diferencias en la percepción de salario emocional en colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana (Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8477/1/2018_Herrera-Pandal.pdf [Consulta: 15 de enero de 2020].

Ibáñez, M. (2011). Gestión del talento humano de la empresa. Lima: Editorial San Marcos.

Ipsos Perú. (2018). Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de su propuesta. Recuperado de http://www.ipsos.pe/sites/default/files/articulos_punto_de_vista/ante_una_alta_rotacion_de_colaboradores_aumente_el_valor_de_su_propuesta.pdf

- Izurieta, M., Viñán, J., Pino, S., Tapia, X., & Allauca, F. (2016). “La importancia del salario emocional en una organización como herramienta de retención del talento humano.”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/importancia-salarioemocional.html> [Consulta: 05 de febrero de 2020].
- Llinás, H. (2017). Estadística descriptiva y Distribuciones de Probabilidad. Recuperado de <https://elibro.net.upc.remotexs.xyz/es/ereader/upc/70059?page=1> [Consulta: 19 de noviembre de 2020]
- Matías, R. (2018). La gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Arvato Bertelsmann, Lima – 2018. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30521>
- Medina, C., Soto, C. & Castro, B. (2017). Gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Starbucks Coffee – zona Norte. (Tesis de licenciatura), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1847/TESIS_CECILIA%20GIULLIANA_CATHERINE%20AEME_Y_BLANCA%20PIERINA.pdf?sequence=4
- Millán, G. (2006). Rotación de personal. México: Universidad Autónoma Metropolitana. Recuperado de <http://148.206.53.84/tesiuami/UAMI13478.pdf>
- Minchán (2017) en su tesis: Salario emocional y retención del talento humano en la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2017, que sustentó en la Universidad César Vallejo.

- Morales, O. (30 de junio del 2016). El salario emocional en las empresas. [Entrada de blog]. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/interculturalmanagement/2016/06/salario-emocional-empresas/> [Consulta: 10 de abril de 2020].
- Padilla, K. (2016). El Salario Emocional y su influencia en la Motivación Laboral de los servidores y trabajadores públicos del Instituto 188 Nacional de la Meritocracia. Tesis. (Trabajo de grado, Universidad Central del Ecuador, Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7319/1/T-UCE0007-392i.pdf> [Consulta:05 de enero de 2020].
- Quispe y Vera (2016) en su tesis: Gestión del talento humano y rotación de personal en la empresa Marose Contratistas Generales S.A.C., que sustentaron en la Universidad Nacional Del Centro del Perú.
- Rabitsch, O. (2014). Perú tiene alta tasa de rotación de personal. Diario correo: Lima.
- Ricaldi, O. (2018). La gestión del talento humano y su influencia en la rotación del personal de la CIA. Minera Casapalca S.A. provincia de Huarochirí, Lima – Perú. 2017. (Tesis de licenciatura), Universidad Privada Telesup, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/274/1/RICALDI%20VILLAJUAN%20OVIDIO%20ROBERTO.pdf>
- Rivera (2020) en su tesis: Salario emocional y retención del talento humano en la empresa Resefer Manufacturing S.A.C., distrito de Puente Piedra, departamento de Lima, 2018, que sustentó en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbins [Consulta: 20 de mayo de 2020]

Rocco, M. T. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica*. Tesis. (Trabajo de grado, Universidad de Chile). Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/csrocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf [Consulta: 05 de octubre de 2020].

Rubio y Villagrán (2017) en su tesis: *La rotación de personal y su incidencia en el desempeño del talento humano en la Corporación Fiales, que sustentaron en la Universidad de Guayaquil – Ecuador*.

Ruíz y Sánchez (2020) en su tesis: *Salario emocional para mejorar la retención del talento humano en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Bagua Grande, que sustentaron en la Universidad César Vallejo*.

Salazar, E. (2016). *Identificación de los factores que determinan la alta rotación del personal de ventas en empresas retail de prendas de vestir: caso tiendas Piero*. (Tesis de licenciatura en Administración), Universidad de Lima, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/1724/Salazar_Prado_Talia.pdf?sequence=1

Translated by ContentEngine, L. L. C. (06 de diciembre de 2019). *Emotional salary, the future of companies?* CE Noticias Financieras. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2322433779?accountid=43860> [Consulta: 01 de octubre de 2020]. Translated by ContentEngine, L. L. C. (06 de febrero de 2019). *New generations prioritize emotional salary*. CE Noticias Financieras. Recuperado de

[https://search.proquest.com/docview/2180982047?accountid=43 860](https://search.proquest.com/docview/2180982047?accountid=43860) [Consulta: 01 de octubre de 2020].

Varela, R. (2013). *Administración de la compensación. Sueldos, salarios y prestaciones*. México DF, México: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/8b6446e4bc766d7b63f03b4170474e49.pdf> [Consulta: 03 de octubre de 2020].

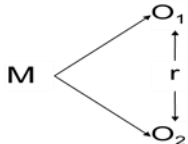
Vidal, M., Cordon, E., & de, I. T. (2015). Impacto de los modelos de compensación flexible en la atracción y retención del talento /The impact of flexible benefit systems on the attraction and retention of talent. *Universia Business Review*, (46), 14-36. Recuperado de [https://search.proquest.com/docview/1713176658?accountid=4 3860](https://search.proquest.com/docview/1713176658?accountid=43860) [Consulta: 15 de marzo de 2020].

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

SALARIO EMOCIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA MOCHILEANDO PERÚ S.A.C., 2021.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera el salario emocional está relacionado con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021?	Establecer la relación que existe entre el salario emocional y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.	Existe una relación significativa entre el salario emocional y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.	VARIABLE 1: SALARIO EMOCIONAL	Empatía y trato personal	Empatía hacia los trabajadores	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN GENERAL MÉTODO CIENTÍFICO MÉTODO DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICO HIPOTÉTICO DEDUCTIVO TIPO DE INVESTIGACIÓN
					Trato agradable y respetuoso	
				Valoración del esfuerzo	Reconocimiento público a las contribuciones	
					Reconocimiento al trabajo por proyectos desarrollados	
					Reconocimiento al trabajo con objetivos retadores	
					Valoración del esfuerzo realizado	
					Demostración afectiva del esfuerzo realizado	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Entorno de trabajo agradable	Entorno de trabajo agradable	BÁSICA NIVEL DE INVESTIGACIÓN RELACIONAL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL –
					Espacios de entretenimiento	
					Autonomía	
					Empoderamiento	
					Autoconfianza cultural empresarial ética y transparente	
					Comunicación interna y externa	
1. ¿Cómo está relacionada la empatía y trato personal con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021?	1. Establecer cómo está relacionada la empatía y trato personal con la rotación de personal en la empresa	1. Existe una relación significativa entre la empatía y trato personal, y la rotación de personal en la empresa		Entorno de trabajo agradable		

<p>2. ¿De qué manera está relacionada la valoración del esfuerzo con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021?</p> <p>3. ¿De qué manera está relacionado el entorno de trabajo agradable con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021?</p> <p>4. ¿Cómo está relacionada la formación continua y promoción con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021?</p> <p>5. ¿De qué manera está relacionada la conciliación personal y laboral con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021?</p>	<p>Mochileando Perú S.A.C., 2021.</p> <p>2. Establecer de qué manera está relacionada la valoración del esfuerzo con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.</p> <p>3. Establecer de qué manera está relacionado el entorno de trabajo agradable con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.</p> <p>4. Establecer cómo está relacionada la formación continua y promoción con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.</p> <p>5. Establecer de qué manera está relacionada la conciliación</p>	<p>Mochileando Perú S.A.C., 2021.</p> <p>2. Existe una relación significativa entre la valoración del esfuerzo y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.</p> <p>3. Existe una relación significativa entre el entorno de trabajo agradable y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.</p> <p>4. Existe una relación significativa entre la formación continua y promoción, y la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.</p> <p>5. Existe una relación significativa entre la conciliación personal y laboral, y la rotación de</p>	<p>VARIABLE 2:</p> <p>ROTACIÓN DE PERSONAL</p>	<p>Formación continua y promoción</p> <p>Conciliación personal y laboral</p> <p>Rotación interna</p> <p>Rotación laboral voluntaria</p>	<p>Identificación y sentido de pertenencia a la institución</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Formación continua</p> <p>Posibilidades de promoción</p> <p>Posibilidades de desarrollo de la carrera profesional</p> <p>Flexibilidad de los horarios</p> <p>Programas de salud</p> <p>Posibilidades de reducción de jornadas de trabajo</p> <p>Posibilidades de realizar teletrabajo</p> <p>Servicios de ayuda de la empresa para atender responsabilidades personales y familiares</p> <p>Políticas de trabajo atractivas</p> <p>Transferencias</p> <p>Ascensos</p> <p>Promociones</p> <p>Descensos</p>	<p>TRANSVERSAL</p> <p>ESQUEMA</p>  <p>POBLACIÓN</p> <p>Compuesta por personal administrativo y guías N = 28</p> <p>MUESTRA</p> <p>No hay muestra, el estudio es censal.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>ENCUESTA</p> <p>CUESTIONARIO</p> <p>TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Estadística descriptiva e inferenciales</p>
--	--	---	--	---	---	---

	personal y laboral con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.	personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021.		Rotación externa	Rotación laboral voluntaria inevitable	usando software R y SPSS.
					Rotación laboral involuntaria	

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

SALARIO EMOCIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA MOCHILEANDO PERÚ S.A.C 2021.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V1: SALARIO EMOCIONAL	Son los apoyos que otorgan las organizaciones a sus colaboradores con la finalidad de que alineen su tiempo en el desarrollo de su vida personal, de esta manera se sientan más tranquilos y sin estrés (Pérez, 2017)	Empatía y trato personal	Empatía hacia los trabajadores
			Trato agradable y respetuoso
		Valoración del esfuerzo	Reconocimiento público a las contribuciones
			Reconocimiento al trabajo por proyectos desarrollados
			Reconocimiento al trabajo con objetivos retadores
			Valoración del esfuerzo realizado
			Demostración afectiva del esfuerzo realizado
		Entorno de trabajo agradable	Entorno de trabajo agradable
			Espacios de entretenimiento
			Autonomía
			Empoderamiento
			Autoconfianza cultural empresarial ética y transparente
			Comunicación interna y externa
			Identificación y sentido de pertenencia a la institución
		Formación continua y promoción	Trabajo en equipo
Formación continua			
	Posibilidades de promoción		

			Posibilidades de desarrollo de la carrera profesional
		Conciliación personal y laboral	Flexibilidad de los horarios
			Programas de salud
			Posibilidades de reducción de jornadas de trabajo
			Posibilidades de realizar teletrabajo
			Servicios de ayuda de la empresa para atender responsabilidades personales y familiares
			Políticas de trabajo atractivas
V2: ROTACIÓN DE PERSONAL	Es la fluctuación de personal que sucede dentro de una empresa entre la organización y el ambiente laboral, quiere decir, que en las personas se realizan intercambios entre la organización el ambiente que serán definidos por el volumen de las personas que ingresan y se retiran. (Chiavenato, 2011)		Rotación interna
		Ascensos	
		Promociones	
		Descensos	
		Rotación externa	Rotación laboral voluntaria
			Rotación laboral voluntaria inevitable
			Rotación laboral involuntaria

Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

SALARIO EMOCIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA MOCHILEANDO PERÚ S.A.C.,2021.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
V1: SALARIO EMOCIONAL	Empatía y trato personal	Empatía hacia los trabajadores	1,2,	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy bueno • Bueno • Regular • Malo • Muy malo 	Cuestionario
		Trato agradable y respetuoso			
	Valoración del esfuerzo	Reconocimiento público a las contribuciones	3,4,5,6,7,		
		Reconocimiento al trabajo por proyectos desarrollados			
		Reconocimiento al trabajo con objetivos retadores			
		Valoración del esfuerzo realizado			
		Demostración afectiva del esfuerzo realizado			
	Entorno de trabajo agradable	Entorno de trabajo agradable	8,9,10,11,12,13,14,15,		
		Espacios de entretenimiento			
		Autonomía			
		Empoderamiento			
		Autoconfianza cultural empresarial ética y transparente			
		Comunicación interna y externa			
Identificación y sentido de pertenencia a la institución					
Trabajo en equipo					
Formación continua y	Formación continua	16,17,18,			

	promoción	Posibilidades de promoción			
		Posibilidades de desarrollo de la carrera profesional			
	Conciliación personal y laboral	Flexibilidad de los horarios	19,20,21,22,23,24.		
		Programas de salud			
		Posibilidades de reducción de jornadas de trabajo			
		Posibilidades de realizar teletrabajo			
		Servicios de ayuda de la empresa para atender responsabilidades personales y familiares			
Políticas de trabajo atractivas					
V2: ROTACIÓN DE PERSONAL	Rotación interna	Transferencias	1,2,3,4,5,6,7,	Ordinal • Muy bueno • Bueno • Regular • Malo • Muy malo	Cuestionario
		Ascensos			
		Promociones			
		Descensos			
	Rotación externa	Rotación laboral voluntaria	8,9,10,11,12.		
		Rotación laboral voluntaria inevitable			
		Rotación laboral involuntaria			

Anexo 4: Instrumentos de Investigación

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE SALARIO EMOCIONAL

Empresa: Mochileando Perú S.A.C.

El objetivo de este cuestionario es medir la percepción de los colaboradores del salario emocional. Se pide responder el total de los ítems.

Indicación: En las afirmaciones siguientes califique cada situación del 1 al 5. Marque con "X" la alternativa seleccionada:

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

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
EMPATÍA Y TRATO PERSONAL						
1	Existe empatía de los gerentes hacia los trabajadores.					
2	Existe un trato agradable y respetuoso.					
VALORACIÓN DEL ESFUERZO						
3	Existe reconocimiento público a las contribuciones.					
4	Existe reconocimiento al trabajo por proyectos desarrollados.					
5	Hay reconocimiento al trabajo que tienen objetivos retadores.					
6	Existe valoración del esfuerzo realizado.					
7	Hay demostración afectiva del esfuerzo realizado.					
ENTORNO DE TRABAJO AGRADABLE						
8	El entorno de trabajo es agradable.					
9	Los espacios de entretenimiento están disponibles.					
10	Existe autonomía por parte del personal.					
11	El personal está empoderado.					
12	Existe cultura empresarial ética y transparente.					
13	Hay comunicación interna y externa.					
14	El personal se identifica y posee sentido de pertenencia a la institución.					
15	Existe trabajo en equipo.					

FORMACIÓN CONTINUA Y PROMOCIÓN						
16	Es afán de los gerentes la formación continua del personal.					
17	Hay posibilidades de promoción.					
18	Hay posibilidades de desarrollo de la carrera profesional.					
CONCILIACIÓN PERSONAL Y LABORAL						
19	Los horarios son flexibles.					
20	Se cuenta con programas de salud para el personal.					
21	Existen posibilidades de reducción de jornadas de trabajo.					
22	Existen posibilidades de realizar teletrabajo o home office.					
23	Hay servicios de ayuda de la empresa para atender responsabilidades personales y familiares.					
24	Hay políticas de trabajo atractivas.					

¡MUCHAS GRACIAS!

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE ROTACIÓN DE PERSONAL

Empresa: Mochileando Perú S.A.C.

El objetivo de este cuestionario es medir la percepción de los colaboradores de la rotación de personal.
Se pide responder el total de los ítems.

Indicación: En las afirmaciones siguientes califique cada situación del 1 al 5. Marque con "X" la alternativa seleccionada:

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

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
ROTACIÓN INTERNA						
1	Los cambios del personal de un puesto a otro en la misma área de trabajo suponen una mayor jerarquía laboral.					
2	Los cambios del personal de un área a otra en el trabajo suponen mejoras salariales y mejoras en las condiciones de trabajo.					
3	Los ascensos otorgados a los trabajadores son producto del buen rendimiento y méritos obtenidos en el trabajo.					
4	Los ascensos otorgados al personal implican un cambio en la jerarquía laboral y un mejor salario.					
5	Las promociones otorgadas al personal implican un cambio en la jerarquía laboral y un mejor salario.					
6	Los descensos del personal de un puesto de mayor jerarquía a uno menor son producto del deficiente rendimiento laboral del trabajador.					
7	Se realizan descensos del personal de un puesto de mayor jerarquía a uno de menor jerarquía.					
ROTACIÓN EXTERNA						
8	Las renunciaciones del personal no obedecen principalmente al sistema salarial que perciben en esta organización.					
9	Las renunciaciones del personal obedecen a la insatisfacción respecto a las diferentes condiciones de trabajo impuestas por la organización.					
10	Si el personal decide voluntariamente abandonar su trabajo, en la mayoría de los casos la empresa puede evitar esta salida.					
11	En la mayoría de los casos, la salida de los trabajadores se justifica en las deficiencias y bajo rendimiento del colaborador.					
12	En la mayoría de los casos, la salida de los trabajadores corresponde a una decisión absoluta del empleador.					

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo 5: Constancia de Aplicación del Instrumento


El que suscribe, Gerente General de la empresa MOCHILEANDO PERU BUSINESS & TRAVEL S.A.C.

HACE CONSTAR

Que el Bach. Huamani Pajuelo Abel Arturo egresado de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, aplico los instrumentos de investigación de la tesis titulada "SALARIO EMOCIONAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA MOCHILEANDO PERÚ S.A.C., 2021"; aplicado durante las fechas 01/11/2021 al 30/11/2021 cumpliendo así con los parámetros de investigación a sus respectivas variables, asimismo bajo el respaldo del código de ética de investigación.

Se expide la presente constancia de aplicación de instrumentos de investigación.

Lima, 30 de noviembre del 2021.


Abel Huamani Pajuelo
Gerente General
Mochileando Perú Business & Travel S.A.C.

Anexo 6: Confiabilidad de los Instrumentos

Variable 1: Salario emocional

Prueba piloto: 20

Ítems: 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	61,20	72,800	,538	,896
Pregunta2	60,10	73,568	,927	,881
Pregunta3	60,80	76,589	,454	,897
Pregunta4	60,10	73,568	,927	,881
pregunta5	60,10	73,568	,927	,881
Pregunta6	60,80	79,747	,567	,893
Pregunta7	60,50	73,737	,601	,891
Pregunta8	59,90	87,042	-,061	,912
Pregunta9	59,20	84,379	,417	,898
Pregunta10	60,10	73,568	,927	,881
Pregunta11	60,10	77,147	,813	,887
Pregunta12	60,80	70,063	,820	,882
Pregunta13	60,50	77,947	,701	,889
Pregunta14	60,80	79,747	,567	,893
Pregunta15	60,50	73,737	,601	,891
Pregunta16	59,90	87,042	-,061	,912
Pregunta17	60,20	81,642	,360	,898
Pregunta18	61,20	72,800	,538	,896
Pregunta19	60,10	73,568	,927	,881
Pregunta20	60,80	76,589	,454	,897
Pregunta21	60,10	73,568	,927	,881
Pregunta22	60,10	73,568	,927	,881

Pregunta23	60,80	79,747	,567	,893
Pregunta24	60,50	73,737	,601	,891

Variable 2: Rotación de personal

Prueba piloto: 20

Ítems: 12

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	12

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	48,90	78,621	,774	,915
P2	48,70	78,958	,771	,915
P3	49,00	82,737	,719	,917
P4	48,90	76,095	,767	,915
P5	49,30	81,063	,805	,915
P6	49,00	78,737	,870	,912
P7	49,20	73,221	,879	,911
P8	48,50	81,105	,802	,915
P9	48,70	92,221	,189	,928
P10	49,10	86,200	,616	,921
P11	48,90	85,147	,464	,924
P12	49,40	85,095	,721	,918

Anexo 7: Validez de los Instrumentos**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor: Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzáles

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través del juicio de un experto

Me es muy grato dirigirme con el debido respeto y a la vez expresarle mi cordial saludo, asimismo hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, requiero validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación para obtener el título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Salario emocional y rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021**, siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos de las variables: control interno y cuentas por pagar, por lo que he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, le agradezco de antemano la atención a la presente.

Atentamente,

Bach. Abel Arturo Huamaní Pajuelo

DNI:

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres: Castañeda Gonzáles, Jaime Laramie
- 1.2. Grado Académico: Maestro registrado en SUNEDU
- 1.3. DNI: 41418490
- 1.4. Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado - UCV
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
Cuestionario para medir el salario emocional.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

2.1. DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
Existe empatía de los gerentes hacia los trabajadores.	X			
Existe un trato agradable y respetuoso.	X			
Existe reconocimiento público a las contribuciones.	X			
Existe reconocimiento al trabajo por proyectos desarrollados.	X			
Hay reconocimiento al trabajo que tienen objetivos retadores.	X			
Existe valoración del esfuerzo realizado.	X			
Hay demostración afectiva del esfuerzo realizado.	X			
El entorno de trabajo es agradable.	X			
Los espacios de entretenimiento están disponibles.	X			
Existe autonomía por parte del personal.	X			
El personal está empoderado.	X			
Existe cultura empresarial ética y transparente.	X			
Hay comunicación interna y externa.	X			

El personal se identifica y posee sentido de pertenencia a la institución.	X
Existe trabajo en equipo.	X
Es afán de los gerentes la formación continua del personal.	X
Hay posibilidades de promoción.	X
Hay posibilidades de desarrollo de la carrera profesional.	X
Los horarios son flexibles.	X
Se cuenta con programas de salud para el personal.	X
Existen posibilidades de reducción de jornadas de trabajo.	X
Existen posibilidades de realizar teletrabajo o home office.	X
Hay servicios de ayuda de la empresa para atender responsabilidades personales y familiares.	X
Hay políticas de trabajo atractivas.	X

2.2. DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado										X
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas - observables										X
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología										X
Organización	Tienen una organización lógica										X
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad										X
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación										X
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos										X
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices										X
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable										X
Pertinencia	Es útil para la investigación										X

III. CALIFICACIÓN

3.1. Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

3.2. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

3.3. Calificación ítem: Adecuado

3.4. Calificación instrumento: Excelente



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
CLAD - 15345

.....
Firma del experto informante

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres: Castañeda Gonzáles, Jaime Laramie
- 1.2. Grado Académico: Maestro registrado en SUNEDU
- 1.3. DNI: 41418490
- 1.4. Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado - UCV
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
Cuestionario para medir la rotación de personal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

2.1. DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
Los cambios del personal de un puesto a otro en la misma área de trabajo suponen una mayor jerarquía laboral.	X			
Los cambios del personal de un área a otra en el trabajo suponen mejoras salariales y mejoras en las condiciones de trabajo.	X			
Los ascensos otorgados a los trabajadores son producto del buen rendimiento y méritos obtenidos en el trabajo.	X			
Los ascensos otorgados al personal implican un cambio en la jerarquía laboral y un mejor salario.	X			
Las promociones otorgadas al personal implican un cambio en la jerarquía laboral y un mejor salario.	X			
Los descensos del personal de un puesto de mayor jerarquía a uno menor son producto del deficiente rendimiento laboral del trabajador.	X			
Se realizan descensos del personal de un puesto de mayor jerarquía a uno de menor jerarquía.	X			
Las renunciaciones del personal no obedecen principalmente al sistema salarial que perciben en esta organización.	X			
Las renunciaciones del personal obedecen a la insatisfacción respecto a las diferentes condiciones de trabajo impuestas por la organización.	X			

III. CALIFICACIÓN

- 3.1. Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna
- 3.2. Opinión de aplicabilidad:
Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
- 3.3. Calificación ítem: Adecuado
- 3.4. Calificación instrumento: Excelente



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
CLAD - 15345

.....
Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través del juicio de un experto

Me es muy grato dirigirme con el debido respeto y a la vez expresarle mi cordial saludo, asimismo hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, requiero validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación para obtener el título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Salario emocional y rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021**, siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos de las variables: control interno y cuentas por pagar, por lo que he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, le agradezco de antemano la atención a la presente.

Atentamente,

Bach. Abel Arturo Huamaní Pajuelo

DNI:

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres: Izquierdo Espinoza, Julio Roberto
- 1.2. Grado Académico: Doctor registrado en SUNEDU
- 1.3. DNI: 40802335
- 1.4. Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado - UCV
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
Cuestionario para medir el salario emocional.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

2.1. DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
Existe empatía de los gerentes hacia los trabajadores.	X			
Existe un trato agradable y respetuoso.	X			
Existe reconocimiento público a las contribuciones.	X			
Existe reconocimiento al trabajo por proyectos desarrollados.	X			
Hay reconocimiento al trabajo que tienen objetivos retadores.	X			
Existe valoración del esfuerzo realizado.	X			
Hay demostración afectiva del esfuerzo realizado.	X			
El entorno de trabajo es agradable.	X			
Los espacios de entretenimiento están disponibles.	X			
Existe autonomía por parte del personal.	X			
El personal está empoderado.	X			
Existe cultura empresarial ética y transparente.	X			
Hay comunicación interna y externa.	X			

El personal se identifica y posee sentido de pertenencia a la institución.	X
Existe trabajo en equipo.	X
Es afán de los gerentes la formación continua del personal.	X
Hay posibilidades de promoción.	X
Hay posibilidades de desarrollo de la carrera profesional.	X
Los horarios son flexibles.	X
Se cuenta con programas de salud para el personal.	X
Existen posibilidades de reducción de jornadas de trabajo.	X
Existen posibilidades de realizar teletrabajo o home office.	X
Hay servicios de ayuda de la empresa para atender responsabilidades personales y familiares.	X
Hay políticas de trabajo atractivas.	X

2.2. DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado										X
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas - observables										X
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología										X
Organización	Tienen una organización lógica										X
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad										X
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación										X
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos										X
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices										X
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable										X
Pertinencia	Es útil para la investigación										X

III. CALIFICACIÓN

3.1. Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

3.2. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

3.3. Calificación ítem: Adecuado

3.4. Calificación instrumento: Excelente


 Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
 ASESOR ESPECIALISTA
 CLAD. 18851

.....
Firma del experto informante

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres: Izquierdo Espinoza, Julio Roberto
- 1.2. Grado Académico: Doctor registrado en SUNEDU
- 1.3. DNI: 40802335
- 1.4. Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado - UCV
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
Cuestionario para medir la rotación de personal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

2.1. DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
Los cambios del personal de un puesto a otro en la misma área de trabajo suponen una mayor jerarquía laboral.	X			
Los cambios del personal de un área a otra en el trabajo suponen mejoras salariales y mejoras en las condiciones de trabajo.	X			
Los ascensos otorgados a los trabajadores son producto del buen rendimiento y méritos obtenidos en el trabajo.	X			
Los ascensos otorgados al personal implican un cambio en la jerarquía laboral y un mejor salario.	X			
Las promociones otorgadas al personal implican un cambio en la jerarquía laboral y un mejor salario.	X			
Los descensos del personal de un puesto de mayor jerarquía a uno menor son producto del deficiente rendimiento laboral del trabajador.	X			
Se realizan descensos del personal de un puesto de mayor jerarquía a uno de menor jerarquía.	X			
Las renuncias del personal no obedecen principalmente al sistema salarial que perciben en esta organización.	X			
Las renuncias del personal obedecen a la insatisfacción respecto a las diferentes condiciones de trabajo impuestas por la organización.	X			

III. CALIFICACIÓN

- 3.1. Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna
- 3.2. Opinión de aplicabilidad:
Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
- 3.3. Calificación ítem: Adecuado
- 3.4. Calificación instrumento: Excelente



Mg. Julio Roberto Esquivel Espinoza
ASESOR ESPECIALISTA
CLAD. 16851

.....
Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Merardo Américo Osorio Canturín

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través del juicio de un experto

Me es muy grato dirigirme con el debido respeto y a la vez expresarle mi cordial saludo, asimismo hacer de su conocimiento que, siendo bachiller de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, requiero validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación para obtener el título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Salario emocional y rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021**, siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos de las variables: control interno y cuentas por pagar, por lo que he considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, le agradezco de antemano la atención a la presente.

Atentamente,

Bach. Abel Arturo Huamaní Pajuelo

DNI:

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres: Osorio Canturín, Merardo Américo
- 1.2. Grado Académico: Maestro registrado en SUNEDU
- 1.3. DNI: 42490429
- 1.4. Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado - UCV
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
Cuestionario para medir el salario emocional.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

2.1. DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
Existe empatía de los gerentes hacia los trabajadores.	X			
Existe un trato agradable y respetuoso.	X			
Existe reconocimiento público a las contribuciones.	X			
Existe reconocimiento al trabajo por proyectos desarrollados.	X			
Hay reconocimiento al trabajo que tienen objetivos retadores.	X			
Existe valoración del esfuerzo realizado.	X			
Hay demostración afectiva del esfuerzo realizado.	X			
El entorno de trabajo es agradable.	X			
Los espacios de entretenimiento están disponibles.	X			
Existe autonomía por parte del personal.	X			
El personal está empoderado.	X			
Existe cultura empresarial ética y transparente.	X			
Hay comunicación interna y externa.	X			

El personal se identifica y posee sentido de pertenencia a la institución.	X
Existe trabajo en equipo.	X
Es afán de los gerentes la formación continua del personal.	X
Hay posibilidades de promoción.	X
Hay posibilidades de desarrollo de la carrera profesional.	X
Los horarios son flexibles.	X
Se cuenta con programas de salud para el personal.	X
Existen posibilidades de reducción de jornadas de trabajo.	X
Existen posibilidades de realizar teletrabajo o home office.	X
Hay servicios de ayuda de la empresa para atender responsabilidades personales y familiares.	X
Hay políticas de trabajo atractivas.	X

2.2. DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado										X
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas - observables										X
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología										X
Organización	Tienen una organización lógica										X
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad										X
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación										X
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos										X
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices										X
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable										X
Pertinencia	Es útil para la investigación										X

III. CALIFICACIÓN

3.1. Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

3.2. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

3.3. Calificación ítem: Adecuado

3.4. Calificación instrumento: Excelente

.....
Firma del experto informante

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres: Osorio Canturín, Merardo Américo
- 1.2. Grado Académico: Maestro registrado en SUNEDU
- 1.3. DNI: 42490429
- 1.4. Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado - UCV
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
Cuestionario para medir la rotación de personal

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

2.1. DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
Los cambios del personal de un puesto a otro en la misma área de trabajo suponen una mayor jerarquía laboral.	X			
Los cambios del personal de un área a otra en el trabajo suponen mejoras salariales y mejoras en las condiciones de trabajo.	X			
Los ascensos otorgados a los trabajadores son producto del buen rendimiento y méritos obtenidos en el trabajo.	X			
Los ascensos otorgados al personal implican un cambio en la jerarquía laboral y un mejor salario.	X			
Las promociones otorgadas al personal implican un cambio en la jerarquía laboral y un mejor salario.	X			
Los descensos del personal de un puesto de mayor jerarquía a uno menor son producto del deficiente rendimiento laboral del trabajador.	X			
Se realizan descensos del personal de un puesto de mayor jerarquía a uno de menor jerarquía.	X			
Las renuncias del personal no obedecen principalmente al sistema salarial que perciben en esta organización.	X			
Las renuncias del personal obedecen a la insatisfacción respecto a las diferentes condiciones de trabajo impuestas por la organización.	X			

III. CALIFICACIÓN

- 3.1. Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna
- 3.2. Opinión de aplicabilidad:
Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
- 3.3. Calificación ítem: Adecuado
- 3.4. Calificación instrumento: Excelente



.....
Firma del experto informante

Anexo 8: Data de Procesamiento de Datos

VARIABLE 1: SALARIO EMOCIONAL																								
DIMENSIONES	EMPATÍA Y TRATO PERSONAL		VALORACIÓN DEL ESFUERZO					ENTORNO DE TRABAJO AGRADABLE								FORMACIÓN CONTÍNUA Y PROMOCIÓN			CONCILIACIÓN PERSONAL Y LABORAL					
ITEMS N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4
2	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	3
3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	3
6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
7	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4
9	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4
15	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4
18	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	3
19	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4
20	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4
21	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4
22	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4
23	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4
24	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	1	4	3
25	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	1	4	4
26	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4
27	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4
28	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	1	5	4

VARIABLE 2: ROTACIÓN DE PERSONAL												
DIMENSIONES		ROTACIÓN INTERNA						ROTACIÓN EXTERNA				
ITEMS N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	5	5	5	5	1	1	1	1	3	1	1
2	4	4	4	5	4	1	1	1	1	3	1	1
3	4	4	4	5	4	1	1	1	1	3	1	1
4	4	4	4	5	5	1	1	1	1	3	1	1
5	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	1	1
6	4	5	4	4	4	1	1	1	1	3	1	1
7	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	1	1
8	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	1	1
9	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	1
10	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	1
11	4	4	4	4	5	1	1	1	1	3	1	1
12	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	1	1
13	4	4	5	4	4	1	1	1	1	3	1	1
14	4	4	4	4	5	1	1	1	1	3	1	1
15	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	1	1
16	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	1
17	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	3	1
18	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	3	1
19	4	4	5	4	4	1	1	1	1	4	3	1
20	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	3	1
21	4	4	4	4	4	1	1	1	2	4	3	3
22	4	4	4	4	4	1	1	4	2	4	3	3
23	4	4	4	4	4	2	1	4	2	4	2	3
24	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	3	3
26	5	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3
27	5	4	4	4	5	3	1	2	3	4	3	3
28	5	4	4	4	5	3	1	3	2	3	3	3

Anexo 9: Consentimiento Informado de Participación en Proyecto de Investigación

Sr. Gerente general de la empresa Mochileando Perú S.A.C.

Institución: Empresa de turismo Mochileando Perú S.A.C.

Investigador: Abel Arturo Huamaní Pajuelo

Cordialmente solicito su autorización para la participación de sus colaboradores en el proyecto de investigación titulado: Salario emocional y rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C., 2021, que tiene por objetivo: Determinar de qué manera el salario emocional está relacionado con la rotación de personal en la empresa Mochileando Perú S.A.C. Para lo cual es necesaria la participación del personal de la empresa, por lo que se solicita su consentimiento informado.

Si usted acepta la petición, se necesitará la información pertinente al proyecto de investigación, la cual se realizará mediante el método cuantitativo, utilizando la técnica de encuesta, con la aplicación de cuestionarios al personal que labora en la empresa que usted dirige, así también se tomarán evidencias tales como fotografías. Dicha actividad durará aproximadamente un par de horas, durante una semana y será realizada de manera presencial a los participantes durante la jornada laboral.

Cabe recalcar que su participación no estará expuesta de ninguna manera hacia algún riesgo o daño físico, ni psicológico, tanto para usted como también para quienes participen del estudio.

Los datos recogidos serán de carácter anónimo y privado, los cuales se mantendrán en absoluta confidencialidad utilizados sólo para la investigación. El investigador será quien asuma la responsabilidad de los datos, que posteriormente serán desechados una vez cumplido su propósito.

Los costos del estudio también son asumidos por el investigador, cabe recalcar que esta investigación no involucra algún beneficio económico.

Si en caso tuviera preguntas sobre la ejecución de la toma de información, puede realizar los cuestionamientos necesarios.

Desde ya se agradece su participación.

Autorizo la participación del personal de la empresa Mochileando Perú S.A.C., en esta investigación, conducida por _____. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es _____

Tengo conocimiento también que se deberá responder cuestionarios de una encuesta, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que se provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a _____ al teléfono _____.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a _____ al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre de quien autoriza
(en letras de imprenta)

Firma de quien autoriza

Fecha

Anexo 10: Galería de fotos

