

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



TESIS

**Satisfacción laboral y fidelización de los colaboradores de
la empresa CEMACO S.R.L, Huancayo - 2022**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Lopez Ñavez Eloisa Amelia
Bach. Orellana Ataypoma Jorge Jesus

Asesor : Mg. Ricse Lizarraga Antonio Oscar

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y

Culminación : 15.11.2023 – 14.11.2024

Huancayo – Perú
2024

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y FIDELIZACIÓN DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CEMACO
S.R.L, HUANCAYO - 2022**

PRESENTADO POR:

Bach. Lopez Ñavez Eloisa Amelia
Bach. Orellana Ataypoma Jorge Jesus

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado(a) en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____
DR.

PRIMER MIEMBRO : _____

SEGUNDO MIEMBRO : _____

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo, de del 2024

**SATISFACCIÓN LABORAL Y FIDELIZACIÓN DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CEMACO
S.R.L, HUANCAYO - 2022**

ASESOR:

MG. RICSE LIZARRAGA ANTONIO OSCAR

DEDICATORIA

A Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí convertirnos en lo que somos. A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Jorge y Eloisa.

AGRADECIMIENTO

A nuestra familia, por habernos dado la oportunidad de formarnos en esta prestigiosa Universidad y haber sido nuestro apoyo durante todo este tiempo.

A nuestro asesor de tesis el Mg. Ricse Lizarraga Antonio Oscar, por habernos brindado todos sus conocimientos y apoyo constante durante el desarrollo de la presente tesis.

A nuestros docentes, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, quien nos ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

Al representante legal de la Empresa CEMACO S.R.L, que nos abrieron las puertas para realizar nuestra investigación.

Jorge y Eloisa.

CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0325 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Satisfacción laboral y fidelización de los colaboradores de la empresa CEMACO S.R.L, Huancayo - 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : Bach. LOPEZ ÑAVEZ ELOISA AMELIA
Bach. ORELLANA ATAYPOMA JORGE JESUS

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : Mtro. RICSE LIZARRAGA ANTONIO OSCAR

Fue analizado con fecha **18/07/2024**; con **124 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **22 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 18 de julio del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS	ii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	viii
CONTENIDO DE TABLAS.....	xii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I.....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1-Descripción de la Realidad problemática.....	18
1.2.-Delimitación del Problema.....	19
1.2.1.-Delimitación Espacial.....	20
1.2.2.-Delimitación Temporal	20
1.2.3.-Delimitación Conceptual.....	20
1.3.-Formulación del Problema	20
1.3.1.-Problema General.....	20
1.3.2.-Problemas Específicos	20
1.4.-Justificación	21
1.4.1.-Social.....	21
1.4.2.-Teórica	21
1.4.3.-Metodológica	22
1.5.-Objetivos	22
1.5.1.-Objetivo General.....	22
1.5.2.-Objetivos Específicos	22
CAPÍTULO II.....	24

MARCO TEÓRICO	24
2.1.-Antecedentes	24
2.1.1.-Antecedentes Internacionales	24
2.1.2.-Antecedentes Nacionales	27
2.1.3.-Antecedentes Regionales y Locales	30
2.2.-Bases Teóricas o Científicas	32
2.2.1.-Satisfacción laboral	32
2.2.2.-Fidelización de los colaboradores/trabajadores	44
2.3.-Marco Conceptual	51
2.3.1.-Marco Conceptual de las Variables	51
2.3.1.-Marco Conceptual de las Dimensiones.....	53
CAPÍTULO III.....	55
HIPÓTESIS	55
3.1.-Hipótesis General	55
3.2.-Hipótesis Específicas	55
3.3.-Variables	56
3.3.1.- Definición Conceptual	56
3.3.2.- Operacionalización	56
CAPÍTULO IV	58
METODOLOGÍA	58
4.1.-Método de Investigación	58
4.1.1.-Método universal	58
4.1.2.-Método general	59
4.1.3.-Métodos específicos	59
4.2.-Tipo de Investigación.....	59
4.3.-Nivel de Investigación	60
4.4.-Diseño de Investigación	60
4.5.-Población y Muestra.....	61
4.5.1.-Población.....	61
4.5.2.-Muestra.....	61

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	62
4.6.1.-Técnicas de Recolección de información	62
4.6.2.-Instrumentos de Recolección de datos	62
4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos	63
4.8.-Aspectos éticos de la Investigación	63
CAPÍTULO V.....	64
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	64
5.1.-Descripción de Resultados	64
5.1.1.-Variable satisfacción laboral	64
5.1.2.-Variable fidelización de los trabajadores	71
5.2.-Contraste de Hipótesis	75
5.2.1.-Contrastación de prueba de normalidad	75
5.2.2.-Contrastación de hipótesis general	75
5.2.3.-Contrastación de la primera hipótesis específica	76
5.2.3.-Contrastación de la segunda hipótesis específica	77
5.2.3.-Contrastación de la tercera hipótesis específica.....	78
5.2.3.-Contrastación de la cuarta hipótesis específica.....	79
5.2.3.-Contrastación de la quinta hipótesis específica	80
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
CONCLUSIONES.....	87
RECOMENDACIONES.....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS	101
Anexo 1: Matriz de consistencia	102
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables.....	104
Anexo 3: Matriz de operacionalización del Instrumento	106
Anexo 4: Instrumentos de investigación	109
Anexo 5: Constancia de su Aplicación.....	111
Anexo 6: Confiabilidad y validez del instrumento.....	112

Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos	119
Anexo 8: Consentimiento Informado	121
Anexo 9: Fotos de la aplicación del instrumento	122

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.....	57
Tabla 2. Satisfacción laboral.....	64
Tabla 3. Trabajo y carga laboral.....	65
Tabla 4. Nivel de remuneración o salario.....	66
Tabla 5. Relaciones laborales.....	68
Tabla 6. Oportunidades de promoción.....	69
Tabla 7. Supervisión.....	70
Tabla 8. Fidelización de los trabajadores.....	71
Tabla 9. Motivación.....	72
Tabla 10. Relaciones interpersonales.....	73
Tabla 11. Crecimiento profesional.....	74
Tabla 12. Prueba de normalidad.....	75
Tabla 13. Correlación entre satisfacción laboral y fidelización de los trabajadores	76
Tabla 14. Correlación entre trabajo y carga laboral y fidelización de los trabajadores	77
Tabla 15. Correlación entre nivel de remuneración o salario y fidelización de los trabajadores.....	78
Tabla 16. Correlación entre relaciones laborales y fidelización de los trabajadores	79
Tabla 17. Correlación entre oportunidades de promoción y fidelización de los trabajadores.....	80
Tabla 18. Correlación entre supervisión y fidelización de los trabajadores.....	81

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Influencia de los factores de motivación en la satisfacción laboral.....	35
Figura 2. Determinantes de la satisfacción laboral según Lawler (1973)	36
Figura 3. Modelo para alcanzar la fidelización interna del cliente.	48
Figura 4. Satisfacción laboral.....	65
Figura 5. Trabajo y carga laboral	65
Figura 6. Nivel de remuneración o salario	67
Figura 7. Relaciones laborales	68
Figura 8. Oportunidades de promoción.....	69
Figura 9. Supervisión	70
Figura 10. Fidelización de los trabajadores.....	71
Figura 11. Motivación.....	72
Figura 12. Relaciones interpersonales.....	73
Figura 13. Crecimiento profesional.....	74

RESUMEN

El estudio "Satisfacción laboral y fidelización de los colaboradores de la Empresa CEMACO S.R.L, Huancayo - 2022" examina la relación entre la satisfacción laboral y la fidelización de los empleados en el sector de venta de materiales de construcción en Huancayo durante 2022. Destaca por su enfoque en factores clave para retener al personal y mejorar la competitividad empresarial. Asimismo, el estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y un diseño no experimental. La muestra de la investigación estuvo compuesta por 20 trabajadores de la empresa analizada. Se utilizaron cuestionarios para la recolección de datos. Los resultados revelaron una correlación positiva y significativa (0.710) entre las variables principales dentro de la empresa CEMACO S.R.L., en la ciudad de Huancayo, 2022, según el estadístico rho de Spearman.

Palabras clave: Satisfacción laboral, fidelización de trabajadores, Carga laboral, Remuneración

ABSTRACT

The study "Labor Satisfaction and Employee Loyalty at CEMACO S.R.L, Huancayo - 2022" investigates the relationship between job satisfaction and employee loyalty in the construction materials sales sector in Huancayo during 2022. It stands out for its focus on key factors for retaining personnel and enhancing business competitiveness. Additionally, the study adopted a quantitative approach, with a correlational scope and a non-experimental design. The research sample comprised 20 workers from the analyzed company. Questionnaires were used for data collection. The results revealed a positive and significant correlation (0.710) between the main variables within the company CEMACO S.R.L., in the city of Huancayo, 2022, according to Spearman's rho statistic.

Keywords: Job satisfaction, Employee loyalty, Workload, Compensation.

INTRODUCCIÓN

El estudio sobre "Satisfacción laboral y fidelización de los colaboradores de la Empresa CEMACO S.R.L, Huancayo - 2022" determina la relación entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores en una empresa de venta de materiales de construcción en Huancayo durante el año 2022. Este estudio cobra importancia en el ámbito empresarial, proporcionando una comprensión profunda sobre el confort y la satisfacción laboral, aspectos esenciales para la retención del personal y la mejora de la competitividad empresarial.

El primer capítulo se centra en el planteamiento del problema, describiendo detalladamente la situación problemática que enfrenta la empresa, estableciendo claramente los límites y la formulación del problema. También justifica la necesidad de llevar a cabo la investigación y define con precisión los objetivos a alcanzar a través del estudio.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico. Este segmento abarca un análisis exhaustivo de los antecedentes del problema, proporcionando una base teórica sólida y un marco conceptual que sirven como pilares para el desarrollo de la investigación. Este marco teórico es crucial para entender el contexto y las variables involucradas en la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores.

El tercer capítulo se dedica a la presentación de las hipótesis y la definición de las variables. En esta sección, se detallan las hipótesis de investigación que guían

el estudio, así como las variables que se analizan. Esto proporciona una dirección clara y concisa sobre lo que se pretende investigar y sobre las posibles conclusiones a las que se puede llegar.

El cuarto capítulo aborda la metodología empleada en la investigación, especificando en detalle el tipo, nivel y diseño de investigación utilizados, así como información sobre la población y la muestra estudiada. Además, se describen las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos y las estrategias para el análisis de estos. Este capítulo también incluye una discusión sobre los aspectos éticos relacionados con la realización de la investigación.

El quinto capítulo se enfoca en los aspectos administrativos necesarios para la ejecución del estudio, delineando los detalles de planificación y los recursos requeridos, así como otras consideraciones logísticas importantes para la implementación efectiva de la investigación.

Finalmente, la sección de conclusiones incluye las referencias bibliográficas y los anexos pertinentes. Estos elementos proporcionan un respaldo adicional a la información y los hallazgos presentados en el estudio, complementando la investigación y ofreciendo una visión más amplia sobre el tema abordado.

Este estudio representa una contribución significativa en el ámbito de la gestión de recursos humanos, especialmente en lo que respecta a las prácticas laborales en Huancayo. Los hallazgos obtenidos ofrecen perspectivas valiosas sobre la relación entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores, aspectos fundamentales para el éxito y la sostenibilidad empresarial.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1-Descripción de la Realidad problemática

La fidelización de colaboradores y satisfacción laboral son componentes cruciales para el triunfo de una organización. Durante los últimos años, hubo un creciente interés en estos aspectos debido a su impacto en la eficacia, eficiencia y productividad del personal, y en el éxito empresarial (Bakker y Demerouti, 2017).

A nivel global, las empresas enfrentan el desafío de retener empleados y mantener altos niveles de satisfacción laboral. Según Gallup (2023), solo el 23% de empleados en todo el mundo están comprometidos en su trabajo, indicando una brecha entre la praxis de administración y las necesidades de los trabajadores. La insatisfacción laboral puede llevar a problemas de rotación y baja productividad. Deloitte (2020) destaca que mantener empleados satisfechos y comprometidos es un desafío importante para los líderes de Recursos Humanos.

En el contexto peruano, la situación es similar. Según un sondeo de satisfacción laboral nacional a cargo de la Consultora Ackermann International en 2020, solo el 24% de los empleados en Perú se sienten felices en su trabajo. Además, la tasa de rotación laboral en el país es alta, alcanzando un promedio del

20,7% según el estudio de Indicadores Saratoga de PricewaterhouseCoopers. Esto es dimensionalmente mayor al promedio latinoamericano del 10,9%.

La empresa CEMACO S.R.L. de Huancayo no es una excepción a estos desafíos. A pesar de su presencia sólida en el mercado, la empresa ha enfrentado problemas de fidelización y satisfacción laboral. Esto se refleja en una alta rotación de empleados y niveles bajos de compromiso y satisfacción reportados por los empleados.

Por lo tanto, surge la pregunta: “¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores en CEMACO S.R.L., Huancayo 2022?” Esta investigación se propone responder a esta pregunta, analizando en detalle las dimensiones de satisfacción laboral y la fidelización de los trabajadores, y ofreciendo recomendaciones para mejorar estos aspectos en la empresa.

Por lo tanto, la pregunta que surge es: “¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa CEMACO S.R.L., Huancayo 2022?” Esta investigación buscará responder a esta pregunta, explorando en profundidad las dimensiones mencionadas para proporcionar recomendaciones para mejorar estos aspectos en la empresa.

1.2.-Delimitación del Problema

Tocante a la delimitación espacial, el alcance de este estudio abarcará a los empleados de la compañía Cemaco S.R.L. ubicada en Huancayo. Con relación a la delimitación temporal, la presente se realizará durante el año 2022. Finalmente, en cuanto a la delimitación conceptual, la investigación se centrará en el estudio de dos variables: satisfacción laboral y la fidelización de los trabajadores en una organización.

1.2.1.-Delimitación Espacial

El espacio geográfico específico de nuestro estudio se sitúa en la Provincia de Huancayo. El foco de atención se dirigirá a los empleados de la compañía Cemaco S.R.L., basándose en las problemáticas previamente identificadas.

1.2.2.-Delimitación Temporal

La investigación se centrará en los datos y acontecimientos del año 2022.

1.2.3.-Delimitación Conceptual

Esta investigación abordará temas relacionados a la satisfacción laboral y la fidelización.

1.3.-Formulación del Problema

1.3.1.-Problema General

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022?

1.3.2.-Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación entre el trabajo y carga laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022?
2. ¿Cuál es la relación entre el nivel de remuneración o salario y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022?
3. ¿Cuál es la relación entre las relaciones laborales y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022?
4. ¿Cuál es la relación entre las oportunidades de promoción y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022?

5. ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022?

1.4.-Justificación

1.4.1.-Social

Esta se enfoca en analizar la relación entre la satisfacción laboral y la fidelización de los trabajadores en el ámbito empresarial, con énfasis en el sector comercial y la industria de la construcción. Los hallazgos de este estudio se utilizarán como base para desarrollar pautas que promuevan prácticas beneficiosas para el ambiente y la cultura organizacional. La relevancia social de esta proviene del valor de comprender la interacción entre dichas variables, factores cruciales en el entorno empresarial actual. La satisfacción laboral es esencial para lograr el retenimiento de aquellos que poseen buenas aptitudes y habilidades, el rendimiento organizacional y el bienestar de los empleados. Por lo tanto, es esencial comprender esta relación y buscar oportunidades de mejora. Mediante un mayor conocimiento en este campo, será posible implementar estrategias que fortalezcan la retención del talento y fomenten un entorno laboral más positivo y productivo.

1.4.2.-Teórica

El fin principal de la presente es analizar en profundidad la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores, así mismo explorar la correlación entre estas. Se pretende enriquecer el conocimiento teórico de estas variables y sus dimensiones, del mismo modo establecer un punto de referencia para investigaciones futuras. Para lograrlo, se utilizarán diversas teorías, en particular la Teoría de Herzberg y el Modelo de las determinantes, como marcos teóricos sólidos para el análisis. Además, esta investigación contribuirá al corpus de conocimiento

existente al explorar estas teorías en el contexto específico de la empresa Cemaco S.R.L., lo cual enriquecerá la comprensión de estas dinámicas en el ámbito de las organizaciones peruanas.

1.4.3.-Metodológica

Con el propósito de alcanzar los fines planteados, el presente proyecto de investigación ha visto por conveniente identificar la correlación entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores; para lograrlo, se desarrollarán instrumentos de recolección de datos confiables, como encuestas y escalas validadas de satisfacción laboral y fidelización. Por tal, la presente se llevará utilizando un enfoque cuantitativo y diseño no experimental y correlacional, lo que permitirá recopilar datos empíricos y analizar las correlaciones entre dichas variables de interés. Los resultados obtenidos serán de gran utilidad para orientar las políticas y praxis de administración de recursos humanos, tanto en la empresa Cemaco S.R.L. como en otras organizaciones similares.

1.5.-Objetivos

1.5.1.-Objetivo General

O.G.- Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.

1.5.2.-Objetivos Específicos

- O.E.1.- Determinar la relación entre el trabajo y carga laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.
- O.E.2.- Determinar la relación entre el nivel de remuneración o salario y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.

- O.E.3.- Determinar la relación entre las relaciones laborales y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.
- O.E.4.- Determinar la relación entre las oportunidades de promoción y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022
- O.E.5.- Determinar la relación entre la supervisión y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.-Antecedentes

2.1.1.-Antecedentes Internacionales

En el ámbito internacional es posible mencionar el trabajo realizado por Tierradentro (2018), donde se tuvo por finalidad la proposición de un plan de estímulos emocionales con un enfoque de fidelización de los colaboradores. La metodología utilizada tuvo un carácter mixto, ya que manejaba datos cualitativos, así como cuantitativos. La población se compuso por 71 colaboradores de la empresa, de lo cual se escogió a 59 para componer a la muestra. Se utilizaron encuestas virtuales para la recolección de datos. Las conclusiones obtenidas a partir de los datos recolectados indican que en la empresa cuenta con fortalezas considerables en cinco de las categorías abordadas, las cuales se definieron según la bibliografía referente al tema de investigación. Resaltando sobre todo la importancia de ejecutar acciones en relación con la fidelización de colaboradores en temas relacionados como la comunicación, promover eventos deportivos, entre otros.

Quintero y Betancur (2018) en su artículo de investigación tuvo por objetivo establecer un modelo de salario emocional para fidelizar a los colaboradores de la empresa en la búsqueda de promover una organización con mayor competitividad. La metodología utilizada se basó en un análisis empírico analítico, utilizando el método deductivo, con análisis estadístico de tipo explicativo – predictivo. Las conclusiones de la investigación permiten indicar que un modelo de salario emocional debería de ser considerado por todas las empresas, ya que permiten determinar una relación entre satisfacción y productividad. Por otro lado, la definición de políticas de salario emocional en las empresas permitiría disminuir los niveles de insatisfacción laboral, incapacidades médicas, desmotivación, entre otras.

Patiño (2019) en su trabajo de investigación tuvo por objetivo diseñar un plan de fidelización para los colaboradores que prestan servicios a los clientes de la empresa Comercial Nutresa fomentando el bienestar social laboral y la calidad de vida laboral, en búsqueda de la conservación y optimización en el ámbito laboral de las condiciones que puedan favorecer el desarrollo integral de los colaboradores. La investigación realizada carece de metodología, lo cual puede ser corroborado al revisar las referencias bibliográficas que mencionan a la presente investigación. Las conclusiones indican que los factores reconocimiento y motivación en la organización permiten influir en la predisposición de los colaboradores, ya que tienden a ser más responsables a fin de alcanzar los objetivos propuestos por la organización, disminuyendo otros costos generados por la desmotivación o bajo desempeño. En esta línea de argumento, es necesario promover el desarrollo

personal de los colaboradores a fin de que la organización cuente con una mayor fuerza de trabajo de gran eficacia.

Naranjo (2020) en su trabajo de investigación planteó como objetivo establecer la influencia de procesos de gestión humana con la fidelización de los colaboradores en un ámbito organizacional que pretende aportar a la gestión humana promoviendo la permanencia del personal en las organizaciones. La presente investigación nace a partir de la pregunta: ¿Cómo se puede promover la retención y fidelización del talento humano en una organización a través de la gestión humana? La metodología usada está basada siguiendo el proceso de revisión documental, de corte transversal y de enfoque deductivo. Los resultados de la investigación permiten identificar cuatro ejes temáticos que implica el tema de estrategia de gestión humana, fidelización y retención del talento humano dentro de las organizaciones. Los ejes identificados fueron la importancia de la gestión del talento humano, impacto en la rotación de personal, motivación de los empleados, y retención y fidelización del talento humano dentro de las empresas. En este sentido, las conclusiones de la investigación señalan que se deben de implementar estrategias que permitan identificar los factores de talento humanos que sean fundamentales para permitir que las organizaciones puedan ser sostenibles y competitivas con el paso del tiempo.

En su investigación, Castellanos (2021) tuvo como objetivo desarrollar una estrategia de fidelización para los empleados del departamento administrativo de Copetran, Cooperativa Santandereana de Transportadores Ltda., con un enfoque específico en mejorar su motivación laboral. La metodología de investigación adoptó un enfoque descriptivo y empleó un cuestionario. La muestra estuvo

conformada por 24 colaboradores, tanto del sexo masculino como femenino, con edades comprendidas entre los 18 a 60 años, y con experiencia laboral que oscila entre 1 y 16 años dentro de la organización. Los hallazgos revelaron que los factores más influyentes para la motivación laboral fueron identificados como objetivos, metas y el clima organizacional general, los cuales fueron apoyados por el 70,8% de los encuestados. El reconocimiento de logros y responsabilidades también surgió como factores significativos. En conclusión, los métodos seleccionados para la motivación laboral demostraron ser efectivos para retener a los empleados en áreas administrativas, incluyendo coordinación financiera, tesorería, contabilidad, cartera nacional e impuestos.

2.1.2.-Antecedentes Nacionales

En el ámbito nacional es posible mencionar el trabajo realizado por Llano (2019), donde se tuvo por objetivo establecer la influencia que tiene el clima laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de ventas de la empresa AUTOPLAN EAFC en su filial ubicada en Cajamarca. Para lograr este objetivo se hizo uso de una metodología de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, método deductivo y una población de 7 vendedores que laboran en el área de ventas de la empresa mencionada anteriormente. Para los resultados de esta investigación se aplicaron dos cuestionarios, que fueron respondidos por la población del estudio, los cuales indican que en la empresa no existe un clima laboral adecuado y que los trabajadores no se sienten del todo satisfechos. Posteriormente, al comprobarse las hipótesis planteadas se puede llegar a la conclusión de que el clima laboral influye significativamente en la satisfacción laboral, y de manera análoga las dimensiones

pertenecientes al clima laboral influyen significativamente en la satisfacción laboral.

Salvatierra (2019), en su tesis tuvo como objetivo determinar la influencia que presenta la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa de Viajes Muchik, Trujillo – 2019. La investigación basa su metodología en un estudio de tipo correlacional, diseño no experimental, contando con una población de 72 colaboradores, y una muestra de 70 colaboradores. Para obtener los resultados se utilizó como instrumento encuestas para medir el nivel de satisfacción laboral; los datos de productividad laboral fueron obtenidos por la empresa. El resultado indica que existe una relación causal significativa entre las variables de satisfacción laboral y productividad laboral de los colaboradores de la empresa estudiada, este resultado se demostró a partir de la realización de la prueba de Spearman ($Rho = 0.848$). La conclusión de la investigación es que se pudo comprobar que la existencia de influencia significativa entre las variables estudiadas, afirmando que a mayor satisfacción laboral existirá mayor productividad laboral.

García y Reyes (2021), desarrollaron su tesis con el objetivo explorar la conexión entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral en docentes de una institución educativa ubicada en el distrito de Salas Guadalupe de Ica. Los investigadores emplearon un enfoque descriptivo básico, utilizando un diseño no experimental y correlacional. Un total de 37 docentes participaron en el estudio, completando tanto el cuestionario de Factores Motivacionales como el cuestionario de satisfacción laboral docente. Los hallazgos indicaron correlaciones estadísticas significativas entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral. Además,

el estudio reveló que los factores motivacionales estaban relacionados tanto con la calidad de vida como con el desempeño laboral. También se encontró que la satisfacción laboral estaba asociada tanto con factores higiénicos como con factores motivacionales. Estos resultados respaldan la hipótesis y enfatizan la importancia de la motivación para fomentar la satisfacción laboral duradera entre los docentes.

Lucen (2022) en su investigación tuvo por finalidad establecer la manera en la que se relaciona la gestión del talento humano con la fidelización de los trabajadores en la Caja Huancayo para el periodo del año 2018. Para ello se hizo uso del método científico, tipo de investigación aplicativo, de nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La población se compuso por 35 colaboradores de la empresa. Se utilizaron encuestas y cuestionarios para la recolección de datos. Las conclusiones indican que existe una relación positiva fuerte entre la gestión del talento humano y la fidelización de los colaboradores de la Caja Huancayo, debido a que el estadístico Rho de Spearman hallado fue de 0,773. Por último, entre las recomendaciones brindadas por la investigación, se señala que es necesario los altos cargos de la empresa en cuestión otorguen un mayor énfasis a la Gestión del Talento Humano en las diferentes áreas de la empresa, a fin de poder impulsar las motivaciones de los colaboradores, buscando un nivel de fidelización alto con la empresa.

Salazar (2022) en su trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral en la fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman en su sede ubicada en Chorrillos para el periodo de 2021. Para ello basó su investigación con un diseño no experimental, de tipo transversal. La población estuvo conformada por todo el personal administrativo de la empresa,

tomando como muestra un total de 130 colaboradores. Para la recolección de datos se hizo uso del instrumento conocido como cuestionario con la escala de Likert, validada por el Alfa de Cronbach, mediante el programa estadístico SPSS. Los resultados nos permiten corroborar que existe una correlación positiva entre las variables estudiadas y sus dimensiones, con un coeficiente de Spearman determinado como moderado. Como conclusión el estudio resaltó que, a mayores beneficios como el equilibrio salarial, el personal se sentirá más identificado y fidelizado con la empresa para la que labora, demostrando un mayor desempeño laboral.

2.1.3.-Antecedentes Regionales y Locales

Ramos y Zamudio (2020) realizaron un estudio con el objetivo de examinar el impacto del endomarketing en la motivación laboral y proponer un programa de actividades para KLM Group SAC, esta investigación empleó un enfoque explicativo para analizar fenómenos específicos, utilizando un diseño de investigación aplicada y una metodología no experimental. El principal método de recopilación de datos empleado fue una técnica de encuesta, aplicado a 24 empleados de la empresa. Los hallazgos del estudio revelaron una asociación positiva entre el endomarketing y la motivación laboral entre los empleados de KLM Group SAC. Esto fue respaldado por el análisis estadístico, el cual demostró que el 46.5% de la variación en la motivación laboral se puede atribuir al endomarketing, mientras que la variación restante es influenciada por otras variables no examinadas. En conclusión, se espera que el apoyo de los directivos de la empresa a las iniciativas de endomarketing tenga un impacto favorable en la motivación de los empleados y, posteriormente, mejore la productividad.

Dionisio y Román (2020) en su investigación tuvieron como objetivo ilustrar la correlación y las disparidades entre la felicidad y el compromiso entre los trabajadores del sector Retail, específicamente en Supermercados en Huancayo. La investigación empleó un enfoque deductivo, específicamente de carácter aplicado, con un nivel descriptivo-correlacional, y un diseño no experimental, transaccional o transversal. El estudio incluyó a 72 participantes. Los hallazgos revelaron que el 58% de los trabajadores experimentó un alto nivel de felicidad en relación con el sentido de la vida, el 53% expresó satisfacción con su vida y realización personal, y el 51% reportó un alto nivel de felicidad en general. En términos de compromiso laboral, los empleados mostraron un nivel moderado de dedicación (75%), vigor (76%) y absorción (76%). En conclusión, no se observaron disparidades entre la felicidad y las variables mencionadas. Además, no se identificó influencia de estas variables sobre los niveles de compromiso laboral (engagement), ni se estableció relación entre ellas.

En su estudio, Granados (2022) pretendió establecer una conexión entre las condiciones de empleo y el nivel de satisfacción del personal de la IE Juan Máximo Villar - Jauja en 2020. La metodología de investigación empleó un enfoque científico, específicamente investigación básica, y utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional. Se utilizaron estadísticas descriptivas e inferenciales para analizar la relación entre las variables investigadas y probar las hipótesis. La población de estudio estuvo conformada por 50 trabajadores de la institución educativa, y se empleó un método de muestreo por conveniencia, resultando en una muestra censal. Los resultados del estudio revelaron una relación directa entre las condiciones ambientales y la satisfacción laboral, así como entre la

climatología condiciones y satisfacción laboral. Además, se estableció una relación directa entre las condiciones sociales y la satisfacción laboral. En conclusión, existe una relación directa entre las condiciones laborales y la satisfacción en la IE Juan Máximo Villar - Jauja en el año 2020.

En su estudio, Chávez et al. (2023) se plantearon como objetivo explorar la conexión entre la remuneración laboral y la retención del talento humano entre los trabajadores de Minera Explo Drilling Perú Colquijirca - 2022, empresa contratista. La investigación empleó una metodología científico-deductiva, específicamente un enfoque básico, no experimental, correlacional con un diseño transversal. Los datos se recopilaron a través de una encuesta de cuestionario administrada a los 131 empleados. Los hallazgos indican una asociación significativa entre la compensación laboral y la retención del talento humano en Explo Drilling Perú Colquijirca, con un nivel de significación (alfa) $\alpha = 5\%$ y un nivel de confianza del 95%. En consecuencia, se puede concluir que existe una correlación positiva pero débil, es decir que aumentar la remuneración laboral conduce a una mejora en la retención del talento humano entre los colaboradores de Explo Drilling Perú Colquijirca, la empresa contratista minera.

2.2.-Bases Teóricas o Científicas

2.2.1.-Satisfacción laboral

2.2.1.1.-Definición.

Con respecto a la definición de satisfacción laboral, según Robbins y Judge (2019), se define como el nivel de placer y gratificación que experimentan los individuos tras una evaluación interna de su propio trabajo. Esta evaluación está influenciada por factores como el entorno laboral, las oportunidades de crecimiento

profesional, la compensación, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y las relaciones con colegas y superiores. De acuerdo con los autores, la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en el bienestar psicológico y la productividad de los empleados, y puede determinar su actitud hacia el trabajo, entendida como el estado emocional surgido de su experiencia laboral.

En esta misma línea de argumentación, Mora y Mariscal (2019) mencionan que, la satisfacción laboral es un comportamiento que promueve a las personas el establecimiento de un vínculo de actuación activa y promueve un comportamiento directamente proporcional al desempeño en el centro de laburo de cada componente. Debido a ello, esta forma parte de la gestión de recursos humanos ya que el aporte de cada componente humano es una parte importante en la composición organizacional y el cumplimiento de los objetivos de la corporación se vincula directamente con la satisfacción laboral logrado por el trabajador; a causa de ello, las organizaciones deben preocuparse por la participación activa de todos sus trabajadores eliminando el pensamiento y papel de jefe y sustituyéndola por ser un líder reconocido por el equipo humano. Este debe desarrollar una mentalidad de dinamismo, creatividad y participación activa de la organización, ello permitirá que el cumplimiento de las metas y objetivos planteados se cumplan con idoneidad.

Asimismo, de acuerdo con Riggio y Johnson (2022), la satisfacción laboral se refiere a la sensación de contento, satisfacción y felicidad que experimentan los individuos en su trabajo; esta evaluación subjetiva se basa en factores como las recompensas, el ambiente laboral, las relaciones con colegas y supervisores, y las oportunidades de crecimiento; además, resaltan que la satisfacción laboral es fundamental para el bienestar y la calidad de vida laboral; por otro lado, la

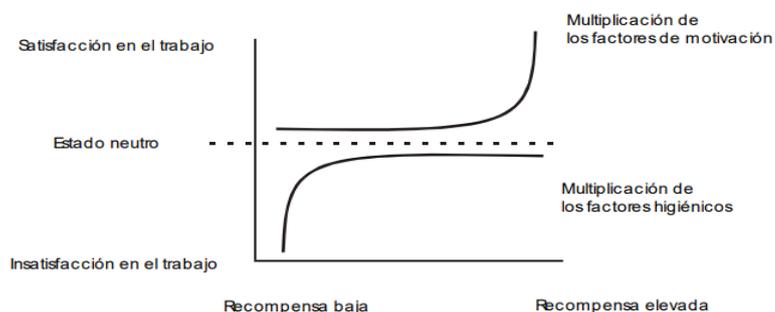
insatisfacción laboral puede generar consecuencias negativas, como un bajo rendimiento, falta de compromiso y un aumento en la rotación de personal.

2.2.1.2.-Teorías de la satisfacción laboral.

Acercas de la conducta originada por los colaboradores como causa de la satisfacción laboral, de las relaciones formadas en el trabajo y del nivel de motivación, se han formulado diversas teorías acerca de la satisfacción laboral. En el presente trabajo de investigación se procederá a describir las dos teorías que mayor aporte han generado para el desarrollo de modelos de satisfacción laboral.

2.2.1.2.1. Teoría de los dos factores

Planteada por Herzberg et al. (1967), determina que la insatisfacción y la satisfacción laboral simbolizan dos fenómenos muy ajenos entre sí en la conducta laboral. Este modelo plantea que el colaborador de una organización dispone de dos grupos de necesidades. El primero grupo de necesidades está referido al ambiente físico y psicológico del trabajo, conocido también como necesidades higiénicas; mientras que el segundo grupo se refiere al contenido mismo de la carga laboral, conocida como necesidades de motivación. Al satisfacer las necesidades higiénicas, el trabajador dejará de sentirse insatisfecho, pero tampoco se encontrará satisfecho, es decir es posible que se encuentre en un estado neutral; de lo contrario, al no satisfacer esta necesidad el colaborador se sentirá insatisfecho. La teoría plantea que el colaborador podrá sentirse satisfecho en su puesto laboral sólo cuando se cubran sus necesidades de motivación.

Figura 1.*Influencia de los factores de motivación en la satisfacción laboral*

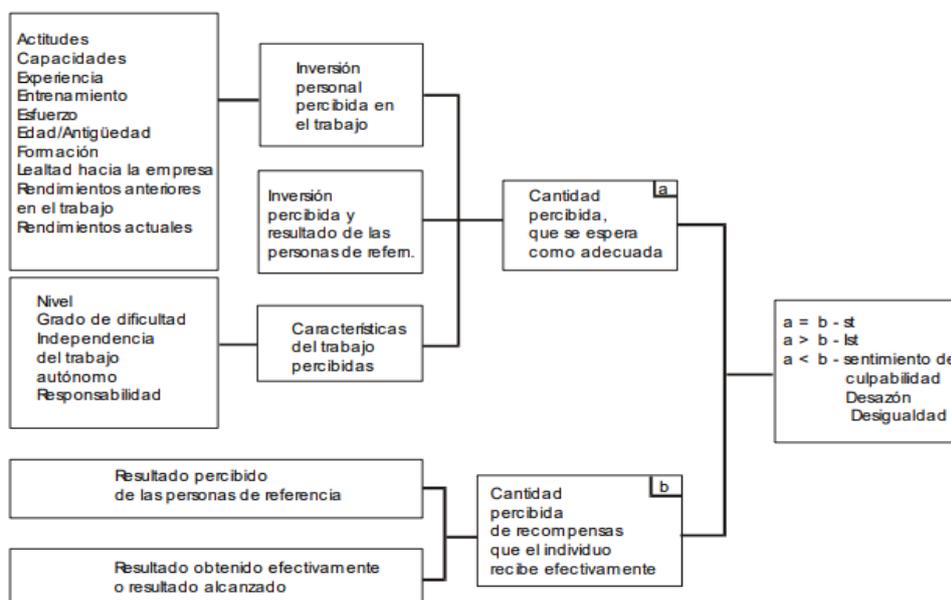
La figura 1 indica de manera gráfica que al cubrirse las necesidades higiénicas el colaborador puede llegar a estar en un estado neutro de satisfacción, mientras que, al cubrirse los factores motivacionales, el colaborador puede llegar a sentir satisfacción laboral.

2.2.1.2.2. Modelo de las determinantes de la satisfacción laboral

Teoría propuesta por Lawler (1973), resalta la importancia entre expectativas y recompensas, desde diferentes perspectivas y aspectos laborales. El autor plantea la afirmación de que el vínculo entre la expectativa y la recompensa producen satisfacción laboral, mientras que la falta de recompensa produce insatisfacción laboral, en otras palabras, estos factores están influenciados por el rendimiento laboral y el nivel que el colaborador considere adecuado en función de la recompensa que pretenda recibir. Por ende, si la recompensa que se obtiene excede o se equipara a la que el colaborador considere adecuada, se alcanzará el estado de satisfacción laboral. Por el contrario, si esta relación es desarrollada en sentido contrario se produce insatisfacción.

Figura 2.

Determinantes de la satisfacción laboral según Lawler (1973)



La figura 2 indica que el camino que conduce a la satisfacción o insatisfacción laboral está influenciado por variables como: remuneración recibida en el trabajo, dificultad de las labores laborales, independencia en el trabajo, entre otros. Por otro lado, en la teoría se menciona también el hecho de que el término recompensa no está referido únicamente a una retribución económica, sino que engloba una serie amplia de factores existentes en el ámbito laboral.

2.2.1.3.-Dimensiones de la satisfacción laboral.

Para el dimensionamiento de la satisfacción laboral es necesario recurrir al Índice Descriptivo del Trabajo (Job Descriptive Index, JDI), este dimensionamiento elaborado por Smith et al. (1969) es el más recurrente al momento de evaluar la satisfacción laboral. El JDI cuenta con 5 dimensiones, las cuales serán descritas a continuación:

2.2.1.3.1. Trabajo y Carga laboral

Está referida a las condiciones laborales como la seguridad y salud en el trabajo. Por otro lado, Rivera (2017) indica que la carga laboral es un factor psicológico y social, que puede ser de riesgo cuando afecta el bienestar físico y mental de los colaboradores de una organización, lo cual influye significativamente en la ejecución de sus labores.

2.2.1.3.2. Nivel de remuneración o salario

El nivel de remuneración está determinado por un conjunto de factores que incluyen variables económicas e institucionales, hasta variables individuales de los colaboradores. Según Lopez y Otero (2015), el salario surge de las relaciones del empleado y el empleador. Donde el empleador busca la obtención de resultados del trabajo y el empleado busca percibir una compensación por el trabajo que realiza.

2.2.1.3.3. Relaciones laborales

Peralta (2009) indica que las relaciones laborales, son relaciones que se construyen a base de prácticas cotidianas de aquellos sujetos que intervienen en un ambiente laboral.

2.2.1.3.4. Oportunidades de promoción

Se refiere a las oportunidades con las que cuenta el colaborador de una organización, como por ejemplo las oportunidades de desarrollo personal, oportunidades de ascenso, entre otros.

2.2.1.3.5. Supervisión

Lobato (2005) indica que la supervisión laboral es un proceso que se basa en un desplazamiento eficiente de actividades laborales mediante una gestión activa de la carga laboral y casos objetivos de una organización. Mediante la supervisión laboral es posible obtener equilibrar las cargas laborales obtenidas mediante la distribución de labores, con el objetivo de garantizar la ejecución oportuna del trabajo.

2.2.1.4.-Condiciones laborales de trabajo.

Según Arévalo y Leveau (2020) mencionan que, los trabajadores de un ambiente corporativo requieren que el contexto de trabajo proporcione un ambiente propicio para el desarrollo de aspectos de bienestar personal que permita y facilite el trabajo óptimo y cumplimiento de objetivos planteados por la corporación. En primer lugar, la disposición espacial es un factor directamente proporcional con el desempeño y el sentido de pertenencia del funcionario; por ende, el óptimo espacio arquitectónico favorecerá al nivel de satisfacción del empleado. En segundo lugar, la cultura organizacional, el sistema de valores constituidos y objetivos propuestos serán percibidos por el trabajador; por lo que, los objetivos de la empresa deben ir en sinergia con los objetivos personales del funcionario, si esta condición se cumple las condiciones laborales permitirán satisfactoriamente el cumplimiento de metas de la entidad y la superación personal. Por otro lado, la participación cooperativa entre empleados incentiva una óptima condición laboral, a ello se le suma, la participación activa del líder, ya que su visión y comportamiento condiciona la actitud del trabajador, si el jefe es empático y tolerante proporcionará condiciones laborales adecuadas para el trabajador; sin embargo, el jefe es autoritario y

demandante, generará un clima laboral deficiente. Por último, los aspectos de compatibilidad entre la personalidad y el cargo organizacional proporciona condiciones de trabajo dependiendo del desarrollo y explotación del potencial humano, una persona que se desenvuelve en un ámbito que le genera disfrute y aporte a la corporación genera condiciones óptimas; por otro lado, si el trabajador desempeña un rol que no le genera interés o no es perito en la materia solo generará frustración personal y un mal resultado para los objetivos de la empresa; por ello, las condiciones laborales son directamente proporcional al desarrollo de las habilidades y conocimientos desenvueltos por los trabajadores de una entidad.

Mientras que Inga (2020) sustenta que, las condiciones adecuadas en una empresa están condicionada con los aspectos físicos y ambientales; tales como, la temperatura del área de trabajo, la luz natural y artificial, el ruido, equipos que se adecuen a las funciones y la contemplación de espacios limpios. El cumplimiento de estos principios promoverá que el trabajador cumpla sus funciones de manera satisfactoria.

2.2.1.5.-Factores determinantes para la Satisfacción Laboral.

Según Inga (2020) sustenta que, la relación del trabajador con la empresa requiere de factores para el adecuado desenvolvimiento de funciones del trabajador y el cumplimiento de objetivos de la empresa. En primera instancia, se debe tener en cuenta el reto hacia la labor, se refiere a la relación entre el desenvolvimiento de los trabajadores en su puesto de trabajo y las metas de crecimiento personal. En segundo lugar, el sistema de recompensas justas consiste en el reconocimiento de los conocimientos y habilidades del trabajador representadas en ascensos y adquisición económica estable proporcionados acorde al desenvolvimiento de la

empresa. En tercer lugar, las condiciones laborales adecuadas, se sustentan en la disposición de infraestructura, mobiliario y equipamiento para el óptimo desenvolvimiento del trabajador. Por otro lado, el apoyo asertivo entre trabajadores, la interacción interpersonal entre los funcionarios determina un buen ambiente laboral y el cumplimiento de objetivos colectivos. Finalmente, el ajuste de la personalidad con el puesto, las actividades delegadas al trabajador deben estar en coordinación con sus habilidades y capacidad intelectual.

Mientras que, Arévalo y Levau (2021) plantean que los factores determinantes para la satisfacción laboral se deben cumplir factores de motivación e higiene demarcados de la siguiente manera:

2.2.1.5.1. Factores de motivación.

Se sustentan; a partir, de la valoración de aspectos motivacionales y satisfactorios; esto quiere decir que, si estos aspectos son ausentes los resultados serán deficientes, mientras que su cumplimiento brindará resultados positivos para la empresa. Teniendo cuenta en ello, los factores de motivación son los siguientes:

Logro.

Se refiere a todos los estímulos que se obtiene del trabajador; partiendo de los sentimientos de satisfacción personal en relación a su trabajo. Se debe tener en cuenta escenarios de éxito, fracaso, capacidad de resolución de problemas, resiliencia y el resultado de los esfuerzos individuales.

El trabajo en sí.

Consiste en la perspectiva del trabajo sobre su rol en la empresa, estas se manifiestan en actitudes de interés en el trabajo, rutinas generadas y las habilidades que explota el trabajador en su trajín diario.

Crecimiento.

Se refiere al desenvolvimiento y eficacia en el cumplimiento de roles impuestos al trabajador y la relación que se mantiene en el crecimiento de la capacidad intelectual y la ascensión de puesto laboral.

Reconocimiento.

Se manifiesta en la relación que tiene el jefe con sus colaboradores, consiste en el reconocimiento de los trabajos bien ejecutados, deben ser valorados y elogiados; mientras que, un mal resultado debe ser observado, criticado y corregido para generar una buena relación entre ambos personajes.

Responsabilidad.

Se desarrolla en la responsabilidad que los trabajadores toman en sus roles independientes para generar un trabajo colaborativo entre los demás colaboradores. El jefe tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de objetivos y la satisfacción del empleado al realizar con éxito las labores encomendadas.

Ascenso.

A partir de los resultados favorables que el trabajador provee a la empresa, este debe ser valorado y generar una superación en el status organizacional.

Factores higiénicos.

Se formulan desde la asociación del contexto laboral con el bienestar que el empleado sentirá a partir de este. La existencia de una buena infraestructura no afecta directamente al trabajador; sin embargo, la ausencia de este componente si generará insatisfacción en el adecuado desenvolvimiento de habilidades del este dentro de la organización. Los indicadores que se deben tener en cuenta son las políticas y estrategias de administración de la empresa, control y supervisión, relaciones interpersonales, categorización del trabajo, sueldos, seguridad brindada por la entidad, las metas personales y el status que se le otorga al trabajador (p.13-15).

2.2.1.6.-Importancia de la satisfacción laboral.

En la actualidad se ha empezado a tomar más importancia a la satisfacción laboral, según Robbins (2004) es de suma importancia que los colaboradores encuentra satisfacción en su centro de trabajo, dado que si un colaborador presenta signos de disgustos o rechazo con el ambiente laboral podrá no estar comprometido con la compañía o empresa, porque su desempeño será deficiente y esto será expresado en sus actitudes cotidianas, también presentará dificultades en su ambiente laboral o con el resto de los colaboradores. El autor menciona también que es importante poder identificar al personal que se encuentra satisfecho dado que estos serán más productivos y son capaces de ayudar a que la organización cumpla con sus objetivos. Así mismo, se indica que la satisfacción laboral es importante ya que el autor encontró evidencia de que los trabajadores que no se encuentren satisfechos suelen faltar continuamente a su centro laboral disminuyendo la

producción de una organización, también los colaboradores satisfechos mejoran su calidad de vida y su salud lo que les permite vivir por más tiempo.

2.2.1.7.-Efectos.

Según Inga (2020) sostiene que los efectos del desempeño que se obtiene por un trabajador se condicionan a los factores de trabajo dentro de la organización manifestadas en la relación entre la satisfacción, la productividad, el ausentismo y la rotación, lo cuales se manifiestan de la siguiente manera:

Productividad.

Se determina a la relación que existe entre la productividad y la satisfacción del trabajador es directamente proporcional; debido a que, si este se encuentra satisfecho con la empresa y su organización, obtendrá óptimos resultados que favorezcan los objetivos planteados; por otro lado, si esta relación no se cumple, generará el incumplimiento de las metas. La productividad se medirá en una escala cuantitativa, pues la medición se debe a la relación de factores productivos y las habilidades proporcionadas por los colaboradores, todo ello determina un índice de objetivos cumplidos.

Ausentismo.

Se entiende a la relación entre la satisfacción y el ausentismo laboral; esto quiere decir que, si el trabajador se encuentra satisfecho por la empresa, el nivel de ausentismo será mínimo o inexistente; mientras que, si el trabajador no se encuentra satisfecho con la empresa, las excusas para faltar al centro de trabajo y el bajo rendimiento provocarán pérdidas económicas e incumplimiento de metas, por ende, perjuicio directo a la compañía.

Rotación.

Este factor está directamente relacionado con el nivel de ausentismo del trabajador. El trabajador que rota consecutivamente de roles dentro una empresa es porque se encuentra insatisfecho con la empresa, provocando su retiro definitivo de esta. Este acto afecta la productividad y rentabilidad por el ausentismo y retiro del personal de trabajo. Si el colaborador se siente satisfecho se debe a la seguridad que la entidad le proporciona y el cumplimiento de objetivos planteados de acuerdo a las habilidades de este. A ello se le suma, el incentivo que tiene la empresa, la estabilidad laboral y la oportunidad de generar una línea de carrera que le permita ascender su status (p. 21-23).

2.2.2.-Fidelización de los colaboradores/trabajadores.

2.2.2.1.-Definición.

La fidelización de los colaboradores se encuentra definido según diversos autores, entre los más destacables están Escamilla (2020), ya que establece que la fidelización del colaborador es considerada como aquel proceso basado en desarrollar determinada relación entre los clientes y la empresa, con la finalidad de que estos regresen para adquirir los productos y servicios ofrecidos.

Mientras que para el especialista Ureña (2013), la fidelización de los colaboradores es considerada como aquella relación o vínculo estable con la organización, la cual conlleva al colaborador a realizar el cumplimiento de objetivos y metas, así como el proceso de mejora continua dentro de la organización.

En ese contexto, para Gimeno et al. (2012), sostienen que podría ocurrir que para ciertos empresarios se considere mejorar las condiciones de sus empleados,

con beneficios laborales para lograr su fidelización a la organización, acotando lo afirmado por los autores, Ventura y Delgado (2012), precisan que son cada vez más los colaboradores que buscan lugares para trabajar que les proporcionen las mejores condiciones, no solo se comprometen con aquellas empresas donde llegan a obtener mejor remuneración, sino que el compromiso va más allá, abarcando el contexto de la relación empresa y trabajador basado en la responsabilidad social y la ética.

Sin embargo, al llegar a establecer un concepto acerca de la definición de la fidelización de clientes, en el particular caso de los clientes internos, se debe considerar a aquellos colaboradores de la organización que mantengan relaciones laborales continuas o de largo plazo.

2.2.2.2.-Dimensiones.

Con respecto a las dimensiones de la fidelización de los colaboradores, se llegó a abordar cada una de ellas con sus respectivos indicadores, tal como se detalla a continuación:

2.2.2.2.1. Dimensión 1: Motivación

De acuerdo con Ruíz (2020), esta dimensión se encuentra relacionada al estado interno que reacciona ante un evento determinado el cual hace que la persona pueda mantener una conducta con la finalidad de poder alcanzar sus objetivos dentro de su área de trabajo.

Indicador 1: Reconocimiento

Según Silva (2021), el reconocimiento es la forma de gratitud el cual es otorgado por una persona de acuerdo a la función que se encuentre desempeñando,

el cual tiene como propósito el reforzar actitudes que lleven al óptimo desempeño, así como los buenos resultados dentro de la organización.

Indicador 2: Comodidad

De acuerdo con Castañeda et al. (2017), la comodidad se interpreta como el estado en el que el individuo llega a sentir satisfacción y debido a ello se siente en una zona de confort. Ello implica tener la suficiente seguridad y convicción para poder tener una salud mental adecuada de acuerdo a un determinado momento en la vida.

2.2.2.2.2. Dimensión 2: Relaciones interpersonales

Según lo establecido por Moreno y Pérez (2018), las relaciones interpersonales llegan a ser la interacción entre un grupo de personas las cuales participan en el proceso de comunicación, que es considerada fundamental en la interacción con otras personas.

Indicador 1: Trabajo en equipo

Según lo señala Suárez (2014), es considerado como aquel grupo de personas que están coordinadas para lograr un objetivo en común, lo cual impacta de forma directa en los resultados obtenidos por determinada compañía.

Indicador 2: Equidad

De acuerdo con RPP (2021), la equidad viene a ser aquel valor que se encuentra caracterizado por buscar la igualdad para las personas ante cualquier situación, ya sea en una organización o en una sociedad.

2.2.2.2.3. Dimensión 3: Crecimiento profesional

Según lo señalado por Fuentealba (2006), el crecimiento profesional abarca aquellas técnicas de trabajo que conducen a lograr escalar niveles dentro del ámbito profesional, mediante el establecimiento de objetivos y metas que colaboren a poder determinar el avance en la trayectoria profesional.

Indicador 1: Desarrollo personal

Para Guerra y Quevedo (2007), es considerado como el proceso de desarrollo de habilidades del individuo, las cuales lo llevará a desempeñarse para poder cumplir sus objetivos de forma óptima.

Indicador 2: Innovación

De acuerdo con Sydle (2011), la innovación es considerada como un proceso que genera alternativas de mejora y aporta beneficios económicos y la capacidad de poder resolver problemas, transformando las ideas en valor.

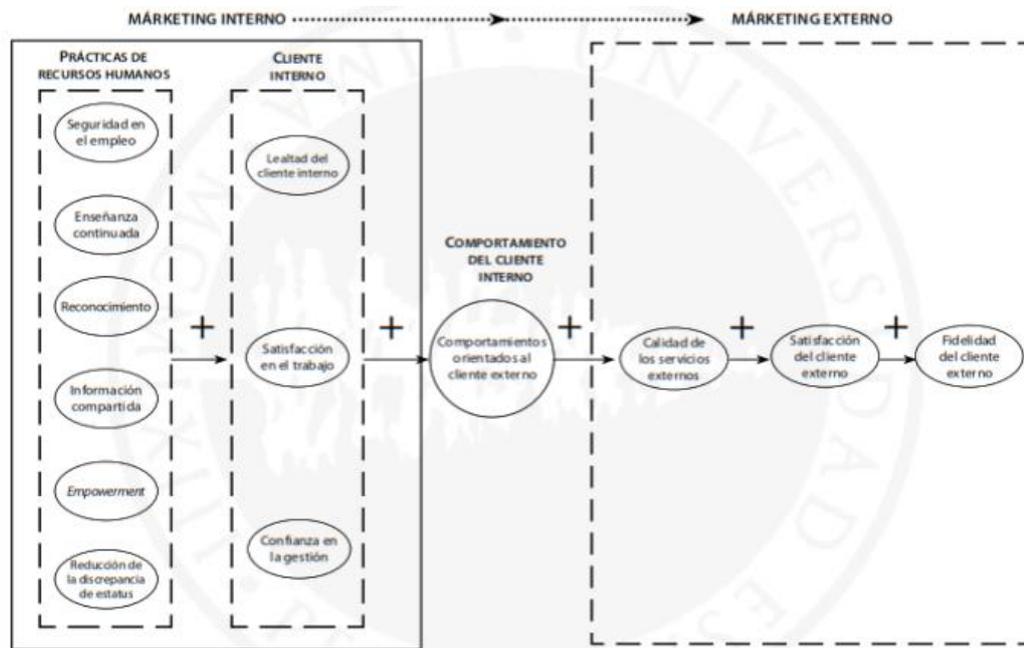
2.2.2.3.-Estrategias para la fidelización.

El modelo estratégico planteado por Bansal et al. (2001), consiste en presentar la relación entre las diversas actividades del marketing interno y los efectos que genera en el marketing externo. La línea general acerca de realizar la construcción del modelo se llega a especificar en un principio fundamental que consiste en que “si se cuenta con empleados satisfechos, tenemos clientes satisfechos”.

Para los mencionados autores, se llegó a establecer tres componentes que pueden llegar a alcanzarse partiendo de las prácticas de la gestión de los recursos humanos, lo cual consiste en el compromiso asumido por los empleados, la

satisfacción por su trabajo y la confianza generada en la gestión, llegándose a detallar en la siguiente figura:

Figura 3. Modelo para alcanzar la fidelización interna del cliente.



Fuente: The impact of internal marketing activities on external marketing outcomes, Bansal et al. (2001).

2.2.2.4.-Evaluación de fidelización.

De acuerdo con los especialistas Ventura y Delgado (2012), las empresas son reconocidas o buscan esa distinción por sus prácticas en Responsabilidad Social, para ello se debe de tener en cuenta la relación con sus colaboradores en los siguientes derechos establecidos:

- **Participación de los trabajadores:** El hecho de que una empresa sea considerada como organización llega a abarcar diversas posibilidades de participación, en ese sentido, la adecuada gestión de personal tomando en consideración desde que empezó el proceso de selección, atravesando la

etapa de desarrollo y formación del trabajador, hasta llegar al punto de la gestión de las situaciones particulares como la maternidad, paternidad, adecuación de condiciones laborales, entre otros. Se busca con ello establecer la fidelización de los trabajadores, integrarlos a la organización, para que de ese modo puedan tener una responsabilidad compartida respecto a los objetivos de la empresa.

- **Condiciones de trabajo:** Mediante la incorporación de lo más reciente de la tecnología se llegan a imponer nuevas metodologías sobre la organización del trabajo. Debido a ello, se debe garantizar la relación del trabajo y el capital humano, siempre aplicando medidas de conciliación en el aspecto laboral, lo cual facilitaría en gran medida la adaptación hacia estos nuevos cambios en el aspecto tecnológico, lo cual llevaría a disponer de una mayor cantidad de recursos humanos.
- **Privacidad:** El derecho a gozar de privacidad dentro de la empresa, no puede llegar a entenderse como un derecho absoluto, ya que ello podría conllevar a un abuso con la excusa de la vida privada, es por ello que las restricciones establecidas llegan a proporcionar una mayor seguridad en la relación trabajador-empresario, del mismo modo en el resto de los grupos de interés.
- **Retribución del trabajo:** Los sueldos son la retribución otorgada al trabajador como reconocimiento a su factor productivo dentro de la empresa. Los factores condicionantes al momento de establecer el sueldo justo son diversos. De acuerdo a la realidad actual de muchas familias y el

estado de la economía a nivel global, otorga ventaja al empresario respecto al trabajador, y es en ese momento donde los valores y la ética empresarial deberían visualizarse con mayor presencia. Determinadas prácticas como por ejemplo retribuir media jornada en lugar de reconocer la jornada completa desarrollada por el trabajador, no reconocer las vacaciones ni los días feriados, entre otros, deberían extinguirse de las organizaciones y en lugar de ello se debe de implementar el tiempo de trabajo necesario y con un sueldo acorde a las funciones y responsabilidades del trabajador.

2.2.2.5.-Importancia.

Conforme a lo referido a Gonzales (2009), de acuerdo a las empresas actuales, se debe prestar especial atención a un tipo de perfil de empleado el cual es muy frecuente, el cual se trata de las personas, las cuales muy posiblemente no vayan a dejar la empresa en el corto o mediano plazo, sin embargo, se encuentran indagando de forma constante las ofertas de trabajo, dejando su curriculum esperando una oportunidad laboral, lo cual representa un riesgo a la empresa, debido a que estos trabajadores con edades entre los 30 y 44 años, son los potenciales futuros líderes de la organización.

Debido a ello y mientras que los ejecutivos y organizaciones se encuentren enfocados en la búsqueda de la estrategia más adecuada para lograr atraer clientes y encontrar la manera de poder convencerlos para que puedan retornar y con ello poder garantizar las ventas dentro de la empresa, se encuentran dejando de lado el capital humano, el cual es el grupo de personas que hace posible que el desarrollo de las estrategias sean efectivas, ante este panorama de indiferencia, la gran mayoría

viene condicionando su permanencia dentro de la organización a mejores condiciones laborales y de motivación.

2.3.-Marco Conceptual

2.3.1.-Marco Conceptual de las Variables

- ***Satisfacción laboral***

Esta se define como el nivel de placer y gratificación que experimentan los individuos tras una evaluación interna de su propio trabajo. Esta evaluación está influenciada por factores como el entorno laboral, las oportunidades de crecimiento profesional, la compensación, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y las relaciones con colegas y superiores (Robbins y Judge, 2019).

- ***Trabajo y carga laboral***

Hace referencia a las labores y actividades que una persona realiza con el propósito de alcanzar un objetivo específico o cumplir con las responsabilidades que le competen dentro de una organización (Robbins et al., 2017). Por otro lado, la "carga laboral" se refiere a la cantidad de trabajo que se le asigna a un empleado en un período de tiempo determinado. Un exceso en la carga laboral puede generar estrés y tener un impacto negativo en la productividad y el bienestar del trabajador (Uribe, 2016).

- ***Nivel de remuneración o salario***

Abarca la compensación económica que un empleado recibe por su labor, englobando el salario base, bonificaciones y otros beneficios adicionales. Es crucial que el nivel de remuneración sea equitativo y competitivo con el fin de atraer y retener a talentos destacados (Amador, 2018).

- ***Relaciones laborales***

El concepto hace referencia a la dinámica de interacción entre los empleadores y los empleados, así como a las regulaciones y políticas que rigen dichas relaciones en el ámbito laboral. Una relación laboral saludable y constructiva contribuye a la creación de un entorno de trabajo positivo y, en última instancia, fomenta un aumento en la productividad (Gómez-Mejía et al., 2017).

- ***Oportunidades de promoción***

Estas corresponden a las posibilidades que se brindan a los empleados para avanzar en su trayectoria profesional dentro de la organización, ya sea a través de ascensos en sus cargos o mediante el desarrollo profesional. Estas oportunidades desempeñan un papel esencial en la retención y satisfacción de los empleados (Armstrong y Taylor, 2020).

- ***Supervisión***

Involucra la dirección, seguimiento y evaluación del rendimiento de los empleados. Una supervisión efectiva contribuye a mejorar la eficiencia, fomenta el desarrollo profesional y facilita la identificación y resolución oportuna de problemas (Rue y Byars, 2017).

- ***Fidelización de los colaboradores***

Esta comprende las estrategias y prácticas implementadas por una organización con el propósito de retener a sus empleados y reducir la rotación de personal. Este objetivo se logra mediante la creación de un ambiente de trabajo positivo, la oferta de beneficios competitivos y el reconocimiento del desempeño de los empleados (Griffin et al., 2019).

- ***Motivación***

Se define como el conjunto de razones que impulsa a una persona a emprender una tarea o alcanzar un objetivo. En el ámbito laboral, la motivación reviste una importancia crucial, ya que influye directamente en el aumento de la productividad, la satisfacción y el compromiso de los empleados (Robbins y Judge, 2019).

- ***Relaciones interpersonales***

Hacen referencia a la forma en que los individuos interactúan y se relacionan entre sí dentro de una organización. Un entorno laboral que promueva relaciones interpersonales positivas contribuye a un ambiente de trabajo armonioso y mejora la comunicación y la colaboración entre los empleados (DuBrin, 2018).

- ***Crecimiento personal***

Conlleva el desarrollo y la mejora de las habilidades, conocimientos y competencias a nivel individual. En el contexto laboral, el crecimiento personal se asocia con la satisfacción en el trabajo, el rendimiento y el bienestar general del empleado (Deci y Ryan, 2000).

2.3.1.-Marco Conceptual de las Dimensiones

- ***Trabajo y carga laboral***

Se refiere a la cantidad de tareas y responsabilidades que los empleados deben realizar en su puesto de trabajo Rivera (2017).

- ***Nivel de remuneración o salario***

De acuerdo con Lopez y Otero (2015), indica la cantidad de dinero que los empleados reciben como compensación por su trabajo.

- ***Relaciones laborales***

Se relaciona con la calidad de las interacciones y relaciones entre los empleados y sus colegas, superiores y subordinados en el entorno laboral Peralta (2009).

- ***Oportunidades de promoción***

Hace referencia a las posibilidades que los empleados tienen de avanzar en su carrera dentro de la organización, incluyendo ascensos y desarrollo profesional.

- ***Supervisión***

Implica la supervisión y dirección de las actividades laborales de los empleados por parte de sus superiores (Lobato, 2005).

- ***Motivación***

Conforme con Lobato (2005), se refiere al impulso interno que estimula a los empleados a esforzarse y perseguir metas en su trabajo.

- ***Relaciones interpersonales***

Incluye la calidad de las relaciones y la comunicación entre los empleados dentro del entorno laboral (Rivera, 2017).

- ***Crecimiento profesional***

Según Lopez y Otero (2015), se relaciona con las oportunidades y el desarrollo que los empleados pueden experimentar en su carrera y habilidades laborales.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1.-Hipótesis General

H.G.- Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.

3.2.-Hipótesis Específicas

H.E.1.-Existe relación positiva entre el trabajo y carga laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.

H.E.2.- Existe relación positiva entre el nivel de remuneración o salario y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.

H.E.3.-Existe relación positiva entre las relaciones laborales y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.

H.E.4.- Existe relación positiva entre las oportunidades de promoción y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022

H.E.5.- Existe relación positiva entre la supervisión y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.

3.3.-Variables

3.3.1.- Definición Conceptual

Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral, se define como el nivel de placer y gratificación que experimentan los individuos tras una evaluación interna de su propio trabajo. Esta evaluación está influenciada por factores como el entorno laboral, las oportunidades de crecimiento profesional, la compensación, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y las relaciones con colegas y superiores (Robbins y Judge, 2019).

Fidelización de los Colaboradores.

Es aquella relación o vínculo estable del colaborador con la organización, la cual conlleva al colaborador a realizar el cumplimiento de objetivos y metas, así como el proceso de mejora continua dentro de la organización (Ureña ,2013).

3.3.2.- Operacionalización

Satisfacción Laboral.

Son las percepciones y sentimientos que los colaboradores tienen respecto a diferentes facetas de su entorno de trabajo, identificándose a través del trabajo y carga laboral (asignación de tareas), nivel de remuneración o salario (compensación económica), relaciones laborales (interacciones en el trabajo), oportunidades de promoción (asenso profesional) y la supervisión (dirección y apoyo).

Fidelización de los Colaboradores.

Viene a ser la medida en que los empleados muestran un compromiso continuo y una intención de permanencia dentro de la organización, donde implica la motivación (impulso interno), relaciones interpersonales (vínculos laborales) y crecimiento profesional (desarrollo laboral).

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VI SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral, se define como el nivel de placer y gratificación que experimentan los individuos tras una evaluación interna de su propio trabajo. Esta evaluación está influenciada por factores como el entorno laboral, las oportunidades de crecimiento profesional, la compensación, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y las relaciones con colegas y superiores (Robbins y Judge, 2019).	Son las percepciones y sentimientos que los colaboradores tienen respecto a diferentes facetas de su entorno de trabajo, identificándose a través del trabajo y carga laboral (asignación de tareas), nivel de remuneración o salario (compensación económica), relaciones laborales (interacciones en el trabajo), oportunidades de promoción (asenso profesional) y la supervisión (dirección y apoyo).	D1: Trabajo y carga laboral	II: Evalúa la satisfacción con respecto a la cantidad de trabajo asignado, tiempo para completarlo y percepción de justicia en la carga laboral.	1, 2 y 3	Ordinal
			D2: Nivel de remuneración o salario	II: Evalúa la satisfacción con respecto al salario recibido, equidad en comparación con el esfuerzo y las horas de trabajo, y satisfacción de necesidades personales y familiares.	4, 5 y 6	
			D3: Relaciones laborales	II: Evalúa la satisfacción con respecto a la calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo, colaboración y apoyo recibido, y percepción de equidad y respeto.	7, 8 y 9	
			D4: Oportunidades de promoción	II: Evalúa la satisfacción con respecto a las oportunidades de promoción, crecimiento personal y profesional, y percepción de equidad en el proceso de promoción.	10, 11 y 12	
			D5: Supervisión	II: Evalúa la satisfacción con respecto a la calidad de la supervisión recibida, apoyo, dirección y retroalimentación del supervisor, y percepción de equidad y respeto.	13, 14, y 15	
V2 FIDELIZACIÓN DE LOS COLABORADORES	Es aquella relación o vínculo estable del colaborador con la organización, la cual conlleva al colaborador a realizar el cumplimiento de objetivos y metas, así como el proceso de mejora continua dentro de la organización (Ureña ,2013).	Viene a ser la medida en que los empleados muestran un compromiso continuo y una intención de permanencia dentro de la organización, donde implica la motivación (impulso interno), relaciones interpersonales (vínculos laborales) y crecimiento profesional (desarrollo laboral).	D1: Motivación	II: Evalúa la satisfacción con respecto a las fuentes de motivación proporcionadas por la empresa, su influencia en el desempeño y compromiso, y percepción de justicia y suficiencia de las motivaciones.	1, 2, 3, 4, 5 y 6	Ordinal
			D2: Relaciones interpersonales	II: Evalúa la satisfacción con respecto a la calidad de las relaciones en la empresa, su impacto en la cooperación y trabajo en equipo, y percepción de justicia y respeto en las interacciones.	7, 8, 9, 10, 11 y 12	
			D3: Crecimiento profesional	II: Evalúa la satisfacción con respecto a las oportunidades de crecimiento y desarrollo ofrecidas por la empresa, su influencia en la mejora de habilidades y avance en la carrera, y percepción de justicia y suficiencia de las oportunidades.	13, 14, 15, 16, 17 y 18	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1.-Método de Investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el cual, acorde a lo mencionado por Hernández (2018), lo define como un proceso sistemático y secuencial que sigue una serie de etapas predefinidas, y se fundamenta en una representación lógico deductivo que formula preguntas de investigación e hipótesis que posteriormente serán probadas.

En esa línea, a partir de la observación del problema, se formularon los problemas, objetivos e hipótesis generales y específicas para que posteriormente puedan ser comprobados y demostrados con relación a la satisfacción laboral y fidelización de los colaboradores de una empresa de venta de materiales de construcción en Huancayo.

4.1.1.-Método universal

En la realización de este estudio, se ha optado por emplear el método científico como enfoque central. Siguiendo la perspectiva de Hernández (2018), la investigación científica se define como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos destinados al análisis de un fenómeno, caracterizada por su naturaleza dinámica, adaptable y en constante evolución. Esta investigación puede manifestarse de tres maneras o seguir tres enfoques distintos: cuantitativo, cualitativo y mixto.

4.1.2.-Método general

En la presente investigación fue el método deductivo, el cual se dedica a realizar inferencias partiendo de premisas específicas para llegar a una conclusión.

Según Dávila (2006), este método implica la organización de hechos previamente descubiertos o conocidos, a partir de los cuales se generan conclusiones en forma de argumentos.

4.1.3.-Métodos específicos

En esta investigación, se han empleado métodos específicos para abordar de manera rigurosa la temática en cuestión. Estos métodos incluyen el enfoque histórico, comparativo y estadístico (Baena, 2014).

El método histórico, se centra en un enfoque cronológico que parte del pasado, se enfoca en el presente y proyecta hacia el futuro, considerando que la extensión futura es equiparable a una etapa previamente analizada en el pasado.

El método comparativo, implica un proceso sistemático de comparación de casos de análisis, con el objetivo principal de generar generalizaciones empíricas y verificar hipótesis.

Por último, el método estadístico, se basa en un conjunto de procedimientos destinados a garantizar la obtención de resultados confiables en la investigación.

La combinación de estos métodos permite un enfoque completo y robusto para analizar la relación entre la gestión del talento humano y la productividad laboral en esta investigación.

4.2.-Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo básico, dado que su propósito es formular nuevos conocimientos o modificar los principios teóricos existentes, aportando al conocimiento científico sobre un fenómeno. Según Booth et al. (2016), este tipo de investigación científica

busca ampliar el conocimiento y la comprensión de los fundamentos de los fenómenos y la realidad observable, generando teorías y conceptos nuevos para enriquecer el cuerpo teórico de una disciplina.

De esta forma, el fin fundamental fue hallar la relación entre las variables de estudio, las cuales podrán extender la comprensión de la satisfacción laboral y fidelización de colaboradores.

4.3.-Nivel de Investigación

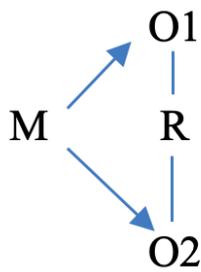
El presente trabajo de investigación fue de carácter correlacional; sobre este, Hernández y Mendoza (2018) mencionan que es una técnica que se utiliza para medir el grado de relación que existe entre dos o más variables cuantitativas.

De esta forma, se midió la satisfacción laboral y fidelización de los colaboradores, luego se cuantificó y analizó la vinculación para poner a prueba la hipótesis planteada.

4.4.-Diseño de Investigación

Acercas del diseño de estudio de la presente investigación, se siguió un modelo no experimental, el mismo que se caracteriza, según Bryman (2016) porque el investigador no manipula deliberadamente ninguna variable, ya que se limita a observar los fenómenos de estudio en su entorno natural para analizarlos posteriormente.

Además de ello, es importante mencionar que el diseño no experimental es de corte transversal, esto significa de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), que los datos se recolectarán en un solo momento dado que su propósito es describir las variables y analizar cómo se comportan en un momento dado; conforme a lo expuesto, la información se recogerá en único momento, conforme se muestra en el esquema que aparece a continuación:



Donde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = relación

4.5.-Población y Muestra

4.5.1.-Población

La población, de acuerdo con Creswell & Creswell (2018), se refiere al conjunto total de individuos, objetos o eventos que poseen una o más características en común y que son de interés para el investigador. Para el presente estudio, se tuvo como población a todos los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L. con sede en Huancayo, la cual está compuesta por 20 personas en total.

4.5.2.-Muestra

Respecto a la muestra, Creswell & Creswell (2018), la definen como un subconjunto de esa población que se selecciona para la recolección de datos. La muestra debe ser representativa de la población para que los hallazgos de la investigación puedan ser generalizados a toda la población; por ende, se optó por un muestreo no probabilístico censal, es decir se tomaron a los 20 colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1.-Técnicas de Recolección de información

Para Hernández et al (2019), los instrumentos de recolección de datos se utilizan para registrar información requerida sobre las variables de estudio. En esa línea, este trabajo hizo uso de la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de investigación, dado que estos permitirán recopilar información necesaria.

4.6.2.-Instrumentos de Recolección de datos

En consonancia con la técnica de investigación, se hizo uso de la encuesta como instrumento de investigación, dado que permitió la recopilación de información necesaria, siendo el Job Descriptive Index (J.D.I.) el instrumento que evaluó la Satisfacción Laboral y el Cuestionario de Fidelización del personal para evaluar la fidelización de colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L.

Validez

La evaluación de la validez del instrumento se llevó a cabo mediante el proceso de juicio de expertos, en el que participaron tres especialistas en el campo de estudio. Estos expertos emitieron sus opiniones y juicios con respecto a la validez del cuestionario. Los jurados llegaron a la conclusión de que el instrumento de recopilación de datos fue válido para alcanzar los objetivos de la investigación. Sus evaluaciones individuales fueron documentadas en una ficha de evaluación que se encuentra adjunta en el anexo 6 del estudio.

Confiabilidad

En lo que respecta a la confiabilidad del instrumento utilizado en este estudio, se realizó un análisis de confiabilidad antes de su aplicación en la muestra de investigación. Este proceso incluyó la realización de una prueba piloto, seguida de un análisis de fiabilidad. Para la primera variable, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.993, mientras que para la segunda

variable se obtuvo un coeficiente de 0.989. Estos valores indican que el instrumento utilizado en la investigación muestra una alta confiabilidad, lo que sugiere que las mediciones son consistentes y precisas para ambas variables.

4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Concerniente al procesamiento de la información, a partir de los cuestionarios, la presente investigación construyó una base de datos cuya información será procesada estadísticamente en el programa SPSS versión 26, de esta forma se obtendrá gráficos y tablas para ser analizados teniendo en cuenta los objetivos de investigación.

Por tanto, los pasos o procedimientos a seguir después de la recolección de datos son:

Análisis Descriptivo: Esto nos permitió la elaboración de tablas de frecuencias que revelen las frecuencias porcentuales y acumuladas, además de generar gráficos en forma de diagramas de barras para visualizar de manera efectiva los resultados de las variables investigadas.

Análisis Inferencial: Este enfoque fue de utilidad para respaldar la contrastación de hipótesis y, por ende, permitió demostrar las hipótesis formuladas en la investigación a través de la utilización de uno de los coeficientes de correlación.

4.8.-Aspectos éticos de la Investigación

Finalmente, con relación a los aspectos éticos que guían la presente investigación, estas están orientadas a preservar los aspectos de confidencialidad y anonimato de cada participante. Cabe mencionar que el tratamiento de la información seguirá parámetros estrictos para resguardar la objetividad de la investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.-Descripción de Resultados

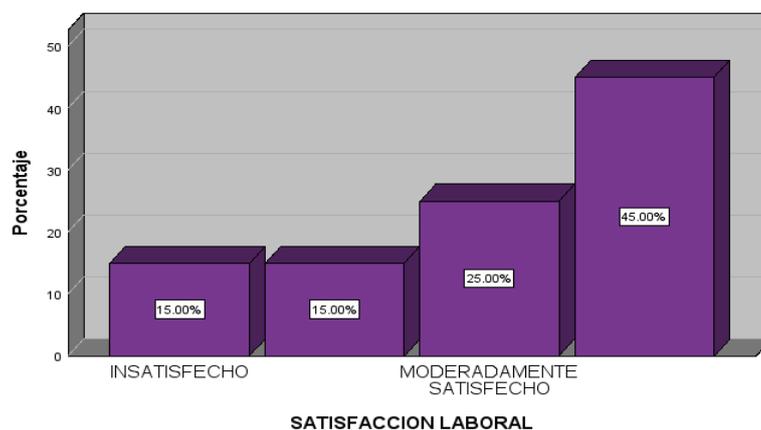
5.1.1.-Variable satisfacción laboral

La siguiente tabla sobre la satisfacción laboral en la empresa CEMACO S.R.L de Huancayo en 2022 muestra que el 45% de los empleados están satisfechos, 25% moderadamente satisfechos, mientras que un 30% se distribuye entre insatisfechos y neutrales. Este resultado indica una tendencia general positiva hacia la satisfacción laboral, con una mayoría de empleados expresando algún grado de satisfacción. Sin embargo, el 30% de respuestas no completamente positivas sugiere áreas de mejora para la empresa en términos de condiciones laborales y ambiente de trabajo.

Tabla 2.

Satisfacción laboral

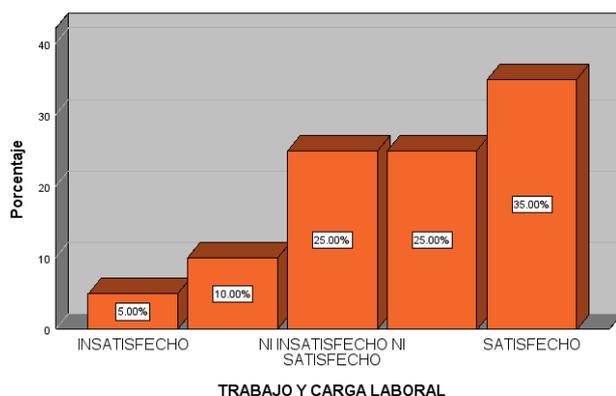
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	15.0	15.0
	Ni insatisfecho ni satisfecho	3	15.0	30.0
	Moderadamente satisfecho	5	25.0	55.0
	Satisfecho	9	45.0	100.0
	Total	20	100.0	

Figura 4.*Satisfacción laboral**Dimensión trabajo y carga laboral*

La tabla sobre la dimensión trabajo y carga laboral, en CEMACO S.R.L, revela que la mayoría de los empleados (65%) están satisfechos o moderadamente satisfechos con su carga de trabajo. Sin embargo, un 35% se siente insatisfecho o neutral, con un pequeño porcentaje expresando insatisfacción clara. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los empleados maneja bien su carga de trabajo, existe un margen significativo para mejorar la gestión laboral y aumentar la satisfacción general en el ambiente de trabajo.

Tabla 3.*Trabajo y carga laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	1	5.0	5.0
	Mod. insatisfecho	2	10.0	15.0
	Ni insatisfecho ni satisfecho	5	25.0	40.0
	Moderadamente satisfecho	5	25.0	65.0
	Satisfecho	7	35.0	100.0
	Total	20	100.0	

Figura 5.*Trabajo y carga laboral****Dimensión nivel de remuneración o salario***

La Tabla 4 sobre la dimensión nivel de remuneración en la empresa CEMACO S.R.L muestra que un 35% de los empleados están satisfechos con su salario, mientras que un 30% se siente moderadamente satisfecho. Sin embargo, un 35% de los empleados se sitúan entre insatisfechos y neutrales respecto a su remuneración. Estos resultados indican que, aunque la mayoría se inclina hacia alguna forma de satisfacción con sus salarios, existe una proporción significativa de trabajadores que no están contentos con su compensación, lo que sugiere la necesidad de revisar y potencialmente mejorar las políticas de remuneración de la empresa.

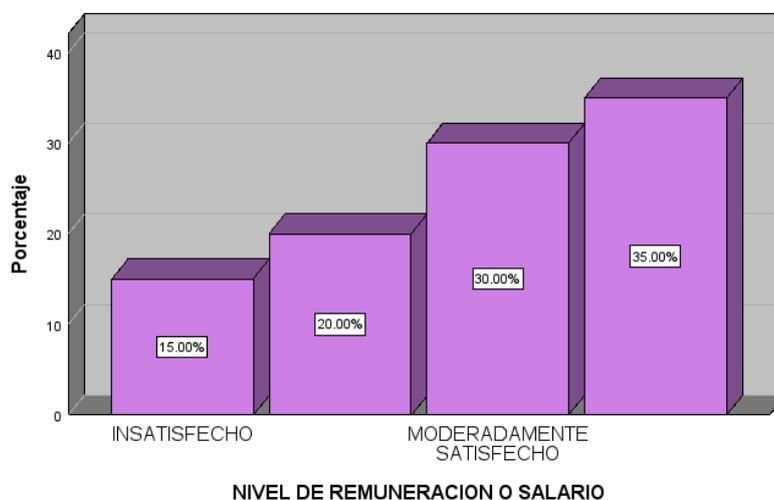
Tabla 4.*Nivel de remuneración o salario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	15.0	15.0
	Ni insatisfecho ni satisfecho	4	20.0	35.0
	Moderadamente satisfecho	6	30.0	65.0
	Satisfecho	7	35.0	100.0

Total	20	100.0
-------	----	-------

Figura 6.

Nivel de remuneración o salario

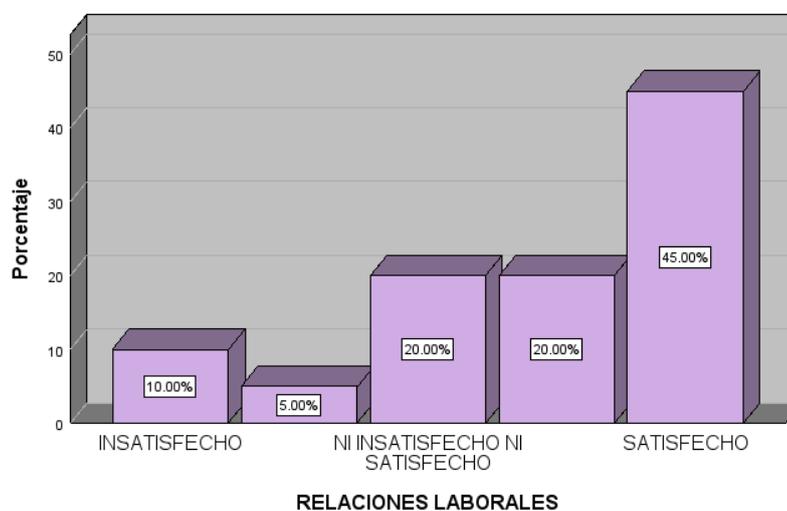


Dimensión relaciones laborales

La Tabla 5, centrada en la dimensión relaciones laborales, revela que la mayoría de los empleados (45%) están satisfechos con este aspecto, mientras que un 40% muestra cierto grado de satisfacción. Sin embargo, un 35% de los empleados están insatisfechos o mantienen una postura neutral hacia sus relaciones laborales. Estos hallazgos indican que, a pesar de una percepción generalmente positiva, existe un margen considerable para mejorar las interacciones y la comunicación en el entorno laboral para aumentar la satisfacción general de los empleados en este aspecto clave.

Tabla 5.*Relaciones laborales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	2	10.0	10.0
	Moderadamente insatisfecho	1	5.0	15.0
	Ni insatisfecho ni satisfecho	4	20.0	35.0
	Moderadamente satisfecho	4	20.0	55.0
	Satisfecho	9	45.0	100.0
	Total	20	100.0	

Figura 7.*Relaciones laborales****Dimensión oportunidades de promoción***

La Tabla 6 sobre la dimensión oportunidades de promoción muestra que una mayoría significativa de los empleados (75%) se siente satisfecha o moderadamente satisfecha con las posibilidades de ascenso en la empresa. Sin embargo, un 25% de los trabajadores expresan insatisfacción o neutralidad hacia estas oportunidades. Estos resultados sugieren que, aunque las percepciones generales sobre las oportunidades de promoción son positivas, existe un

espacio considerable para mejorar en la gestión de la carrera y el desarrollo profesional de los empleados, con el fin de incrementar la satisfacción general en este aspecto vital.

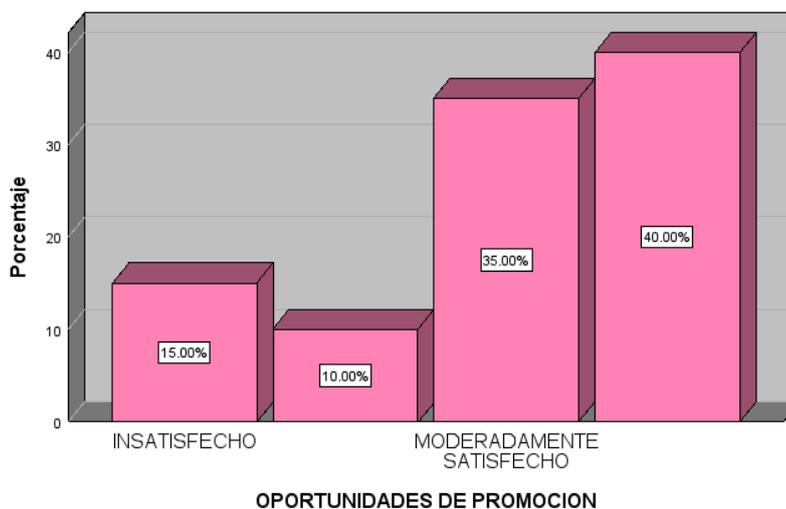
Tabla 6.

Oportunidades de promoción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	15.0	15.0
	Ni insatisfecho ni satisfecho	2	10.0	25.0
	Moderadamente satisfecho	7	35.0	60.0
	Satisfecho	8	40.0	100.0
	Total	20	100.0	

Figura 8.

Oportunidades de promoción



Dimensión supervisión

La Tabla 7, sobre la dimensión supervisión, muestra que la mayor parte de los empleados (65%) están satisfechos o moderadamente satisfechos con la supervisión recibida, sugiriendo una percepción general positiva hacia los líderes y sus métodos de gestión. No obstante, un 35% de los empleados se encuentran insatisfechos o mantienen una postura neutral, lo que apunta a áreas de mejora potencial en las prácticas de supervisión para incrementar la satisfacción general con el liderazgo en la empresa.

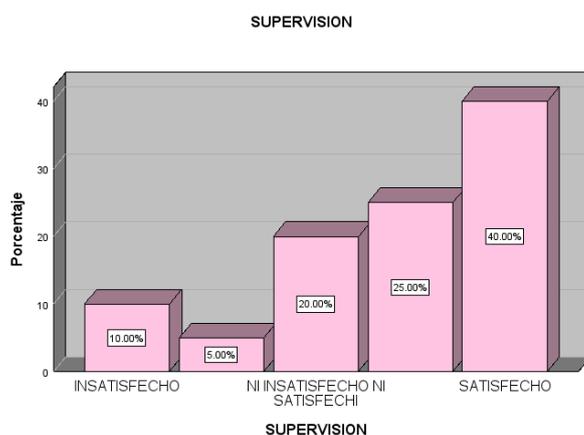
Tabla 7.

Supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	2	10.0	10.0
	Moderadamente insatisfecho	1	5.0	15.0
	Ni insatisfecho ni satisfecho	4	20.0	35.0
	Moderadamente satisfecho	5	25.0	60.0
	Satisfecho	8	40.0	100.0
	Total	20	100.0	

Figura 9.

Supervisión



5.1.2.-Variable fidelización de los trabajadores

Respecto a la variable fidelización de los trabajadores en la empresa CEMACO S.R.L., Huancayo, 2022, se encontró que la mayoría de los empleados tienen un nivel de fidelización muy alto hacia la empresa, indicando un compromiso y lealtad significativos. Sin embargo, un 30% de los trabajadores reportan niveles de fidelización medio a muy bajo, lo que revela una fracción considerable de la plantilla con menor conexión emocional o compromiso con la empresa. Esta dualidad sugiere que mientras que la empresa disfruta de una base sólida de empleados leales, también enfrenta el desafío de mejorar la fidelización en un segmento importante de su personal.

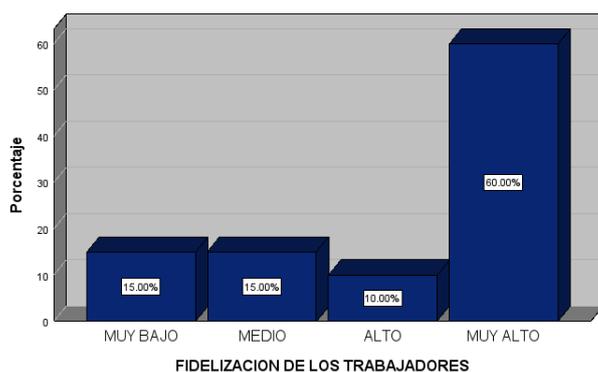
Tabla 8.

Fidelización de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	3	15.0	15.0
	Medio	3	15.0	30.0
	Alto	2	10.0	40.0
	Muy alto	12	60.0	100.0
	Total	20	100.0	

Figura 10.

Fidelización de los trabajadores



Dimensión motivación

Respecto a la primera dimensión, motivación, la Tabla 9 indica que la mayoría de los empleados (60%) tienen una motivación muy alta, lo cual es prometedor para la productividad y el compromiso con la empresa. Aun así, un 30% de los trabajadores muestra niveles de motivación medio o muy bajo, lo que señala una oportunidad significativa para la empresa de identificar y abordar las causas subyacentes de esta falta de motivación con el objetivo de mejorar la satisfacción y retención de sus empleados.

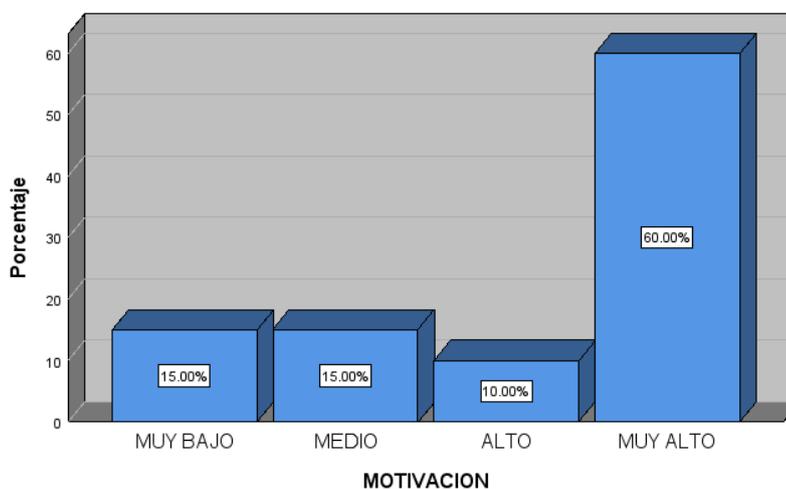
Tabla 9.

Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	3	15.0	15.0
	Medio	3	15.0	30.0
	Alto	2	10.0	40.0
	Muy alto	12	60.0	100.0
	Total	20	100.0	

Figura 11.

Motivación



Dimensión relaciones interpersonales

En relación con la dimensión relaciones interpersonales, la Tabla 10 muestra que una significativa mayoría de los empleados (75%) disfruta de relaciones interpersonales positivas, calificándolas de altas o muy altas, lo que favorece un entorno de trabajo colaborativo y de apoyo mutuo. Sin embargo, un 25% de los empleados perciben sus relaciones interpersonales como medias o muy bajas, destacando la necesidad de mejorar la comunicación y el clima laboral para fortalecer la fidelización y la satisfacción general de la plantilla.

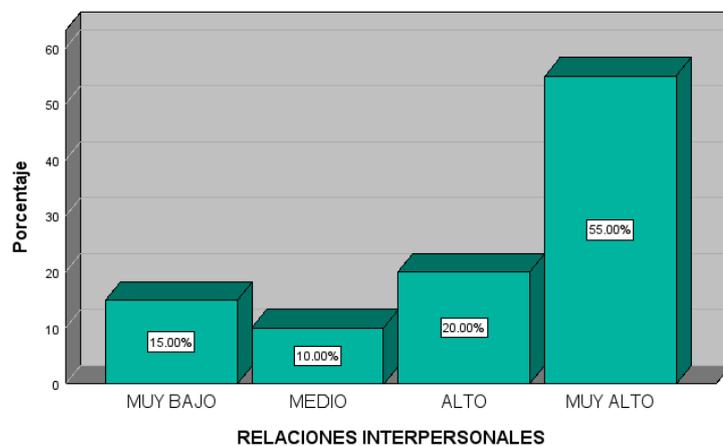
Tabla 10.

Relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	3	15.0	15.0
	Medio	2	10.0	25.0
	Alto	4	20.0	45.0
	Muy alto	11	55.0	100.0
	Total	20	100.0	

Figura 12.

Relaciones interpersonales



Dimensión crecimiento profesional

En el caso de la dimensión crecimiento profesional, la Tabla 11 ilustra que la percepción del crecimiento profesional es en su mayoría positiva, con un 70% de los empleados calificando su potencial de desarrollo como alto o muy alto. Esto refleja una cultura empresarial que apoya y promueve la progresión de sus trabajadores. No obstante, hay un 30% de la plantilla que considera su crecimiento profesional medio o muy bajo, lo cual señala áreas en las que la empresa podría mejorar para asegurar la fidelización y el compromiso total de sus empleados con oportunidades de avance claras y accesibles.

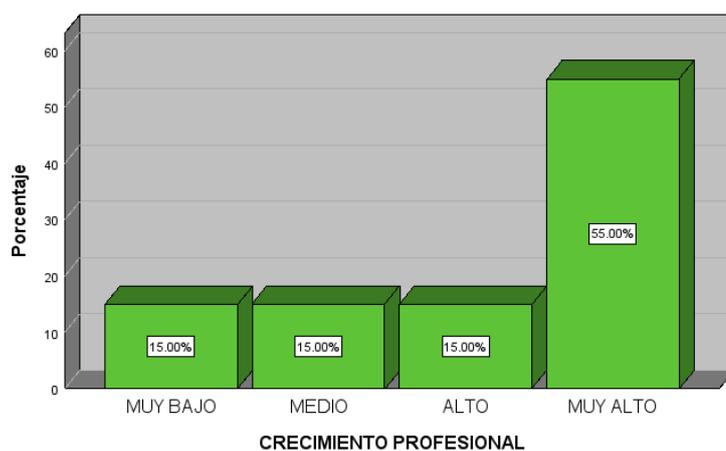
Tabla 11.

Crecimiento profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	3	15.0	15.0
	Medio	3	15.0	30.0
	Alto	3	15.0	45.0
	Muy alto	11	55.0	100.0
	Total	20	100.0	

Figura 13.

Crecimiento profesional



5.2.-Contraste de Hipótesis

5.2.1.-Contrastación de prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad, se recurrió al uso del Test de Shapiro-Wilk, debido a su efectividad para muestras compuestas por menos de 50 observaciones. En ese sentido, los resultados del test Shapiro-Wilk en el cuadro indican que las variables Satisfacción laboral y Fidelización de los trabajadores en la empresa CEMACO S.R.L, Huancayo, para el año 2022, no siguen una distribución normal, ya que ambos tienen valores de significancia por debajo del umbral estándar de 0.05 (con valores de .005 y .001 respectivamente). Esto implica que la distribución de estas variables se desvía significativamente de lo que se esperaría en una curva normal. De esta manera, el coeficiente Rho de Spearman será el adecuado para corroborar las correlaciones entre las variables.

Tabla 12.

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	.849	20	.005
Fidelización de los trabajadores	.812	20	.001

5.2.2.-Contrastación de hipótesis general

Ho: No existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa CEMACO S.R.L, Huancayo 2022.

Ha: Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa CEMACO S.R.L, Huancayo 2022.

La Tabla 14 revela una fuerte correlación positiva (.770) y estadísticamente significativa ($p < .001$) entre el trabajo y la carga laboral y la fidelización de los trabajadores en CEMACO S.R.L., Huancayo, basada en 20 observaciones. Este resultado implica que los empleados que tienen percepciones más positivas de su trabajo y carga laboral también muestran una mayor lealtad hacia la empresa, y que esta tendencia es lo suficientemente robusta como para no ser atribuida al azar, destacando la importancia de la carga laboral en la retención y satisfacción del personal.

Tabla 14.

Correlación entre trabajo y carga laboral y fidelización de los trabajadores

			Trabajo y carga laboral	Fidelización de los trabajadores
Rho de Spearman	Trabajo y carga laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.770**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	20	20
	Fidelización de los trabajadores	Coefficiente de correlación	.770**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	20	20

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

5.2.3.-Contrastación de la segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación positiva entre el nivel de remuneración o salario y la fidelización de los colaboradores de la empresa CEMACO S.R.L, Huancayo 2022.

H_a: Existe relación positiva entre el nivel de remuneración o salario y la fidelización de los colaboradores de la empresa CEMACO S.R.L, Huancayo 2022.

La siguiente tabla indica que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa (.695) entre el nivel de remuneración o salario y la fidelización de los trabajadores del contexto estudiado, con una significancia menor que .001. Esto sugiere que los empleados que están mejor remunerados tienden a mostrar una mayor lealtad hacia la empresa. La relación se basa en las respuestas de 20 empleados, lo que proporciona una base sólida para afirmar que la remuneración es un factor importante en la fidelización de los empleados en la empresa.

Tabla 15.

Correlación entre nivel de remuneración o salario y fidelización de los trabajadores

			Nivel de remuneración o salario	Fidelización de los trabajadores
Rho de Spearman	Nivel de remuneración o salario	Coefficiente de correlación	1.000	.695**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	20	20
	Fidelización de los trabajadores	Coefficiente de correlación	.695**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	20	20

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

5.2.3.-Contrastación de la tercera hipótesis específica

H₀: No relación positiva entre las relaciones laborales y la fidelización de los colaboradores de la empresa CEMACO S.R.L, Huancayo 2022.

H_a: Existe relación positiva entre las relaciones laborales y la fidelización de los colaboradores de la empresa CEMACO S.R.L, Huancayo 2022.

En la siguiente tabla, se puede observar una correlación positiva moderada (.696) entre las relaciones laborales y la fidelización de los trabajadores en la empresa estudiada, con un nivel de significancia estadística menor a .001, basado en 20 observaciones. Este resultado estadísticamente significativo sugiere que una percepción positiva de las relaciones laborales dentro de la empresa está fuertemente asociada con una mayor fidelización de los empleados. Este hallazgo subraya la importancia de las relaciones laborales en la retención de empleados y la gestión de recursos humanos dentro de la organización.

Tabla 16.

Correlación entre relaciones laborales y fidelización de los trabajadores

			Relaciones laborales	Fidelización de los trabajadores
Rho de Spearman	Relaciones laborales	Coefficiente de correlación	1.000	.696**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
	N		20	20
	Fidelización de los trabajadores	Coefficiente de correlación	.696**	1.000
Sig. (bilateral)		<.001	.	
N		20	20	

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

5.2.3.-Contrastación de la cuarta hipótesis específica

Ho: No existe relación positiva entre las oportunidades de promoción y la fidelización de los colaboradores de la empresa CEMACO S.R.L, Huancayo 2022.

Ha: Existe relación positiva entre las oportunidades de promoción y la fidelización de los colaboradores de la empresa CEMACO S.R.L, Huancayo 2022.

La Tabla 17 ilustra una correlación positiva moderada (.692) y estadísticamente significativa ($p < .001$) entre las oportunidades de promoción y la fidelización de los trabajadores en CEMACO S.R.L., Huancayo, basada en la muestra de 20 empleados. Esta significativa asociación sugiere que la percepción de tener oportunidades de ascenso dentro de la empresa está estrechamente ligada a un mayor compromiso y lealtad de los empleados hacia la organización, reforzando la importancia de las políticas de promoción interna para la retención del personal y el fortalecimiento de la fidelización laboral.

Tabla 17.

Correlación entre oportunidades de promoción y fidelización de los trabajadores

		Oportunidades de promoción	Fidelización de los trabajadores
Rho de Spearman	Oportunidades de promoción	1.000	.692**
		Sig. (bilateral)	.001
		N	20
	Fidelización de los trabajadores	.692**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001
		N	20

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

5.2.3.-Contrastación de la quinta hipótesis específica

Ho: No existe relación positiva entre la supervisión y la fidelización de los colaboradores de la empresa CEMACO S.R.L, Huancayo 2022.

Ha: Existe relación positiva entre la supervisión y la fidelización de los colaboradores de la empresa CEMACO S.R.L, Huancayo 2022.

La siguiente tabla refleja una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa (.755) entre la supervisión y la fidelización de los trabajadores en, con una significancia bilateral menor a .001. Este resultado, basado en 20 observaciones, indica que una supervisión percibida positivamente tiene una asociación confiable con el aumento de la fidelización de los empleados hacia la empresa. Este hallazgo resalta la importancia crítica de las prácticas de supervisión en la retención de empleados y apunta a la supervisión como un área clave para las intervenciones organizacionales destinadas a fortalecer la lealtad y el compromiso del personal.

Tabla 18.

Correlación entre supervisión y fidelización de los trabajadores

			Supervisión	Fidelización de los trabajadores
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1.000	.755**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	20	20
	Fidelización de los trabajadores	Coefficiente de correlación	.755**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	20	20

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

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación titulada "Satisfacción laboral y fidelización de los colaboradores de la Empresa CEMACO S.R.L, Huancayo - 2022" tuvo como finalidad explorar la dinámica entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores dentro de la empresa mencionada. En ese sentido, este capítulo se enfocará en comparar la correlación existente entre estas variables y cómo los hallazgos se comparan con la revisión de literatura previa presentada.

1. De esta manera, la hipótesis general planteada fue que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la fidelización de los trabajadores en la empresa CEMACO S.R.L. Así, el estudio reveló una correlación significativa entre las variables mencionadas, con un coeficiente de Spearman de .710 y un nivel de significancia menor a .001. Este hallazgo no solo es relevante por su valor estadístico sino también por lo que representa en el panorama de la gestión de recursos humanos y la cultura organizacional.

Al contrastar estos resultados con investigaciones previas como las de Salvatierra (2019) y Salazar (2022), se evidencia una tendencia clara en la literatura existente sobre la importancia de la satisfacción laboral como un factor clave para la fidelización de los empleados. Salvatierra (2019), por ejemplo, destacó la influencia directa de la satisfacción laboral en la productividad, mientras que Salazar (2022) enfatizó su papel en la fidelización. Estos estudios, junto con los resultados obtenidos en la presente investigación, subrayan la multifacética influencia de la satisfacción laboral en diversos aspectos cruciales del funcionamiento organizacional.

Adicionalmente, la satisfacción laboral, como se ha observado, trasciende la mera compensación económica. Incluye aspectos fundamentales como el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo profesional y un entorno laboral que promueva el bienestar y la motivación. En este sentido, la cultura organizacional que fomenta estos elementos puede ser

decisiva en el aumento de la fidelización de los empleados. Esto implica que los empleados no solo permanecen en la organización por necesidad o conveniencia, sino que también se comprometen activamente con sus objetivos y valores.

2. Respecto a la primera hipótesis, esta planteaba que existía una relación positiva entre el trabajo y carga laboral y la fidelización de los trabajadores de la empresa estudiada. En ese sentido, los resultados mostraron una fuerte correlación positiva entre la percepción del trabajo y la carga laboral y la fidelización de los colaboradores, con una notable rho de Spearman de .770 y un nivel de significancia menor a .001.

En el ámbito de la gestión del talento humano, como lo muestra el estudio de Lucen (2022), la forma en que se maneja la carga laboral es un aspecto crucial para la retención y el compromiso de los empleados. En CEMACO S.R.L., esta relación sugiere que las percepciones positivas sobre el trabajo y la carga laboral están intrínsecamente vinculadas a la lealtad de los empleados hacia la empresa. Esto implica que una gestión equilibrada y considerada del trabajo cotidiano es esencial para fomentar un entorno laboral que no solo mantenga a los empleados satisfechos sino también comprometidos y leales.

La importancia de un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal emerge como un factor crítico en este contexto. Una carga laboral bien gestionada que permite a los empleados mantener un balance saludable entre sus responsabilidades laborales y personales puede conducir a una mayor satisfacción en el trabajo. Esto, a su vez, se traduce en una mayor fidelización hacia la empresa.

3. En el caso de la segunda hipótesis específica, esta establecía que existía una relación positiva entre el nivel de remuneración o salario y la fidelización de los trabajadores. En consecuencia, la investigación encontró una correlación positiva moderada entre la remuneración y la

fidelización de los colaboradores en CEMACO S.R.L. (ρ de Spearman = .695, $p < .001$). Esta correlación es un indicador significativo de cómo la política salarial impacta directamente en la retención y lealtad del personal. Esta relación entre remuneración y fidelización es coherente con las tendencias observadas en otros estudios, como el de Chávez et al. (2023) en Minera Explo Drilling Perú Colquijirca, que también resaltaron la importancia de la compensación en la retención del talento humano.

En esa línea, la importancia de una remuneración adecuada se extiende más allá de la simple retribución económica. Implica un reconocimiento del esfuerzo y la contribución de los empleados, y actúa como un factor motivacional clave. En un mercado laboral cada vez más competitivo, donde los empleados tienen múltiples opciones, una política salarial atractiva puede ser un diferenciador crítico que ayude a CEMACO S.R.L. a destacarse como un empleador de elección.

4. La tercera hipótesis de la investigación planteaba la existencia de una relación positiva entre la dimensión relaciones laborales y fidelización de los trabajadores. De este modo, los resultados mostraron una correlación moderada pero significativa entre las relaciones laborales y la fidelización de los colaboradores (ρ de Spearman = .696, $p < .001$). Este hallazgo es particularmente revelador en cuanto a la dinámica interna de la empresa y su impacto en la retención del personal. Resalta cómo las interacciones cotidianas, el clima organizacional y la calidad de las relaciones entre colegas y superiores pueden influir directamente en la lealtad y compromiso de los empleados hacia la organización.

Este resultado es coherente con las tendencias observadas en otros estudios, como el de García y Reyes (2021), que resaltó la importancia de los factores motivacionales y la satisfacción laboral en el ámbito educativo. De manera similar, en CEMACO S.R.L., se observa que un

ambiente laboral positivo, caracterizado por relaciones interpersonales saludables y un clima organizacional constructivo, es fundamental para fomentar la fidelización de los empleados.

5. Por el lado de la cuarta hipótesis específica, esta planteó una relación positiva entre la dimensión oportunidades de promoción y la fidelización de los trabajadores. Así, la correlación positiva moderada encontrada entre las oportunidades de promoción y la fidelización de los colaboradores en la empresa analizada (ρ de Spearman = .692) revela un aspecto crucial de la gestión del talento humano: la importancia de las oportunidades de crecimiento y ascenso profesional como un factor determinante en la retención y lealtad de los empleados.

En comparación con los antecedentes, como el estudio de Lucen (2022), que enfatizó la importancia de una efectiva gestión del talento humano en la fidelización de los colaboradores, se observa una similitud en la importancia de ofrecer caminos claros y accesibles de progreso profesional para los empleados. Esto no solo mejora la percepción de los empleados sobre su valor dentro de la empresa, sino que también contribuye a su motivación y lealtad.

6. Finalmente, la quinta hipótesis específica estableció una relación positiva entre la supervisión y la fidelización de los trabajadores de CEMACO S.R.L. La fuerte correlación positiva (.755) encontrada entre la supervisión y la fidelización de los empleados en CEMACO S.R.L. subraya la importancia crítica de las prácticas de supervisión en la retención de empleados. Este resultado, en consonancia con los hallazgos de investigaciones similares en el campo de la gestión del talento humano, destaca cómo una supervisión efectiva y percibida positivamente puede ser un factor clave en el fortalecimiento de la lealtad y el compromiso del personal.

En esa línea, Ramos y Zamudio (2020) estudió el impacto del endomarketing en la motivación laboral, y encontró una tendencia similar en la que la calidad de la gestión interna, incluyendo la supervisión, juega un rol determinante en cómo los empleados perciben su lugar de trabajo y su disposición a comprometerse con la empresa. Una supervisión que equilibra adecuadamente

el apoyo, el reconocimiento y el desafío puede mejorar significativamente la fidelización de los empleados.

En suma, la correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y sus dimensiones con la fidelización de los colaboradores en CEMACO S.R.L. refleja una tendencia consistente con la literatura existente y subraya la importancia de estrategias integradas de gestión humana. Los hallazgos de esta investigación proporcionan una base sólida para futuras intervenciones organizacionales y estratégicas dentro de la empresa y ofrecen una contribución valiosa al cuerpo académico de la administración de empresas en el contexto peruano.

CONCLUSIONES

1. La correlación significativa encontrada (ρ de Spearman = .710) confirma que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores en CEMACO S.R.L. Esto demuestra que los niveles más altos de satisfacción laboral están asociados con una mayor fidelización hacia la empresa, lo cual indica que mejorar la satisfacción laboral es una estrategia efectiva para incrementar la fidelización de los empleados.
2. Se evidenció una fuerte correlación positiva (ρ de Spearman = .770) entre el trabajo, la carga laboral y la fidelización de los trabajadores. Esto implica que una percepción positiva del trabajo y una gestión adecuada de la carga laboral son factores clave para aumentar la lealtad de los empleados hacia la empresa.
3. La correlación positiva moderada encontrada (ρ de Spearman = .695) indica que un nivel de remuneración o salario adecuado y competitivo es esencial para la fidelización de los colaboradores en CEMACO S.R.L. Esto sugiere que una política salarial justa y atractiva es un elemento crítico en la retención del talento.
4. Se encontró una correlación moderada pero significativa (ρ de Spearman = .696) entre las relaciones laborales y la fidelización de los trabajadores. Esto destaca la importancia de fomentar relaciones laborales saludables y un clima organizacional positivo para incrementar la fidelización del personal.
5. La correlación positiva moderada (ρ de Spearman = .692) entre las oportunidades de promoción y la fidelización subraya que ofrecer claras oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional es un factor influyente en la lealtad y compromiso de los empleados hacia la empresa.

6. Una fuerte correlación positiva (ρ de Spearman = .755) entre la supervisión y la fidelización indica que prácticas de supervisión efectivas y percibidas positivamente son fundamentales para aumentar la fidelización de los empleados. Esto señala la necesidad de enfocarse en mejorar las competencias de liderazgo y gestión de los supervisores para fortalecer la lealtad y el compromiso del personal.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario implementar programas de bienestar y desarrollo profesional que atiendan las necesidades y expectativas de los empleados. Esto podría incluir una mejor comunicación interna, reconocimiento de logros y oportunidades para el crecimiento personal y profesional, todo con el objetivo de mejorar la satisfacción general de los empleados.
2. Es fundamental realizar evaluaciones periódicas del equilibrio trabajo-vida y la carga laboral para asegurar que los empleados no estén sobrecargados. Asimismo, proporcionar recursos y apoyo para una gestión efectiva del tiempo y el estrés, y considerar la flexibilidad laboral donde sea posible para mejorar la percepción del trabajo y la lealtad de los empleados.
3. En adición, revisar y ajustar regularmente las políticas de remuneración para asegurarse de que son competitivas en el mercado. Incluir beneficios adicionales que vayan más allá del salario, como bonificaciones, seguros de salud y otros incentivos, para reforzar la percepción de una remuneración justa y atractiva.
4. Por otro lado, fomentar un clima organizacional inclusivo y de apoyo, donde se promueva el respeto mutuo, la comunicación abierta y la colaboración. Esto puede incluir capacitaciones sobre trabajo en equipo y resolución de conflictos, así como actividades de team building para fortalecer las relaciones interpersonales.
5. Es indispensable desarrollar un plan de carrera claro para cada empleado, que incluya formación y oportunidades de ascenso dentro de la empresa. Ofrecer programas de mentoría y capacitación continua para preparar a los empleados para roles futuros y mostrar un compromiso con su desarrollo profesional.
6. Es conveniente proporcionar formación en liderazgo y gestión para supervisores, centrándose en habilidades como la comunicación efectiva, el manejo de la diversidad, y la motivación de equipos. Establecer mecanismos de feedback regular entre supervisores y sus

equipos para mejorar continuamente las prácticas de supervisión y fortalecer la relación supervisor-empleado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Admin.Noticias (22 de febrero de 2021). *Pese a la pandemia Perú es uno de los países con mayor rotación laboral*. Sudaca - Periodismo libre y en profundidad. Sudaca. <https://sudaca.pe/noticia/emprende/pese-a-la-pandemia-peru-es-uno-de-los-paises-con-mayor-rotacion-laboral/>
- Alles, A. (2009). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias*. Ediciones Gránica S.A.
- Amador, A. (2018). *Administración de recursos humanos*. Universidad Autónoma de Nuevo León. <https://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>
- Arévalo, R. y Leveau, R. (2020). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la ciudad de Iquitos, año 2020*. [Tesis pregrado, Universidad Científica del Perú]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER%20AREVALO%200ARMAS%20Y%20RICHAR%20CRISTIAN%20LEVEAU%20MACEDO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page. <http://www.mim.ac.mw/books/Armstrong's%20Handbook%20of%20Human%20Resource%20Management%20Practice%2011th%20%20edition.pdf>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bansal, H., Mendelson, M., & Sharma, B. (2001). The impact of internal marketing activities on external marketing outcomes. *Journal of Quality Management*.
- Booth, W., C., Colomb, G., Williams, J., Bizup, J., y FitzGerald (2016). *The craft of research, Fourth Edition*. University of Chicago press. ISBN: 9780226239736
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Oxford University Press. ISBN: 0199689458, 9780199689453
- Casachagua, T. (2013). *Factores del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la cooperativa industrial manufacturas del centro LTDA*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3818/Casachagua%20Rosas.pdf?sequence=1>
- Castañeda, Y., Betancur, J., Salazar, N. L., & Mora, A. (2017). Bienestar Laboral Y Salud Mental En Las Organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1–13. Recuperado a partir de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547>
- Castellano, J. (2021). *Diseño de un Método de Fidelización para los Empleados del Área Administrativa de la Cooperativa Santandereana de Transportadores Ltda., Copetran, Bucaramanga*. [Tesis de grado, Universidad de Santander Colombia]. Repositorio institucional. <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/5cc9c2c3-3c64-49c0-888d-b042af724bfd/content>

- Celi, M. (19 de marzo de 2022). *Aportemos felicidad a los colaboradores*. Diario el Peruano.
<https://elperuano.pe/noticia/141631-aportemos-felicidad-a-los-colaboradores>
- Chavez, E., Chuchon, A., y Chuchon, A. (2023). *Compensación laboral y retención del talento humano en los colaboradores de la empresa Contratista Minera Explo Drilling Perú Colquijirca – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio institucional.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12919/8/IV_PG_MRHG_O_TE_Chavez_Chuchon_Vilchez_2023.pdf
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications. ISBN: 1506386709, 9781506386706
- Dávila, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Laurus.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268.
https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_DeciRyan_PIWhatWhy.pdf
- Deloitte (2020). *Global Human Capital Trends*.
<https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2020.html>
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Dionisio, M., y Román, S. (2020). *Relación entre felicidad y engagement en los trabajadores de una empresa del sector retail - supermercados- Huancayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8178/3/IV_FCE_317_T_E_Dionisio_Roman_2020.pdf

DuBrin, A. J. (2018). *Fundamentals of Organizational Behavior*. Cengage Learning.

https://archive.org/details/fundamentalsfor18320000dubr_d1b0/page/n8/mode/1up

Escamilla, G. (2020). *Fidelización del cliente: concepto, importancia, consejos y métricas*.

<https://www.rdstation.com/es/blog/fidelizacion-del-cliente/>

Fuentealba, R. (2006). Desarrollo profesional docente: un marco comprensivo para la iniciación

pedagógica de los profesores principiantes. *Foro educacional* (10), 65-106.

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2292729>

Gallup, Inc. (2023). State of the Global Workplace Report - Gallup. Gallup.

<https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-theglobalworkplace.aspx>

García, E., y Reyes, C. (2021). *Factores motivacionales y satisfacción laboral en los docentes*

de una institución educativa del distrito de Salas Guadalupe, Ica, 2020. [Tesis de

pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/994>

Gimeno, Repullo y Rubio (2012). *Sistemas y servicios sanitarios. Manuales de dirección*

médica y gestión clínica. Editorial Díaz de Santos.

https://books.google.com.pe/books?id=C_5ODpXAYQC&pg=PA126&dq=fidelizacio

[n+de+los+trabajadores&hl=es&sa=X&ved=0CD0Q6AEwBzgKahUKEwjfgOmrzovI](https://books.google.com.pe/books?id=C_5ODpXAYQC&pg=PA126&dq=fidelizacio)

[AhULkw0KHb9sCdA#v=onepage&q=fidelizacion%20de%20los%20trabajadores&f=](https://books.google.com.pe/books?id=C_5ODpXAYQC&pg=PA126&dq=fidelizacio)

[false](https://books.google.com.pe/books?id=C_5ODpXAYQC&pg=PA126&dq=fidelizacio)

- Gonzales, D. (2009). Estrategias de retención del personal: Una reflexión sobre su efectividad y alcances. *Revista Universidad EAFIT.* 45(156), 45-72.
<https://www.redalyc.org/pdf/215/21518650004.pdf>
- Granados, E. (2022). *Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral en la I.E. Juan Maximo Villar - Jauja 2020.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4926/T037-45980722-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2017). *Managing Human Resources.* Pearson. <https://industri.fatek.unpatti.ac.id/wp-content/uploads/2019/03/183-Managing-Human-Resources-Luis-R.-G%C3%B3mez-Mej%C3%ADa-David-B.-Balkin-Robert-L.-Cardy-Edisi-7-2011.pdf>
- Griffin, R. W., Phillips, J. & Gully, S. (2019). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations.* Cengage Learning. <https://studylib.net/doc/25899476/griffin--phillips--and-gully--organizational-behavior--ma...>
- Guerra, M. y Quevedo, T. (2007). La elección profesional: momento de particular importancia para el desarrollo personal. *Psicología para América Latina,* (11).
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1870-350x2007000300007
- Hellriegel, D y Slocum. J. (2010). *Comportamiento organizacional.* Thomson.
- Hernández, R (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw-Hill Interamerican. ISBN: 1456260960, 9781456260965

- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Bloch, B (1967). *The motivation to work*. Transaction Publishers.
- Inga, A. (2020). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad Científica]. Repositorio institucional. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1388/TB-Inga%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Brooks Cole.
- Llanos, A. (2019). *Clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la Empresa Autoplan, Filial Cajamarca – 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3809>
- Lobato, C. (2005). Un proceso de supervisión de la práctica profesional de psicólogos de la educación. *Retos para la formación del profesorado de ciencias sociales*, 467 - 488.
- Locke, E. (1968). Teoría del establecimiento de metas u objetivos. Estados Unidos.
- López, M. y Otero, M. (2015). *Subsistema de compensaciones*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unan.edu.ni/3915/1/2752.pdf>
- Lucen, C. (2022). *Gestión del Talento Humano y Fidelización de los Colaboradores en la Caja Metropolitana – Huancayo, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3736>

- Meliá, J. y Peiró, J. (1989). *La midisa de la Satisfacción laboral en contextos organizacionales : el cuestionario de satisfacción S20/23*. [Tesis pregrado, Universidad de Valencia].
Repositorio Institucional.
https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. (Edición especial). 1-11.
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/1307>
- Moreno, S. y Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego. *Revista CES Derecho*, 9(1).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192018000100013
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. *Sapiens: Revista Universitaria de Investigación*, 7. (1). pp. 43-58. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2228994>
- Naranjo, M. (2020). *Estrategias de gestión humana para la fidelización y retención del personal en las organizaciones*. [Tesis de Especialización, Universidad Pontificia Bolivariana].
Repositorio institucional.
<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9571>
- Patiño, C. (2019). *Creación del Plan de Fidelización para colaboradores en misión de la Empresa Eficacia S.A que atienden el cliente Comercial Nutresa 2019*. [Tesis de

- Licenciatura, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional.
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/18606>
- Peralta, M. (2009). La construcción de sujetos en las nuevas realidades laborales: reflexiones para su estudio desde la Psicología Organizacional y del Trabajo. *Psicología del trabajo y las organizaciones*, 53 - 76.
- Quintero, L. y Betancur, J. (2018). Modelo de salario emocional para la fidelización de los colaboradores en la búsqueda de una organización competitiva. *Revista Espacios*, 39(41), 8-14. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p08.pdf>
- Ramos, L., y Zamudio, K. (2020) *Influencia del Endomarketing en la motivación laboral de los colaboradores de la empresa KLM Group S.A.C. – 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5699/T010_76575740_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riggio, R., & Johnson, S. (2022). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology*. Routledge. ISBN 9780367699468
- Rivera, A. (2017). *Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores* [Tesis de especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional.
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16216>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Robbins, S., y Judge, T. (2019). *Organizational Behavior*. Updated Global Edition. Pearson Higher Ed. ISBN 1292402970, 9781292402970

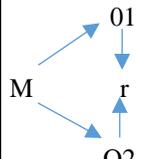
- Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2017). *Fundamentals of Management*. Pearson.
<http://www.mim.ac.mw/books/Fundamentals%20of%20Management.pdf>
- Robbins, S., y Judge, T., (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
<http://www.mim.ac.mw/books/Fundamentals%20of%20Management.pdf>
- RPP. (2021). *¿Cómo fomentar un espacio de equidad laboral para hombres y mujeres?*
<https://rpp.pe/campanas/valor-compartido/comofomentar-un-espacio-de-equidad-laboral-para-hombres-y-mujeres-noticia1358971>
- Rue, L. W., & Byars, L. L. (2017). *Supervision: Key Link to Productivity*. McGraw-Hill Education. <https://archive.org/details/supervisionkeyli00ruel>
- Ruiz, M. (2020). La importancia de la motivación de los estudiantes.
<https://www.flup.es/importancia-motivacion-estudiantes/>
- Salazar, S. (2022). *Satisfacción laboral y fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman – Sede Chorrillos en el periodo 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10519>
- Salvatierra, E. (2019). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo – 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37610>
- Samanez, S., y Plasencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Silva, D. (2021). Reconocimiento laboral: el poder de los empleados felices.

- Suarez, M. (2014). *Solo el trabajo en equipo hará crecer tu empresa*. El País.
https://elpais.com/economia/2014/12/03/actualidad/1417617983_613841.html
- Sydle (2011). *Tipos de innovación: ¿cuáles son y cómo aplicarlos en tu empresa?*
<https://www.sydle.com/es/blog/tipos-deinnovacion619541bf351e93287c42a7de/>
- Tierradentro, L. (2018). *Propuesta de fidelización de los colaboradores de Aspaen Gimnasio La Fragua*. [Tesis de Maestría, Universidad de La Sabana]. Repositorio institucional.
<https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/34047>
- Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Manual Moderno. <https://www.facilitadores-alfa.org/wp-content/uploads/2020/11/Psicologia-del-trabajo-y-productividad.-Jesus-Felipe-Uribe-Prado.pdf>
- Ventura, B. y Delgado, G. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Editorial Paraninfo.
<https://books.google.com.pe/books?id=o2So0V6rcEcC&pg=PA27&dq>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Satisfacción laboral y fidelización de los colaboradores de la Empresa CEMACO S.R.L. Huancayo – 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PG: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L., Huancayo 2022?	OG: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L., Huancayo 2022.	HG: Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L., Huancayo 2022.	V1: Satisfacción Laboral	MÉTODO Científico deductivo TIPO Básica NIVEL Correlacional DISEÑO No experimental de corte transversal Esquema:
PE1: ¿Cuál es la relación entre el trabajo y carga laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L., Huancayo 2022?	OE1: Determinar la relación entre el trabajo y carga laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L., Huancayo 2022.	HE1: Existe relación positiva entre el trabajo y carga laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L., Huancayo 2022.	DIMENSIONES <ul style="list-style-type: none"> Trabajo y carga laboral Nivel de remuneración o salario Relaciones laborales Oportunidades de promoción Supervisión 	Esquema: 
PE2: ¿Cuál es la relación entre el nivel de remuneración o salario y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L., Huancayo 2022?	OE2: Determinar la relación entre el nivel de remuneración o salario y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L., Huancayo 2022.	HE2: Existe relación positiva entre el nivel de remuneración o salario y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L., Huancayo 2022.		Donde: M = Muestra 01 = Satisfacción laboral 02 = Fidelización de los colaboradores r = Relación de variables

<p>PE3: ¿Cuál es la relación entre las relaciones laborales y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022?</p>	<p>OE3: Determinar la relación entre las relaciones laborales y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.</p>	<p>HE3: Existe relación positiva entre las relaciones laborales y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.</p>	<p>V2 Fidelización de los colaboradores</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación ▪ Relaciones interpersonales ▪ Crecimiento profesional 	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: Colaboradores que trabajan en la empresa Cemaco S.R.L.</p> <p>Muestra: Colaboradores que trabajan en la empresa Cemaco S.R.L</p> <p>TÉCNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escala de satisfacción laboral ▪ Escala de fidelización
<p>PE4: ¿Cuál es la relación entre las oportunidades de promoción y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022?</p>	<p>OE4: Determinar la relación entre las oportunidades de promoción y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.</p>	<p>HE4: Existe relación positiva entre las oportunidades de promoción y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.</p>		
<p>PE5: ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022?</p>	<p>OE5: Determinar la relación entre la supervisión y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.</p>	<p>HE5: Existe relación positiva entre la supervisión y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.</p>		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

OBJETIVO GENERAL: *Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco S.R.L, Huancayo 2022.*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral, se define como el nivel de placer y gratificación que experimentan los individuos tras una evaluación interna de su propio trabajo. Esta evaluación está influenciada por factores como el entorno laboral, las oportunidades de crecimiento profesional, la compensación, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y las relaciones con colegas y superiores (Robbins y Judge, 2019).	Son las percepciones y sentimientos que los colaboradores tienen respecto a diferentes facetas de su entorno de trabajo, identificándose a través del trabajo y carga laboral (asignación de tareas), nivel de remuneración o salario (compensación económica), relaciones laborales (interacciones en el trabajo), oportunidades de promoción (asenso profesional) y la supervisión (dirección y apoyo).	D1: Trabajo y carga laboral	I1 Evalúa la satisfacción con respecto a la cantidad de trabajo asignado, tiempo para completarlo y percepción de justicia en la carga laboral.	1, 2 y 3	Ordinal
			D2: Nivel de remuneración o salario	I2 Evalúa la satisfacción con respecto al salario recibido, equidad en comparación con el esfuerzo y las horas de trabajo, y satisfacción de necesidades personales y familiares.	4, 5 y 6	
			D3: Relaciones laborales	I3 Evalúa la satisfacción con respecto a la calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo, colaboración y apoyo recibido, y percepción de equidad y respeto.	7, 8 y 9	
			D4: Oportunidades de promoción	I4: Evalúa la satisfacción con respecto a las oportunidades de promoción, crecimiento personal y profesional, y percepción de equidad en el proceso de promoción.	10, 11 y 12	
			D5: Supervisión	I5: Evalúa la satisfacción con respecto a la calidad de la supervisión recibida, apoyo, dirección y retroalimentación del supervisor, y percepción de equidad y respeto.	13, 14, y 15	

<p>V2. FIDELIZACIÓN DE LOS COLABORADOR ES</p>	<p>Es aquella relación o vínculo estable del colaborador con la organización, la cual conlleva al colaborador a realizar el cumplimiento de objetivos y metas, así como el proceso de mejora continua dentro de la organización (Ureña, 2013).</p>	<p>Viene a ser la medida en que los empleados muestran un compromiso continuo y una intención de permanencia dentro de la organización, donde implica la motivación (impulso interno), relaciones interpersonales (vínculos laborales) y crecimiento profesional (desarrollo laboral).</p>	<p>D1: Motivación</p>	<p>I1: Evalúa la satisfacción con respecto a las fuentes de motivación proporcionadas por la empresa, su influencia en el desempeño y compromiso, y percepción de justicia y suficiencia de las motivaciones.</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5 y 6</p>	<p>Ordinal</p>
			<p>D2: Relaciones interpersonales</p>	<p>I1: Evalúa la satisfacción con respecto a la calidad de las relaciones en la empresa, su impacto en la cooperación y trabajo en equipo, y percepción de justicia y respeto en las interacciones.</p>	<p>7, 8, 9, 10, 11 y 12</p>	
			<p>D3: Crecimiento profesional</p>	<p>I1: Evalúa la satisfacción con respecto a las oportunidades de crecimiento y desarrollo ofrecidas por la empresa, su influencia en la mejora de habilidades y avance en la carrera, y percepción de justicia y suficiencia de las oportunidades.</p>	<p>13, 14, 15, 16, 17 y 18</p>	

Anexo 3: Matriz de operacionalización del Instrumento

OBJETIVO GENERAL: *Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la fidelización de los colaboradores de la empresa Cemaco*

S.R.L, Huancayo 2022.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA
V1. SATISFACCIÓN LABORAL	D1 Trabajo y Carga laboral	I1 Evalúa la satisfacción con respecto a la cantidad de trabajo asignado, tiempo para completarlo y percepción de justicia en la carga laboral.	1. La cantidad asignada y el tiempo para completarla son adecuados.	Escala ordinal “Likert” 1 = insatisfecho 2 = moderadamente insatisfecho 3 = ni satisfecho ni insatisfecho 4 = moderadamente satisfecho 5 = satisfecho
			2. Me siento capaz de manejar eficientemente la carga de trabajo asignada.	
			3. La carga de trabajo que tengo es justa comparada con la de otros en roles similares.	
	D2 Nivel de remuneración o salario	I2 Evalúa la satisfacción con respecto al salario recibido, equidad en comparación con el esfuerzo y las horas de trabajo, y satisfacción de necesidades personales y familiares.	4. Estoy satisfecho con el salario que recibo por mi trabajo.	
			5. Siento que mi remuneración es justa en relación con el esfuerzo y las horas trabajadas.	
			6. Mi salario satisface mis necesidades personales y las de mi familia de manera adecuada.	
	D3 Relaciones laborales	I3 Evalúa la satisfacción con respecto a la calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo, colaboración y apoyo recibido, y percepción de equidad y respeto.	7. Estoy satisfecho con la calidad de las relaciones con mis compañeros de trabajo.	
			8. Recibo un adecuado grado de colaboración y apoyo de mis compañeros de trabajo.	
			9. Se me trata con equidad y respeto en las relaciones laborales.	
	D4 Oportunidades	I4 Evalúa la satisfacción con	10. Estoy satisfecho con las oportunidades de ascenso en mi trabajo.	

	de promoción	respecto a las oportunidades de promoción, crecimiento personal y profesional, y percepción de equidad en el proceso de promoción.	11. Veo potencial para el crecimiento personal y profesional en mi rol actual.	
			12. El proceso de promoción es equitativo en mi lugar de trabajo.	
	D5 Supervisión	I5 Evalúa la satisfacción con respecto a la calidad de la supervisión recibida, apoyo, dirección y retroalimentación del supervisor, y percepción de equidad y respeto.	13. Estoy satisfecho con la calidad de la supervisión que recibo en mi trabajo.	
			14. Recibo apoyo, dirección y retroalimentación adecuados de mi supervisor.	
			15. Se me trata con equidad y respeto en la relación con mi supervisor.	
V2: FIDELIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES	D1 Motivación	I6 Evalúa la satisfacción con respecto a las fuentes de motivación proporcionadas por la empresa, su influencia en el desempeño y compromiso, y percepción de justicia y suficiencia de las motivaciones.	1. Estoy satisfecho con las fuentes de motivación proporcionadas por mi empresa.	Escala ordinal "Likert" 1 = muy bajo 2 = bajo 3 = medio 4 = alto 5 = muy alto
			2. La motivación proporcionada por mi empresa mejora significativamente mi desempeño laboral.	
			3. Me siento comprometido con mi trabajo debido a las motivaciones proporcionadas por mi empresa.	
			4. Considero que las motivaciones proporcionadas por mi empresa son justas.	
			5. Las motivaciones proporcionadas por mi empresa son suficientes para mantenerme en el trabajo.	
			6. Me gustaría que mi empresa proporcionara más o diferentes formas de motivación	
	D2 Relaciones interpersonales	I7 Evalúa la satisfacción con respecto a la calidad de las relaciones en la empresa, su impacto en la cooperación y trabajo en equipo, y	7. Estoy satisfecho con la calidad de las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo.	
			8. Las relaciones interpersonales en mi trabajo promueven la cooperación y el trabajo en equipo.	
			9. Me siento respetado en mis interacciones y relaciones en el trabajo.	

		<p>percepción de justicia y respeto en las interacciones.</p>	<p>10. Creo que las relaciones interpersonales en mi trabajo son justas.</p>	
		<p>I8 Evalúa la satisfacción con respecto a las oportunidades de crecimiento y desarrollo ofrecidas por la empresa, su influencia en la mejora de habilidades y avance en la carrera, y percepción de justicia y suficiencia de las oportunidades.</p>	<p>11. Las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo contribuyen a mi deseo de quedarme en la empresa.</p>	
			<p>12. Desearía que las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo fueran diferentes de alguna manera</p>	
	<p>D3 Crecimiento profesional</p>		<p>13. Estoy satisfecho con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional proporcionadas por mi empresa.</p>	
			<p>14. Las oportunidades de desarrollo profesional en mi empresa mejoran mis habilidades y me permiten avanzar en mi carrera.</p>	
			<p>15. Considero que las oportunidades de crecimiento y desarrollo en mi empresa son justas.</p>	
			<p>16. Las oportunidades de crecimiento y desarrollo en mi empresa son suficientes para mi crecimiento profesional</p>	
			<p>17. Me gustaría que mi empresa proporcionara más o diferentes oportunidades de crecimiento y desarrollo.</p>	
			<p>18. El crecimiento y desarrollo profesional proporcionado por mi empresa me hace querer quedarme en la empresa.</p>	

Anexo 4: Instrumentos de investigación

Instrumento de Investigación
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Cuestionario de satisfacción laboral

Instrucciones: Considerando cómo Ud. se siente respecto a distintos aspectos en su entorno laboral, considere marcar la opción que a Ud. que mejor lo represente según la siguiente escala:

1 = insatisfecho

3 = ni satisfecho ni insatisfecho

5 = satisfecho

2 = moderadamente insatisfecho

4 = moderadamente satisfecho

ÍTEMS					
1. La cantidad asignada y el tiempo para completarla son adecuados.					
2. Me siento capaz de manejar eficientemente la carga de trabajo asignada.					
3. La carga de trabajo que tengo es justa comparada con la de otros en roles similares.					
4. Estoy satisfecho con el salario que recibo por mi trabajo.					
5. Siento que mi remuneración es justa en relación con el esfuerzo y las horas trabajadas.					
6. Mi salario satisface mis necesidades personales y las de mi familia de manera adecuada.					
7. Estoy satisfecho con la calidad de las relaciones con mis compañeros de trabajo.					
8. Recibo un adecuado grado de colaboración y apoyo de mis compañeros de trabajo.					
9. Se me trata con equidad y respeto en las relaciones laborales.					
10. Estoy satisfecho con las oportunidades de ascenso en mi trabajo.					
11. Veo potencial para el crecimiento personal y profesional en mi rol actual.					
12. El proceso de promoción es equitativo en mi lugar de trabajo.					
13. Estoy satisfecho con la calidad de la supervisión que recibo en mi trabajo.					
14. Recibo apoyo, dirección y retroalimentación adecuados de mi supervisor.					
15. Se me trata con equidad y respeto en la relación con mi supervisor.					

Cuestionario de la fidelización de los colaboradores

Instrucciones: Considerando la manera en la que Ud. se encuentra identificado con la organización, considere marcar la opción que a Ud. mejor lo represente según:

1 = muy bajo

2 = bajo

3 = medio

4 = alto

5 = muy alto

ÍTEMS					
1. Estoy satisfecho con las fuentes de motivación proporcionadas por mi empresa.					
2. La motivación proporcionada por mi empresa mejora significativamente mi desempeño laboral.					
3. Me siento comprometido con mi trabajo debido a las motivaciones proporcionadas por mi empresa.					
4. Considero que las motivaciones proporcionadas por mi empresa son justas.					
5. Las motivaciones proporcionadas por mi empresa son suficientes para mantenerme en el trabajo.					
6. Me gustaría que mi empresa proporcionara más o diferentes formas de motivación					
7. Estoy satisfecho con la calidad de las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo.					
8. Las relaciones interpersonales en mi trabajo promueven la cooperación y el trabajo en equipo.					
9. Me siento respetado en mis interacciones y relaciones en el trabajo.					
10. Creo que las relaciones interpersonales en mi trabajo son justas.					
11. Las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo contribuyen a mi deseo de quedarme en la empresa.					
12. Desearía que las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo fueran diferentes de alguna manera					
13. Estoy satisfecho con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional proporcionadas por mi empresa.					
14. Las oportunidades de desarrollo profesional en mi empresa mejoran mis habilidades y me permiten avanzar en mi carrera.					
15. Considero que las oportunidades de crecimiento y desarrollo en mi empresa son justas.					
16. Las oportunidades de crecimiento y desarrollo en mi empresa son suficientes para mi crecimiento profesional.					
17. Me gustaría que mi empresa proporcionara más o diferentes oportunidades de crecimiento y desarrollo.					
18. El crecimiento y desarrollo profesional proporcionado por mi empresa me hace querer quedarme en la empresa.					

Anexo 5: Constancia de su Aplicación



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Huancayo, 05 de noviembre del 2023

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR
LA RECOLECCIÓN DE DATOS

CEMACO SRL

Gerente general: Busso Nahui Luis Fernando

AUTORIZA:

El motivo de esta carta es para expresar la AUTORIZACIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS en la Notaria Yarasca Cipriano los solicitantes:

1. LOPEZ ÑAVEZ ELOISA AMELIA, identificada con DNI N° 73353324,
2. ORELLANA ATAYPOMA JORGE JESÚS, identificado con DNI 72286980

Y con ello, se les otorga el permiso necesario, brindándoles las facilidades del caso para que puedan realizar la aplicación de cuestionarios a todos los colaboradores.

Atentamente,



BUSSO NAHUI LUIS FERNANDO

Gerente general

Anexo 6: Confiabilidad y validez del instrumento

Confiabilidad del Instrumento

Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos			
	N	%	
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,990	,991	15

Confiabilidad del Instrumento

Fidelización de los Colaboradores

Resumen de procesamiento de casos

	N	%	
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,994	,994	18



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN
(Apreciación específica por ítem)

1

I. DATOS GENERALES:

1. Título de la investigación: **DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA FIDELIZACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CEMACO S.R.L, HUANCAYO 2022**
2. Nombre y Apellidos del experto: **MTRO. BARJA HUAYTA CHRISTIAN ROMULO**

Instrucciones: Sírvase responder solo en el siguiente cuadro, marcando con una X en la casilla correspondiente a su evaluación por indicador. Adicionalmente si su opinión es muy mala, mala o regular tenga a bien alcanzar sus sugerencias y/o recomendaciones en la casilla respectiva para mejorar el ítem del instrumento.

II. OPINIÓN DEL EXPERTO:

o.	Afirmaciones	Opinión de expertos (Escriba su opinión en %)					Sugerencias y/o Recomendaciones
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
	CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL						
1	La cantidad asignada y el tiempo para completarla son adecuados.				X		
2	Me siento capaz de manejar eficientemente la carga de trabajo asignada.				X		
3	La carga de trabajo que tengo es justa comparada con la de otros en roles similares.				X		
4	Estoy satisfecho con el salario que recibo por mi trabajo.				X		
5	Siento que mi remuneración es justa en relación con el esfuerzo y las horas trabajadas.				X		
6	Mi salario satisface mis necesidades personales y las de mi familia de manera adecuada.				X		
7	Estoy satisfecho con la calidad de las relaciones con mis compañeros de trabajo.				X		
8	Recibo un adecuado grado de colaboración y apoyo de mis compañeros de trabajo.				X		
9	Se me trata con equidad y respeto en las relaciones laborales.				X		
10	Estoy satisfecho con las oportunidades de ascenso en mi trabajo.				X		
11	Veo potencial para el crecimiento personal y profesional en mi rol actual.				X		
12	El proceso de promoción es equitativo en mi lugar de trabajo.				X		
13	Estoy satisfecho con la calidad de la supervisión que recibo en mi trabajo.				X		
14	Recibo apoyo, dirección y retroalimentación adecuados de mi supervisor.				X		
15	Se me trata con equidad y respeto en la relación con mi supervisor.				X		

o.	Afirmaciones	Opinión de expertos (Escriba su opinión en %)					Sugerencias y/o Recomendaciones
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
	CUESTIONARIO DE FIDELIZACIÓN DE LOS COLABORADORES SOBRE LOS						
1	Estoy satisfecho con las fuentes de motivación proporcionadas por mi empresa.				X		
2	La motivación proporcionada por mi empresa mejora significativamente mi desempeño laboral.				X		
3	Me siento comprometido con mi trabajo debido a las motivaciones proporcionadas por mi empresa.				X		
4	Considero que las motivaciones proporcionadas por mi empresa son justas.				X		
5	Las motivaciones proporcionadas por mi empresa son suficientes para mantenerme en el trabajo.				X		
6	Me gustaría que mi empresa proporcionara más o diferentes formas de motivación				X		
7	Estoy satisfecho con la calidad de las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo.				X		
8	Las relaciones interpersonales en mi trabajo promueven la cooperación y el trabajo en equipo.				X		
9	Me siento respetado en mis interacciones y relaciones en el trabajo.				X		
10	Creo que las relaciones interpersonales en mi trabajo son justas.				X		
11	Las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo contribuyen a mi deseo de quedarme en la empresa.				X		
12	Desearía que las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo fueran diferentes de alguna manera				X		
13	Estoy satisfecho con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional proporcionadas por mi empresa.				X		
14	Las oportunidades de desarrollo profesional en mi empresa mejoran mis habilidades y me permiten avanzar en mi carrera.				X		
15	Considero que las oportunidades de crecimiento y desarrollo en mi empresa son justas.				X		
16	Las oportunidades de crecimiento y desarrollo en mi empresa son suficientes para mi crecimiento profesional.				X		
17	Me gustaría que mi empresa proporcionara más o diferentes oportunidades de crecimiento y desarrollo.				X		
18	El crecimiento y desarrollo profesional proporcionado por mi empresa me hace querer quedarme en la empresa.				X		

Opinión de aplicabilidad: Muy mala, Mala; Regular; Buena; Muy buena

Grado académico	Maestro en Seguridad y Salud en el Trabajo
DNI	Celular
44696289	918835652



Firma del experto



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN
(Apreciación específica por ítem)

I. DATOS GENERALES:

- 1. Título de la investigación: DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA FIDELIZACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CEMACO S.R.L, HUANCAYO 2022**
- 2. Nombre y Apellidos del experto: LIC. ADM. MALPARTIDA SANTANA BECKY**

Instrucciones: Sírvase responder solo en el siguiente cuadro, marcando con una X en la casilla correspondiente a su evaluación por indicador. Adicionalmente si su opinión es muy mala, mala o regular tenga a bien alcanzar sus sugerencias y/o recomendaciones en la casilla respectiva para mejorar el ítem del instrumento.

II. OPINIÓN DEL EXPERTO:

o.	Afirmaciones	Opinión de expertos (Escriba su opinión en %)					Sugerencias y/o Recomendaciones
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
	CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL						
1	La cantidad asignada y el tiempo para completarla son adecuados.				X		
2	Me siento capaz de manejar eficientemente la carga de trabajo asignada.				X		
3	La carga de trabajo que tengo es justa comparada con la de otros en roles similares.				X		
4	Estoy satisfecho con el salario que recibo por mi trabajo.				X		
5	Siento que mi remuneración es justa en relación con el esfuerzo y las horas trabajadas.				X		
6	Mi salario satisface mis necesidades personales y las de mi familia de manera adecuada.				X		
7	Estoy satisfecho con la calidad de las relaciones con mis compañeros de trabajo.				X		
8	Recibo un adecuado grado de colaboración y apoyo de mis compañeros de trabajo.				X		
9	Se me trata con equidad y respeto en las relaciones laborales.				X		
10	Estoy satisfecho con las oportunidades de ascenso en mi trabajo.				X		
11	Ve potencial para el crecimiento personal y profesional en mi rol actual.				X		
12	El proceso de promoción es equitativo en mi lugar de trabajo.				X		
13	Estoy satisfecho con la calidad de la supervisión que recibo en mi trabajo.				X		
14	Recibo apoyo, dirección y retroalimentación adecuados de mi supervisor.				X		
15	Se me trata con equidad y respeto en la relación con mi supervisor.				X		

o.	Afirmaciones	Opinión de expertos (Escriba su opinión en %)					Sugerencias y/o Recomendaciones
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
	CUESTIONARIO DE FIDELIZACIÓN SOBRE LOS COLABORADORES						
1	Estoy satisfecho con las fuentes de motivación proporcionadas por mi empresa.				X		
2	La motivación proporcionada por mi empresa mejora significativamente mi desempeño laboral.				X		
3	Me siento comprometido con mi trabajo debido a las motivaciones proporcionadas por mi empresa.				X		
4	Considero que las motivaciones proporcionadas por mi empresa son justas.				X		
5	Las motivaciones proporcionadas por mi empresa son suficientes para mantenerme en el trabajo.				X		
6	Me gustaría que mi empresa proporcionara más o diferentes formas de motivación.				X		
7	Estoy satisfecho con la calidad de las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo.			X			
8	Las relaciones interpersonales en mi trabajo promueven la cooperación y el trabajo en equipo.			X			
9	Me siento respetado en mis interacciones y relaciones en el trabajo.			X			
10	Creo que las relaciones interpersonales en mi trabajo son justas.				X		
11	Las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo contribuyen a mi deseo de quedarme en la empresa.				X		
12	Desearía que las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo fueran diferentes de alguna manera.				X		
13	Estoy satisfecho con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional proporcionadas por mi empresa.			X			
14	Las oportunidades de desarrollo profesional en mi empresa mejoran mis habilidades y me permiten avanzar en mi carrera.			X			
15	Considero que las oportunidades de crecimiento y desarrollo en mi empresa son justas.				X		
16	Las oportunidades de crecimiento y desarrollo en mi empresa son suficientes para mi crecimiento profesional.				X		
17	Me gustaría que mi empresa proporcionara más o diferentes oportunidades de crecimiento y desarrollo.				X		
18	El crecimiento y desarrollo profesional proporcionado por mi empresa me hace querer quedarme en la empresa.				X		

Opinión de aplicabilidad: Muy mala, Mala; Regular; Buena; Muy buena

Grado académico	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
DNI	Celular
75505994	+34722216001



Firma del experto



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN
(Apreciación específica por ítem)

1

I. DATOS GENERALES:

1. **Título de la investigación: DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA FIDELIZACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CEMACO S.R.L, HUANCAYO 2022**
2. **Nombre y Apellidos del experto: LIC. ADM. ESPINOZA PUCA MEDALIT NANCY**

Instrucciones: Sírvase responder solo en el siguiente cuadro, marcando con una X en la casilla correspondiente a su evaluación por indicador. Adicionalmente si su opinión es muy mala, mala o regular tenga a bien alcanzar sus sugerencias y/o recomendaciones en la casilla respectiva para mejorar el ítem del instrumento.

II. OPINIÓN DEL EXPERTO:

o.	Afirmaciones	Opinión de expertos (Escriba su opinión en %)					Sugerencias y/o Recomendaciones
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
	CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL						
1	La cantidad asignada y el tiempo para completarla son adecuados.				X		
2	Me siento capaz de manejar eficientemente la carga de trabajo asignada.				X		
3	La carga de trabajo que tengo es justa comparada con la de otros en roles similares.				X		
4	Estoy satisfecho con el salario que recibo por mi trabajo.				X		
5	Siento que mi remuneración es justa en relación con el esfuerzo y las horas trabajadas.				X		
6	Mi salario satisface mis necesidades personales y las de mi familia de manera adecuada.			X			
7	Estoy satisfecho con la calidad de las relaciones con mis compañeros de trabajo.				X		
8	Recibo un adecuado grado de colaboración y apoyo de mis compañeros de trabajo.			X			
9	Se me trata con equidad y respeto en las relaciones laborales.			X			
10	Estoy satisfecho con las oportunidades de ascenso en mi trabajo.				X		
11	Veo potencial para el crecimiento personal y profesional en mi rol actual.				X		
12	El proceso de promoción es equitativo en mi lugar de trabajo.				X		
13	Estoy satisfecho con la calidad de la supervisión que recibo en mi trabajo.			X			
14	Recibo apoyo, dirección y retroalimentación adecuados de mi supervisor.				X		
15	Se me trata con equidad y respeto en la relación con mi supervisor.				X		

o	Afirmaciones	Opinión de expertos (Escriba su opinión en %)					Sugerencias y/o Recomendaciones
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
	CUESTIONARIO DE FIDELIZACIÓN DE LOS COLABORADORES SOBRE LOS						
1	Estoy satisfecho con las fuentes de motivación proporcionadas por mi empresa.				X		
2	La motivación proporcionada por mi empresa mejora significativamente mi desempeño laboral.				X		
3	Me siento comprometido con mi trabajo debido a las motivaciones proporcionadas por mi empresa.				X		
4	Considero que las motivaciones proporcionadas por mi empresa son justas.				X		
5	Las motivaciones proporcionadas por mi empresa son suficientes para mantenerme en el trabajo.				X		
6	Me gustaría que mi empresa proporcionara más o diferentes formas de motivación				X		
7	Estoy satisfecho con la calidad de las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo.				X		
8	Las relaciones interpersonales en mi trabajo promueven la cooperación y el trabajo en equipo.				X		
9	Me siento respetado en mis interacciones y relaciones en el trabajo.				X		
10	Creo que las relaciones interpersonales en mi trabajo son justas.				X		
11	Las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo contribuyen a mi deseo de quedarme en la empresa.				X		
12	Desearía que las relaciones interpersonales en mi lugar de trabajo fueran diferentes de alguna manera				X		
13	Estoy satisfecho con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional proporcionadas por mi empresa.			X			
14	Las oportunidades de desarrollo profesional en mi empresa mejoran mis habilidades y me permiten avanzar en mi carrera.			X			
15	Considero que las oportunidades de crecimiento y desarrollo en mi empresa son justas.				X		
16	Las oportunidades de crecimiento y desarrollo en mi empresa son suficientes para mi crecimiento profesional.				X		
17	Me gustaría que mi empresa proporcionara más o diferentes oportunidades de crecimiento y desarrollo.				X		
18	El crecimiento y desarrollo profesional proporcionado por mi empresa me hace querer quedarme en la empresa.				X		

Opinión de aplicabilidad: Muy mala, Mala; Regular; Buena; Muy buena

Grado académico	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
DNI	Celular
75505994	+34722216001

GOBIERNO REGIONAL JUNIN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNIN
RED DE SALUD CHANGRAMAYO
CENTRO DE SALUD MENTAL "CUMBITIRO" SAN RAMÓN
Bach. Adm. Med. Art. Nancy Espinoza Pucall
DNI: 75505994
FIRMA

Firma del experto

Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos

Satisfacción laboral y fidelización de los colaboradores.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 57 de 57 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	V
1	Varon	[18-30]	Administrativo	0-5	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	
2	Varon	[31 - 40]	Administrativo	0-5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
3	Mujer	[31 - 40]	Administrativo	5-10	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
4	Mujer	[31 - 40]	Administrativo	0-5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
5	Mujer	[18-30]	Administrativo	0-5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	
6	Mujer	[18-30]	Administrativo	0-5	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	
7	Mujer	[18-30]	Administrativo	0-5	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	
8	Varon	[18-30]	Operario	0-5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
9	Varon	[18-30]	Operario	0-5	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	
10	Mujer	[18-30]	Operario	0-5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	
11	Varon	[18-30]	Operario	5-10	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	
12	Varon	[31 - 40]	Operario	5-10	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
13	Varon	[18-30]	Operario	0-5	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	
14	Varon	[18-30]	Operario	0-5	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
15	Varon	[31 - 40]	Operario	5-10	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
16	Varon	[18-30]	Operario	0-5	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
17	Varon	[18-30]	Operario	0-5	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	
18	Varon	[18-30]	Operario	0-5	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	
19	Varon	[18-30]	Operario	0-5	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	
20	Varon	[18-30]	Operario	0-5	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	
21																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Satisfacción laboral y fidelización de los colaboradores.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 57 de 57 variables

	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	V
1	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
2	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
3	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
4	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
5	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	
6	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	
7	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	
8	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
9	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	
10	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
11	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	
12	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
13	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
14	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	
15	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	
16	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
17	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
18	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	
19	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	
20	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	
21																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Satisfacción laboral y fidelización de los colaboradores.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

16 : VAR00021 3,00 Visible: 57 de 57 variables

	VAR0003 1	VAR0003 2	VAR0003 3	VAR0003 4	VAR0003 5	VAR0003 6	VAR0003 7	V1	CL	R	RL	OP	S	V2	M
1	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	69,00	15,00	12,00	15,00	12,00	15,00	90,00	30,00
2	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	60,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	90,00	30,00
3	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	72,00	12,00	15,00	15,00	15,00	15,00	78,00	27,00
4	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	60,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	90,00	30,00
5	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	71,00	15,00	15,00	15,00	13,00	13,00	81,00	27,00
6	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	69,00	15,00	13,00	14,00	13,00	14,00	82,00	28,00
7	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	68,00	14,00	12,00	15,00	14,00	13,00	80,00	26,00
8	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	60,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	90,00	30,00
9	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	65,00	13,00	13,00	13,00	14,00	12,00	84,00	27,00
10	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	68,00	12,00	13,00	15,00	14,00	14,00	85,00	26,00
11	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	71,00	14,00	14,00	14,00	15,00	14,00	86,00	28,00
12	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	75,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	90,00	30,00
13	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	52,00	10,00	10,00	10,00	11,00	11,00	64,00	22,00
14	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	51,00	10,00	10,00	10,00	11,00	10,00	63,00	21,00
15	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	50,00	10,00	11,00	9,00	10,00	10,00	59,00	19,00
16	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	45,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	54,00	18,00
17	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	52,00	10,00	10,00	11,00	11,00	10,00	60,00	20,00
18	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	26,00	5,00	5,00	5,00	5,00	6,00	27,00	9,00
19	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	22,00	6,00	3,00	5,00	4,00	4,00	28,00	10,00
20	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	21,00	6,00	3,00	6,00	3,00	3,00	25,00	9,00
21															
22															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Satisfacción laboral y fidelización de los colaboradores.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12 : VAR00037 5,00 Visible: 57 de 57 variables

	RI	CP	V1A	CLA	RA	RLA	OPA	SA	V2A	MA	RIA	CPA	var
1	30,00	30,00	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
2	30,00	30,00	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
3	24,00	27,00	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
4	30,00	30,00	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
5	27,00	27,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	26,00	28,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	29,00	25,00	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
8	30,00	30,00	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
9	29,00	28,00	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
10	29,00	30,00	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	29,00	29,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	30,00	30,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	22,00	20,00	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
14	21,00	21,00	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
15	22,00	18,00	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
16	18,00	18,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	18,00	22,00	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
18	9,00	9,00	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
19	9,00	9,00	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	9,00	7,00	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	
21													
22													

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 8: Consentimiento Informado

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Huancayo, 05 de noviembre del 2023

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR
LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

CEMACO SRL

Gerente general: Busso Nahui Luis Fernando

AUTORIZA:

El motivo de esta carta es para expresar la AUTORIZACIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS en la Notaria Yarasca Cipriano los solicitantes:

1. LOPEZ ÑAVEZ ELOISA AMELIA, identificada con DNI N° 73353324,
2. ORELLANA ATAYPOMA JORGE JESÚS, identificado con DNI 72286980

Y con ello, se les otorga el permiso necesario, brindándoles las facilidades del caso para que puedan realizar la aplicación de cuestionarios a todos los colaboradores.

Atentamente,



BUSO NAHUI LUIS FERNANDO

Gerente general

Anexo 9: Fotos de la aplicación del instrumento



