



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y FIDELIZACIÓN DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA
LIDERMAN- SEDE CHORRILLOS EN EL PERIODO 2021**

**PRESENTADA POR
SOFIA ELIZABETH SALAZAR SALAZAR**

**ASESORA
MARTIN SOTO COTITO**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y FIDELIZACIÓN DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA LIDERMAN- SEDE CHORRILOS EN EL
PERIODO 2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:
SOFIA ELIZABETH SALAZAR SALAZAR**

**ASESOR:
DR. MARTIN SOTO COTITO**

**LIMA, PERÚ
2022**

DEDICATORIA

A mis padres por haberme motivado con sus perseverancia, valores y constancia a estudiar la carrera de administración que estoy ejerciendo como profesional, por su inmenso apoyo y a mi hijo por ser el motivo a no rendirme nunca.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Rector de la Universidad el Dr. José Antonio Chang Escobedo, por otorgarme la oportunidad de pertenecer a su casa de estudios y desarrollar competencias que me permitan desempeñarme en el ambiente laboral. Asimismo, agradezco al Dr. Martin Soto Cotito, asesor de tesis de la Universidad de San Martín de Porres, por su disposición y solución a mis consultas. Gracias a mis padres y hermanas, ya que, ellos me acompañaron en este largo proceso de cinco años hasta terminar la carrera administración de empresas de manera positiva.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I.....	17
MARCO TEÓRICO	17
1.1. Antecedentes de la investigación	17
1.1.1. Antecedentes Internacionales.....	17
1.1.2. Antecedentes Nacionales	20
1.2. Bases teóricas	23
1.2.1. Satisfacción laboral.....	23
1.2.2 Fidelización del personal.....	26
1.3. Definición de términos básicos	29
CAPÍTULO II	31
HIPÓTESIS Y VARIABLES	31
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivada	31
2.1.1. Hipótesis general.....	31
2.1.2. Hipótesis específicas	31
2.2. Variables y definición operacional.....	31
2.2.1. Satisfacción laboral.....	31
2.2.2. Fidelización del personal	34
CAPÍTULO III.....	36
METODOLOGÍA	36
3.1. Diseño metodológico	36

3.1.1. Enfoque	36
3.1.2. Tipo.....	36
3.1.3. Diseño	36
3.1.4. Alcance.....	37
3.1.5. Unidad del muestreo.....	37
3.2 Diseño muestral.....	37
3.2.1. Población.....	37
3.2.2. Muestra.....	38
3.2.3. Marco Muestral	38
3.3. Técnicas de recolección de datos	40
3.4. Elaboración del proceso de información.....	41
3.5. Aspectos éticos.....	42
CAPÍTULO IV.....	43
RESULTADOS.....	43
4.1. Resultados de la investigación	43
4.1.1. Objetivos de la investigación	43
4.1.2. Descripción de la muestra.....	44
4.1.4. Confiabilidad y validez del constructo del instrumento	56
4.1.5. Análisis exploratorio.....	58
4.1.6. Análisis descriptivo de las variables	62
4.1.7. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis.....	65
5.1. Discusión de resultados.....	71
5.1.1. Hipótesis Específica 1	72
5.1.2. Hipótesis Específica 2	73
5.1.3. Hipótesis Específica 3	74
5.1.4. Hipótesis General	75
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES.....	78

FUENTES DE INFORMACIÓN.....	80
ANEXOS	88
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	89
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	92
ANEXO.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población delimitada	37
Tabla 2: Muestreo Estratificado	40
Tabla 3: Frecuencia Variable Independiente	44
Tabla 4: Tabla de frecuencia Compensaciones laborales	46
Tabla 5: Tabla de frecuencia DIMENSION 2	48
Tabla 6: Tabla de frecuencia Autonomía Laboral	49
Tabla 7: Tabla de frecuencia Variable Dependiente	51
Tabla 8: Tabla de frecuencia Relaciones Interpersonales	52
Tabla 9: Tabla de frecuencia Crecimiento Profesional	53
Tabla 10: Tabla de frecuencia Motivación	55
Tabla 11: Análisis de la fiabilidad de las Variables	56
Tabla 12: Análisis de la fiabilidad de las Variable Independiente.....	56
Tabla 13: Análisis de la fiabilidad de las Variable Dependiente	57
Tabla 14: Resumen de procesamiento de casos de las variables.	62
Tabla 15: Análisis de normalidad de las variables y dimensiones	64
Tabla 16: Correlación de la Hipótesis General	66
Tabla 17: Correlación de la Hipótesis Específica 1	68
Tabla 18: Correlación de la Hipótesis Específica 2.....	69
Tabla 19: Correlación de la Hipótesis Específica 3.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fórmula de la muestra	39
Figura 2: Formula del muestreo estratificado	40
Figura 3: Gráfico de barras Satisfacción Laboral..... ¡Error! Marcador no definido.	
Figura 4: Gráfico de barras Compensaciones laborales	47
Figura 5: Gráfico de barras Cultura Organizacional	48
Figura 6: Gráfico de barras Autonomía Laboral	50
Figura 7: Gráfico de barras Variable Fidelización.....	51
Figura 8: Relaciones Interpersonales	53
Figura 9: Gráfico de barras Crecimiento Profesional.....	54
Figura 10: Gráfico de barras Motivación.....	55
Figura 11: Diagrama de cajas de la variable satisfacción laboral.....	58
Figura 12: Histograma de la Variable Satisfacción Laboral.....	59
Figura 13: Diagrama de cajas de la variable fidelización del personal	60
Figura 14: Histograma de la variable fidelización	61

RESUMEN

La presente investigación de tesis evidencia la necesidad de analizar la correlación existente entre la satisfacción laboral y fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

La investigación utiliza un diseño no experimental, es de tipo transversal, ya que, permite recolectar información en una situación y tiempo único. El diseño muestral cuenta con una población compuesta conformada por el personal administrativo de la empresa Liderman- Sede Chorrillos, con una muestra de 130 colaboradores.

De acuerdo con la recolección de datos, se utilizó instrumentos para la validación de las variables, aplicando un cuestionario con escala de Likert, asimismo, este apartado fue apoyado por fuentes electrónicas y bibliográficas. Para dicha investigación se aplicó la técnica de evaluación de juicios de expertos con expertos relacionados al tema o área a investigar para determinar la validez de los instrumentos, utilizando el Alfa de Cronbach para la validez de las variables mediante el programa SPSS.

Los resultados demostraron que los encuestados concuerdan en gran parte con el objetivo de la investigación. Por ende, se determinó que existe una correlación positiva entre las variables y dimensiones, las cuales se sustentó de manera eficaz las hipótesis planteadas, con un coeficiente de correlación de Spearman “moderado” manifestando que existe una relación significativa.

Palabras claves: Satisfacción laboral. Fidelización laboral. Personal administrativo

ABSTRACT

This thesis research shows the need to analyze the existing correlation between job satisfaction and loyalty of the administrative staff in the company Liderman- Headquarters Chorrillos in the period 2021, in order to carry out the research we must be clear about what the variables will be. work, analyze and correlate.

The research will use a non-experimental design, since it will not participate in the management of the variables, it will be intended to observe these phenomena and then analyze them, it is cross-sectional, since it will allow collecting information in a unique situation and time. The sample design has a population made up of the administrative staff of the company Liderman- Headquarters Chorrillos, with a sample of 130 employees.

According to the data collection, instruments will be used for the validation of the variables, with which a questionnaire with a Likert scale will be carried out, likewise, all this will be supported by electronic and bibliographic sources for this research. For this investigation, the expert judgment evaluation technique was used with experts related to the subject or area to be investigated to determine the validity of the instruments, using Crombach's alpha for the validity of the variables through the SPSS program.

The results showed that the respondents largely agree with the objective of the research. Therefore, it was determined that there is a positive correlation between the variables and dimensions, which effectively supported the

hypotheses raised, with a "moderate" Spearman correlation coefficient showing that there is a significant relationship.

Keywords: Job satisfaction. Job loyalty. Administrative staff

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el bienestar de los empleados es información necesaria para la empresa porque permite el análisis de la satisfacción laboral y mediante este análisis se determina cuál es el grado de satisfacción laboral que conlleve a que el personal esté fidelizado con la organización. Diversas empresas vienen ejerciendo este tipo de análisis para lograr competitividad y ser reconocidos como la mejor gestión del talento humano.

LIDERMAN es la empresa con mayor captación de mercado en el Perú y ha estado orientada al colaborador como la implementación de una frase de motivación como: “Valemos tanto como lo que cuidamos”. Fueron premiados con el reconocimiento de “GREAT PLACE TO WORK” en el año 2014. Actualmente, laboran en Ecuador y Chile.

Según Servisegur (2018): “En el Perú hay más de 1000 empresas de seguridad constituidas bajo la prestación de esta actividad. Solo en la capital existen más de 500 empresas de seguridad en Lima, entre ellas se pueden clasificar por su capacidad operativa, fondo de capitales, etc”.

Pérez (citado en Randstad 2018), en relación con el estudio realizado por su compañía considera que: “Es el momento de aplicar herramientas y mecanismos que aumenten la satisfacción de los empleados en su puesto de trabajo para fidelizar el talento y reforzar su compromiso. Cuanto mayor es el grado de satisfacción del profesional, mayor es su fidelidad a la compañía. De esta manera se evita la migración del talento y se aumenta la productividad en la empresa”.

En la actualidad, pocas son las empresas que se preocupan por el bienestar o satisfacción de sus colaboradores lo que genera mayor rotación y ausentismos por parte de ellos. Asimismo, algunas empresas han optado por retener a personal administrativo en lugar de fidelizarlos, ya que, es fundamental que la empresa considere plantear métodos para satisfacer a sus colaboradores por la gran competitividad que hay en el mercado de seguridad. Por lo tanto, la presente investigación pretender conocer y demostrar que la satisfacción laboral y fidelización se relacionan entre sí.

Desde finales del año 2019, el personal administrativo tanto analistas y asistentes han renunciado después de estar por más tres años en la empresa, por lo cual, generó mucha preocupación dentro de la empresa, ya que, eran talentos que dieron significativos resultados en la empresa. Sin embargo, cuando inicio la pandemia, este suceso conllevó a que la empresa despidiera personal de seguridad por cierres o atención de algunos clientes, por lo tanto, no hubo despedidos ni renuncias por el personal administrativo hasta el año presente, la empresa indicó que se trabaje de manera remota de manera indefinida. Por ello, seguimos manteniendo la misma población que deseamos investigar, no obstante, Liderman no está ajeno a la situación de que regresen a trabajar de manera presencial, lo que pueda generar que muchos colaboradores no estén de acuerdo. Asimismo, en el contexto actual que estamos viviendo, se pueden presentar otros factores como una cuarta ola de contagiados, lo que conllevaría a que la empresa tome otras decisiones o medidas.

El planteamiento del problema de dicha investigación es hallar la relación de la satisfacción laboral en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman - Sede Chorrillos en el periodo 2021. Para dicha investigación se planteó tres problemas específicos siguientes:

- ¿De qué manera se relaciona las compensaciones laborales en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman - Sede Chorrillos en el periodo 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la cultura organizacional en la fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman – Sede Chorrillos en el periodo 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la autonomía laboral en la fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman – Sede Chorrillos en el periodo 2021?

Después de haber identificado el problema general y los específicos. Se determinó el objetivo general del problema que es determinar la relación de la satisfacción laboral en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021. Para ello, se planteó tres objetivos específicos siguientes:

- Determinar cómo se relaciona la compensación monetaria en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman-Sede Chorrillos en el periodo 2021.

- Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.
- Determinar cómo se relaciona la autonomía laboral en la fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman – Sede Chorrillos en el periodo 2021.

En dicha investigación se estudiará la relación de la satisfacción laboral y fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman bajo la línea de investigación Mypes y Emprendimiento. Se investigará con la finalidad de conocer la relación que tiene ambas variables y de esa manera brindar recomendaciones para la mejora en el área de Gestión de Talento Humano.

Se considera esta investigación sumamente relevante para las empresas de servicio de seguridad u otro tipo de rubro, lo cual sirve para determinar la relación de satisfacción laboral y de esa manera lograr que su personal esté fidelizado con ellas.

Para las empresas es fundamental que sus colaboradores realicen correctamente sus labores tanto administrativas como de campo, por ende, es necesario conocer la situación en que se encuentran, ya que, los mejores colaboradores generan mayor competitividad dentro de la organización y de esa manera lograr mayor ganancia y ser líderes en el mercado.

Esta investigación aportara conocimientos para el área de gestión de talento humano en relación con su personal, es decir, contribuirá a un mejor análisis para

la implementación de estrategias que la organización desea realizar para que cuenten con el mejor talento humano.

El argumento de investigación dispone de suficiente material de información primaria: Libros, páginas web y artículos de investigación. El estudio se aplica al personal administrativo que en total son 200, previo consentimiento de cada uno de ellos por el permiso de la empresa. El trabajo de investigación se realizará en un periodo de 8 meses del agosto del año 2021 hasta febrero del año 2022.

La muestra solo incluye a los empleados de una sola sede, debido al elevado número de población, por ello, el resultado de este estudio no puede extrapolarse a otras organizaciones en caso de una investigación de satisfacción y fidelización del personal.

Debido que la investigación es transversal impide establecer relaciones causales por lo que requiere realizar estudios longitudinales en un futuro.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Para poder conocer más la problemática de la investigación, se menciona diversas investigaciones previas tanto internacional como nacional en relación con las variables: satisfacción laboral y fidelización.

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Jesús Alberto Reyes de León (Guatemala, 2015) en su tesis: "Factores que influyen en un proceso de fidelización de los colaboradores de Asdesarrollo". El problema de investigación radica en que las empresas planean técnicas para retener al personal y no desarrollan métodos para fidelizarlos. La investigación mencionada es de tipo descriptivo y correlacional.

El propósito de dicha investigación es conocer cuáles son los factores que conllevan a la fidelización del personal (cliente interno). Se realizó un cuestionario estructurado a "24 colaboradores entre el rango de 19 a 65 años", utilizando la escala Likert, teniendo como resultados que ocho factores que tomaron como investigación, que son: compensación monetaria, cultura organizacional, incentivo, prestigio constitucional, normativas, valores, comunicación y clima. Todas ellas tienen un gran impacto de medio y alto en la fidelización del personal.

Los resultados arrojaron que los trabajadores se encuentran en un alto nivel de entre 80 % a 85 % de fidelización en relación con los factores investigados, por lo tanto, estos mencionados factores son de suma importancia para la empresa, ya que, permitirá alcanzar los objetivos y metas planteadas.

Silvia María Fuentes Navarro (Guatemala,2012) en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”. El objetivo de la tesis es dar a conocer el dominio que tiene la satisfacción laboral en relación con la productividad mediante la evaluación e importancia que se realizará al personal. La investigación mencionada es de tipo descriptivo.

Se aplicó una encuesta a 20 trabajadores, hombres y mujeres de situación económica media. La encuesta se basó en la escala de Likert que favoreció a los resultados para establecer el nivel de satisfacción laboral.

Los resultados evidenciaron que los colaboradores tienen un nivel de satisfacción laboral, teniendo alto puntaje en los ítems de estabilidad laboral y relaciones interpersonales, estos resultados apuntaron a un mejor desempeño en las funciones de los trabajadores. También se evidenció un puntaje medianamente bajo en la comunicación asertiva por lo que el autor hace énfasis como debilidad primaria dentro de la empresa y recomienda que se apliquen estrategias para mejorar la satisfacción laboral.

Erika Estefanía Nieto Hidalgo (Ecuador, 2017) en su tesis “Análisis de la Satisfacción Laboral y su Relación con el compromiso Organizacional de los Colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017”.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. El diseño metodológico aplicado es de transeccional correlacional, ya que, se analizó dos variables en un determinado momento. La técnica aplicada para la recopilación de datos fue la entrevista que se realizó a 126 colaboradores. Procedieron a tabular los resultados aplicando correlación de Pearson.

Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación entre ambas variables teniendo una correlación significativa de 0.60, por lo que existe una relación moderada. Cabe señalar que el autor menciona que el mayor puntaje de satisfacción y compromiso con la organización lo tiene el personal antiguo.

Eleonor Virginia Pardo Paredes (Ecuador,2015) en su tesis “Fidelización del talento humano a través de una estrategia de mercadeo de vanguardia: aplicación al sector industrial de la confección textil”

La presente investigación tiene como objetivo aminorar un elevado índice de rotación y la ausencia del personal que conlleva a la baja satisfacción y motivación laboral en el sector textil. La investigación es de tipo descriptivo.

Se aplicó un cuestionario y fichas de observación a 80 trabajadores para lograr identificar los niveles de motivación según la teoría aplicada en la tesis “Herzberg”. Mediante ello se obtuvo como información que los trabajadores no se sienten fidelizados debido a la baja satisfacción y motivación laboral por la alta rotación en la empresa, generando ausentismo del personal. El autor hace hincapié en sus recomendaciones que la empresa debe considerar al personal como grupo de interés

o stakeholders, ya que, estos tendrán un impacto en la empresa. Asimismo, menciona el empoderamiento y autonomía como ítems para mejorar el nivel de satisfacción.

María Del Mar Pablos González (España,2016) en su tesis “Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres”. El objetivo principal de la investigación tuvo como finalidad establecer un nivel de “satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que laboran en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres”.

Los métodos utilizados fueron encuestas, los focus group y las entrevistas a cinco hospitales. Los resultados arrojaron una “correlación positiva, aunque no muy fuerte, entre las emociones positivas y la satisfacción laboral”.

Por lo tanto, se determinó que la satisfacción alta abarca criterios como las relaciones entre compañeros y jefes. Mientras la satisfacción baja se genera por ámbitos laborales como: “turnos, reconocimiento, retribución y posibilidad de desarrollo personal”.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Keller Sánchez Dávila (Perú, 2010) en su tesis “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010” tiene como finalidad establecer la relación del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud, el estudio es de tipo cuantitativo y descriptivo.

Utilizaron el instrumento de cuestión con escala de Likert con un total de 40 enunciados que fueron aplicados a 64 colaboradores de salud.

Se obtuvo como resultados que el clima organizacional tanto en Cuñumbuque y Tabalosos tienen una gran respuesta positiva por parte de los trabajadores, lo que queda evidenciado que a mejor clima organizacional los niveles de satisfacción serán mayores. El autor menciona que es fundamental que se aplique retroalimentación dentro de la empresa, ya que, encontraron deficiencias como la veracidad y calidad de las funciones de los colaboradores.

Jenny Grimaneza Benavides Villena (Lima, 2015) en su tesis “Gestión del talento humano y fidelización del colaborador en la empresa Financiera Confianza S.A.A del distrito de Trujillo – 2014” tiene como finalidad establecer el dominio de la Gestión Del Talento Humano en la fidelización del colaborador mediante la evaluación de dimensiones de la fidelización.

Esta investigación es cualitativa y utilizo instrumentos como encuestas y entrevistas para la recolección de datos en un total de “102 colaboradores”. Los resultados arrojaron que existe una relación directa, por ende, se acepta la hipótesis y se concluye que a mayor capacidad de gestión en el talento humano mayor será la fidelización del colaborador.

Ruby del Carmen Rosales Bedoya (Peru,2015) en su tesis “Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de lima metropolitana”.

El propósito de la investigación tuvo como objetivo principal examinar si existe una relación directa entre calidad de vida que tiene los trabajadores con la satisfacción que le brinda la empresa, es decir, se busca el propósito de establecer características laborales que deben tener en cuenta en el trabajo para generar bienestar y comodidad.

Tomaron como muestra 90 participantes de diferentes edades. Se halló un nivel de confiabilidad positiva, es decir se evidencio que a mayor comodidad que tenga el colaborador, mayor será su grado de satisfacción con la empresa.

Juan Mejia Baca (Piura,2016) en su tesis “Nivel De Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De Una Empresa Agrícola. Distrito De Íllimo, 2016”.

La investigación tuvo como finalidad determinar el grado de satisfacción de los colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos: la encuesta para los vendedores y un cuestionario hacia los jefes inmediatos de los vendedores. Se aplicó a 15 supervisores y 85 vendedores. Arrojando que más del 50% se sienten insatisfechos generando en ellos incertidumbre y bajas en el área productiva.

Roni Lomas Pua (Lima, 2017). “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de buenos aires, en el año 2017”. El problema radica que la satisfacción de los trabajadores está por debajo del promedio originado por una comunicación ineficaz con los superiores y falta de herramientas para hacer sus funciones, entre otros problemas.

Se utilizó una muestra de 70 personas para utilizar el instrumento: cuestionario y guía de evaluación. Se utilizó la técnica de fiabilidad Alfa de Crombach, “con respecto a la variable satisfacción se logró un coeficiente de 0.842, y la variable productividad un coeficiente de 0.778”.

Como resultado se pudo comprobar que ambas variables están normalmente distribuidas y existe una relación directa.

En conclusión, cumple la hipótesis, ya que, la evidencia estadística de correlación es mayor a 0.90, lo que queda evidenciado que existe una relación directa positiva muy alta; es decir, a medida que crece la satisfacción laboral también se incrementa la productividad.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como un estado emocional que desarrolla el individuo en relación con la organización. Es fundamental que todo colaborador se sienta satisfecho, ya que, el impacto afecta directamente a la productividad tanto positivo como negativo en la empresa. Por lo tanto, es importante partir desde donde empieza la satisfacción. Asimismo, se considera como un conjunto de factores y sentimientos con que los empleados van a percibir sobre su trabajo.

Aritzeta y Ayestarán (2002): mencionan que la satisfacción laboral en las empresas será superior en aquellas donde consideran que el trabajo se ejecute en equipo en que aquellas que se efectuó de manera individual.

“Lo más resaltante en la teoría de Maslow es el modelo de la jerarquía de necesidades, la cual comprende toda la gama de las necesidades humanas. Su concepto más importante es la autoactualización, o la necesidad humana más elevada”. (Bravo, 1991)

Maslow nos menciona sobre las necesidades básicas que son un aspecto muy fundamental en la persona para lograr su satisfacción. Las mencionadas son: necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento y autorrealización. Sin

embargo, se hace énfasis en el aspecto de la autorrealización, ya que, es donde el trabajador siente que ha llegado a desarrollar su máximo talento.

Maslow (como se citó en el libro de motivación y personalidad, 1991), indica “dos tipos de necesidades de estima”. Como primer punto el individuo concibe el deseo de ser primero ante algún acontecimiento, asimismo, necesitan que los otros individuos lo respeten, es decir, que se le reconozca y se valore los méritos logrados. Cuando estas necesidades no se logran, genera que el colaborador no se sienta valorado en la organización.

Para que exista una buena satisfacción, también influye el tema de las relaciones interpersonales, por tal motivo es importante conocer cómo se encuentra el clima laboral de la organización o área en que se desarrolla el trabajador. Otro punto a tallar, es el tema del reconocimiento y respeto hacia el colaborador, por ello Bravob(1991) menciona que de por si el ser humano salvo unas pocas excepciones patológicas, tienen la necesidad de que sean reconocidas y valoradas, ya que, impacta en la autoestima del trabajador. Para Maslow, una buena sociedad es aquella en la que se fomentan e impulsan las buenas relaciones humanas. (Bravoc, 1991)

La teoría de la equidad propuesta por Stacey Adam en el año 1965 también entra a tallar en la satisfacción laboral, ya que, parte desde la motivación que tiene el trabajador al realizar sus actividades dentro de la empresa. LRH. Portal (2019), menciona que: “Frasas como esfuerzos y recompensas, o trabajo y paga, son una simplificación excesiva, de ahí el uso de los términos entradas y salidas. Es decir, los inputs es el esfuerzo y dedicación que se le da un trabajo o función determinada. Los outputs es lo que recibimos a cambio. Se busca una equidad “entrada-salida”, porque

se busca el máximo esfuerzo por el trabajador y, a su vez, se perciba de manera favorable dicha retribución”.

La teoría mencionada es un modelo que forja motivación en el individuo y no solo se enfoca en evaluar el empeño y las recompensas, también busca añadir una comparación que el colaborador realiza frente a sus compañeros o personas externas de la organización. Por ende, es esencial que la empresa brinde los recursos necesarios a sus colaboradores para mejorar los niveles de satisfacción. (LRH. PORTAL,2019)

Es fundamental, que las organizaciones tengan definidas las metas y objetivos porque generará que el trabajador se sienta comprometido en sus funciones y actividades por más complicadas que se presenten, según Martin, J. (2018), menciona sobre el modelo de la teoría de fijación de metas, “La satisfacción de los trabajadores de cualquier organización se encuentra intrínsecamente relacionada con la adquisición de diferentes objetivos. Cuanto más específico sea un objetivo, más eficaces resultará para movilizar el comportamiento deseado.”

Según Amparo, O. y Begoña, U. La autonomía es un factor importante, ya que, establece que el colaborador sea capaz de comprometerse y responsabilizarse por los resultados de su trabajo, lo que genera que la empresa pueda detectar el grado de satisfacción y rendimiento de cada uno de sus colaboradores. Los autores llegan a la conclusión mencionada anteriormente por la elaboración de un artículo de investigación que realizaron en base a modelo de las Características del Puesto (Hackman y Oldham, 1976, 1980). Este modelo consta de cinco características fundamentales que son “la autonomía, el significado, la variedad, la estandarización y

el feed-back”, cada uno de ellos conlleva a tener una relación significativa con la satisfacción laboral.

1.2.2 Fidelización del personal

Chiavenato (como se citó en Benavides 2015), para fortificar la fidelización de los colaboradores, los jefes o líderes deben de mostrar interés por el desarrollo profesional de sus trabajadores debido que ellos son herramientas claves para la competitividad de la empresa.

Torrecilla (como se citó en Wharton School.), toma en cuenta que para lograr la fidelización en la organización “no hay que darles a los trabajadores lo que quieren, sino lo que necesitan. Si le damos lo que quieren, lo único que conseguiremos será acelerar la huida de esos trabajadores” también considera que “los buenos jefes son los que localizan las cualificaciones de cada uno”, también menciona que cada individuo tiene alguna habilidad, “y es labor de su jefe captar todos los talentos y diferenciarlos, para agruparlos de la manera en la que puedan desarrollar bien su tarea”. El también considera que el talento surge solo y, normalmente se opta por abatir, el propone construir políticas para no destruir ese talento y dejar que fluya en su plena totalidad.

Rodriguez (como se citó en Sanchez 2020), realizó un análisis profundo de las estrategias para efectuar la fidelización del colaborador, lo que se determinó que “una empresa puede fidelizar con elementos que no sean los monetarios, como beneficios que garanticen la satisfacción y mejoren la calidad de vida tanto del funcionario como de su familia, haciendo que el personal se sienta realmente valorado, al utilizar el factor

emocional como eje que marca la diferencia". Por ende, es importante, que las empresas realicen o establezcan acciones de marketing interno, incluyendo a todas las áreas operacionales.

Rosa López (2012), menciona que para lograr una fidelización:

"Es esencial gestionar el talento de los empleados a través de planes de desarrollo profesionales alineados con los deseos individuales. Asimismo, se consigue otorgando al colaborador la mayor autonomía posible en sus funciones. También considera que "fomentar la formación interna también ayuda a plantear el compromiso de nuestros empleados y que ellos tengan la oportunidad de aprender y crecer". Por lo tanto, es fundamental "avaluar un padrón adecuado en cada departamento, de manera que se ofrezca calidad de empleo y estabilidad laboral".

En la actualidad el trabajador se encuentra un ambiente tan competitivo, que se considera que el capital humano y el esfuerzo profesional simbolizan una ventaja de crecimiento y competitivo para la organización. Es por ello, que se recomienda que la gestión de talento humano se maneje con mucha cautela y plantee aspectos que permitan que el personal este fidelizado con la empresa. Por lo tanto, Urena (2013) menciona que "es necesario identificar a los mejores empleados. Es decir, es de vital importancia identificar quienes tienen mayores oportunidades de crecimiento en la empresa, contribuyendo con sus conocimientos proactivamente, tanto a los métodos como al resto del recurso humano.

Otro detalle para el logro de la fidelización es que al momento de gestionar el talento del colaborador se plantee planes o programas de desarrollo profesional que

permitan estar formados con las ambiciones individuales. Para lograr ese aspecto se brinda al colaborador autonomía, es decir, libertad de sus decisiones, a nadie le gusta bajo presión y más aún cuando es supervisado diariamente, en relación con lo mencionado si a un colaborador se le brinda todos los aspectos nombrados se logra que el trabajo o sus funciones sean más eficaces. Según, López (2012), menciona que es “significativo delegar, facilitar autoridad a los subordinados y conceder el sentimiento de que son los dueños de su puesto de trabajo. Para lograr fidelizar a tus empleados es primordial establecer una estrategia eficaz que ayude a vigorizar la relación y a crear engagement con ellos.

En relación con lo anterior, es importante felicitar o premiar algún acontecimiento realizado por el trabajador, brindar apoyo al momento de presentarse emergencias, facilitar permisos en caso de que necesiten pasar tiempo con su familia, siempre y cuando muestren un desempeño adecuado y sean capaces de administrar sus tiempos. Asimismo, se puede denotar que la fidelización es un proceso que se forma durante muchos años de trabajo y de compromiso que entrega el trabajador en la empresa, generando muchos aspectos positivos lo cual conlleva a tener buenas relaciones interpersonales.

Por último, el mundo de hoy es cada vez más competitivo, por ende, el trabajador se esfuerza cada vez más en mejorar sus habilidades blandas y preparación profesional, lo que conlleva a que la competencia pueda ofrecer mejores ofertas laborales y atraerlos de manera rápida, por lo tanto, es sumamente importante que la empresa establezca lineamientos o estrategias de fidelización para poder afrontar esta amenaza interna.

1.3. Definición de términos básicos

- a) **Ascenso laboral:** Se conoce como la promoción de un empleador a un cargo más alto, mejor remuneración y con funciones más analíticas e importantes para la empresa. Todo empleador tiene derecho a ascender y mejorar su condición laboral, sin embargo, todo depende del tipo de trabajo y área en que se desempeña.
- b) **Bonificaciones y recompensas:** Es una retribución que consigue estimular a los trabajadores para mejorar el desempeño laboral y de esa manera lograr los objetivos de la organización. Estos incentivos tienen gran impacto en la organización porque pueden mejorar costos, calidad y mayor rentabilidad
- c) **Capacitación laboral:** Consiste en un proceso o etapa de aprendizaje que facilita al trabajador adquirir conocimientos y destrezas para la mejora de las funciones y actividades en la organización. Permite seguir formando al empleador y desarrollarse profesionalmente.
- d) **Escala salarial:** Es un formato de estructura de pagos que consiste en compensar o remunerar equitativamente al empleador de acuerdo con el cargo actual en la empresa.
- e) **Oportunidades laborales:** Aquella ocasión o momento determinado que consiste en la posibilidad de acceder a un trabajo, con una remuneración y en un determinado sector.
- f) **Relaciones interpersonales:** Se define como la relación entre al menos dos personas o más y son parte fundamental dentro de una organización. Pueden existir dificultades en las relaciones laborales por parte del colaborador o subordinado.

- g) Remuneraciones:** Aquel pago que le realiza al empleador por el tiempo y prestación de servicio en la empresa. Se le conoce también como salario y sueldo.
- h) Motivaciones:** Elementos o componentes que influye de forma positiva en el desempeño del colaborador al momento de elaborar sus funciones.
- i) Incentivos:** Tácticas de bonificaciones para los colaboradores que muestren resultados relacionados a los objetivos de la empresa, y con ello medir la productividad de cada uno de ellos.
- j) Toma de decisiones:** Es el proceso en la que el individuo tiene que elegir entre uno o más opciones que tengan resultados positivos.
- k) Empoderamiento:** Poder que tiene una persona al realizar alguna actividad que genere beneficio propio o a la sociedad.

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivada

2.1.1. Hipótesis general

La satisfacción laboral se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

2.1.2. Hipótesis específicas

H1: Las compensaciones laborales se relacionan significativamente en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman-Sede Chorrillos en el periodo 2021.

H2: La cultura organizacional se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

H3: La autonomía laboral se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

2.2. Variables y definición operacional

2.2.1. Satisfacción laboral

Es un estado emocional positivo que desarrolla el colaborador respecto a su entorno y a su organización. La satisfacción laboral no sólo previene la inseguridad

psicológica y social, también tiene un impacto en la rentabilidad para todo tipo de sector (Gamboa,2010)

Dimensión 1: Compensaciones Laborales

“La compensación laboral es la subvención o asistencia que los empleados reciben a cambio por su trabajo en la organización, con el propósito de satisfacer las necesidades primarias y secundarias”. (Recursos Humanos, 2007)

Indicador 1: Reconocimiento salarial

“El reconocimiento salarial consiste en mostrarse conforme con el trabajo realizado por el colaborador, generando una gran bienestar y motivación en el ambiente de trabajo”. (Bartolome, 2019)

Indicador 2: Plan de Beneficios

“El plan de beneficios es una estructura elaborada por el área de recursos humanos que brinda ventajas tanto a los empleados como para la empresa”. (Labrin, S. 2016).

Dimensión 2: Cultura Organizacional

“Es el conjunto de ideas, prácticas y valores que tienen en común los diversos agentes de una misma empresa. Esto involucra aspectos que engloban la ética, las creencias, los valores, la experiencia y la psicología del grupo” (Universidad **UNADE, 2019)**

Indicador 1: Misión, objetivos y valores de la organización

“Son elementos estratégicos que se realizan a mediano o largo plazo y pertenecen a una organización”. (Trenza, 2020)

Indicador 2: Identificación y compromiso con la organización

“Es la aceptación que el colaborador siente por el logro de las metas y objetivos, como también sentir el deseo de seguir aprendiendo y representar a su organización en el mercado laboral”. (Socorro,2020)

Dimensión 3: Autonomía laboral

“La autonomía es la libertad que el individuo tiene para controlar todos los aspectos de su vida. Por lo tanto, se puede inferir que, en las organizaciones los colaboradores pueden manejar diferentes aspectos de su actividad profesional”. (Adriana,2018)

Indicador 1: Toma de decisiones

“Es la capacidad de análisis que toma el individuo frente a una situación, con el propósito de alcanzar un objetivo que beneficie tanto a la organización como al colaborador”. (Web y empresas, 2022)

Indicador 2: Retroalimentación y compromiso

“Son acciones que consiste ofrecer información a una persona sobre un proceso determinado, asimismo, el compromiso acompaña a la retroalimentación, ya que, recibida la información, la persona se compromete a que el proceso se ejecute de manera correcta”. (Martín, 2018)

2.2.2. Fidelización del personal

“Es la relación duradera, compromiso y conexión estable que tiene el colaborador con la organización. Consiste en la identificación que lleva al colaborador al cumplimiento de objetivos y a la mejora continua en la organización.” (Ureña,2013)

Dimensión 1: Relaciones interpersonales

Es la interacción entre dos o más personas en la que participan de un proceso de comunicación que es pieza fundamental para una interacción social. (Castiglione, 2019)

Indicador 1: Trabajo en equipo

Conjunto de personas en la que trabajan para lograr un fin común. “La actuación de los equipos impacta de manera directa en los resultados de una compañía” (Suarez,2014)

Indicador 2: Equidad

Es un valor que se caracteriza por buscar el equilibrio o igualdad de oportunidad para las personas, ya sea, en una sociedad u organización. (RPP, 2021)

Dimensión 2: Crecimiento profesional

Son técnicas continuas de trabajo que conllevan a lograr escalar niveles profesionales, estableciendo metas y objetivos que ayuden a determinar un gran avance en la trayectoria profesional. (UNEA,2020)

Indicador 1: Desarrollo Personal

“Proceso de crecimiento, autoconocimiento, desarrollo cognitivo, habilidades, y particularidades que tiene el individuo y que permita desempeñar sus objetivos con mayor satisfacción”. (Guerra y Quevedo, 2007)

Indicador 2: Innovación

“Es un proceso que ofrece alternativas de mejora que genera aportes como beneficios económicos y resolución de problemas, es decir, transformas las ideas en valor”. (Sydle,2011).

Dimensión 3: Motivación

Estado interno ante algún suceso o hecho que activa que el individuo a mantener una conducta para alcanzar sus objetivos o metas, es decir, es la energía o conjunto de acciones que generan en una persona a lograr sus propósitos dentro de su área de trabajo (Ruiz, 2020).

Indicador 1: Reconocimiento

El reconocimiento es un sentimiento de gratitud que otorga una persona a otra en relación con una actividad o función que esta desempeñando, cuyo propósito, es reforzar comportamientos que tengan como resultado un mejor desempeño y resultados positivos en la organización (Silva,2021)

Silva, D. (2021). Reconocimiento laboral: el poder de los empleados felices.

Indicador 2: Comodidad

La comodidad es el estado en que el individuo siente satisfacción y por ende logra sentir en una zona comfortable. El bienestar o comodidad implica tener seguridad personal que conlleva a tener una salud mental ante un determinado momento de la vida. (Castañeda, Betancur, Salazar y Mora, 2017)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

La tesis propuesta está formada por diversos procedimientos lógicos, por lo que permite alcanzar con éxito los objetivos planteados en la investigación. A continuación, se exponen los pasos que se ha realizado para tener veracidad y coherencia en los resultados.

3.1.1. Enfoque

La investigación es de enfoque cuantitativo, es decir, se va a aplicar recolección y análisis de datos para lograr tabular e interpretar los resultados. Se utiliza la técnica de encuesta que se aplicó de manera digital a los trabajadores por la situación problemática del COVID 19 que vivimos, actualmente, en el Perú y en el mundo.

3.1.2. Tipo

La presente investigación esta orienta a una investigación aplicada ya que, se pretende investigar si existe correlación entre la satisfacción laboral y fidelización del personal, y de esa manera contrarrestar a las hipótesis empíricas o ya existentes, asimismo, se pretende brindar conclusiones y recomendaciones de acuerdo con ello.

3.1.3. Diseño

La presente investigación según la profundidad del estudio se encuentra orientado a una investigación NO Experimental, ya que, no se pretende manipular las variables, asimismo, observar dichos fenómenos para luego proceder al análisis.

3.1.4. Alcance

El alcance es correlacional porque se busca medir y recopilar la información de manera conjunta, es decir, evaluar la relación o reciprocidad que existe entre la satisfacción laboral y fidelización del personal.

3.1.5. Unidad del muestreo

Se determinó la siguiente población a estudiar “Coordinadores, analistas y asistentes”

Sustentación: La unidad de muestreo para la investigación será el personal administrativo que labora en la empresa Liderman. Es decir, radican con la problemática a investigar.

3.2 Diseño muestral

3.2.1. Población

La población que tiene la empresa Liderman es de 200 personas, por ende, es una población infinita y se seleccionará parte de la población que forma parte del muestreo y se procede a analizar los resultados.

Tabla 1: Población delimitada

POBLACION GENERAL	Todo el personal administrativo de la empresa Liderman.
POBLACION OBJETIVO	Jefes, coordinadores, analistas y asistentes de la empresa Liderman.

POBLACION MUESTRAL

Jefes, coordinadores, analistas y asistentes de la empresa Liderman en la sede Chorrillos.

Fuente: Elaboración propia

3.2.2. Muestra

Se utiliza el instrumento del muestreo probabilístico, inicialmente porque la población es infinita, cuyo principal objetivo es determinar la parte de la población que formara parte de nuestro análisis y resultados.

3.2.3. Marco Muestral

a) Variables

VI: Satisfacción laboral

VD: Fidelización del personal

b) Población Objetivo:

Jefes, coordinadores, analistas y asistentes de la empresa Liderman.

c) Tipo de muestreo:

Muestreo Aleatorio Simple

Para seleccionar la muestra se manejará la siguiente fórmula planteada por Roberto Hernández Sampieri:

(Z) Nivel de Confianza= 95%

(p) Probabilidad: 60%= 0.6

q: (1-p): 0.4

(N): 200

E: ME:5%= 0.05

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times Q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times Q}$$

Figura 1: Fórmula de la muestra

Fuente: Elaboración propia

Como resultados se obtuvo que la muestra será de 130 personas. Al ser tres distintos puestos hay que aplicar muestreo estratificado.

Según Josefina Pacheco (2022) lo define como:

“El muestreo estratificado es una técnica probabilística que se utiliza cuando el investigador por medio de una determinada información divide a una población en subgrupos o estratos, para después realizar una selección interna de los diferentes estratos de manera proporcional”.

De acuerdo con lo citado, se refiere básicamente a en que se clasifica por diversas categorías de utilidad de la muestra que se ha obtenido y puede tratarse de cualquier índole que se desea investigar.

$$n_h = n \left(\frac{N_h}{N} \right)$$

Figura 2: Formula del muestreo estratificado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Muestreo Estratificado

Estratos	Población	Muestra
Coordinadores	50	32
Analistas	62	40
Asistentes	88	58
Total	200	130

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Tras realizar el muestreo estratificado se determina que se realizará las encuestas de satisfacción laboral y fidelización a 32 coordinadores, 40 analistas y 58 asistentes.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Se pretende utilizar el instrumento de cuestionario para la validación de las variables. Se considera utilizar la técnica de encuesta con el propósito de recolectar datos primarios a través de la aplicación del instrumento. El cuestionario de encuestas tiene como objetivo determinar cuál es la relación de la satisfacción laboral

en la fidelización del personal administrativo. También se está considerando material electrónico y bibliográfico para dicha investigación.

- **Cuestionario:** Un cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que utilizamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas (Meneses y Rodriguez, s.f)

Llaurado (2014), menciona que la escala de Likert es una herramienta de medición que permite medir y conocer el grado de aprobación del encuestado con cualquier interrogante o afirmación que presentemos ante ellos.

- **Validez:** Para dicha investigación se utilizó la técnica de evaluación de juicio de expertos donde expertos en el área determinaron la validez de los instrumentos elaborados: matriz de consistencia, matriz de operacionalización de las variables y el instrumento de recopilación de datos.

3.4. Elaboración del proceso de información

3.4.1. Variable Cuantitativa

- Encuesta

Paso 1: Se iniciará con la recopilación de datos para la presente investigación, es decir, se creará un cuestionario de acuerdo con las variables planteadas, siendo validadas por el juicio de expertos. A ello, se le aplicará la escala de Likert para obtener una lista estructurada de respuestas.

Paso 2: Se realizará tablas, en donde se verá reflejados los resultados obtenidos en el cuestionario.

Paso 3: Se procederá a hacer la tabulación mediante una estructura ordenada que se han recopilado del cuestionario.

Paso 4: Finalmente, se tabulará todos los datos alcanzados y para ello se medirá los datos que se encuentren confiabilizados mediante la técnica de coeficiente de Alfa de Crombach se utilizara programas como SPSS Versión 21.0 para medir el impacto de ambas variables, lo cual serán presentadas en tablas y figuras en Excel con la finalidad de mejorar su visualización. Después de los resultados, se planteará una discusión y presentación de los resultados.

3.5. Aspectos éticos

Se pretende cumplir con la normativa de la Universidad San Martín de Porres, expresando responsabilidad al momento de procesar los datos recolectados mediante el instrumento (cuestionario). La información será aplicada únicamente para esta investigación y tratada con mucha cautela la información recolectada sobre el personal administrativo de la empresa Liderman- Sede Chorrillos.

Igualmente se respeta la información recogida por parte de los autores, teniendo en cuenta las normas APA 6ª Ed. brindado por la universidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

En el mencionado capítulo se pretenden evidenciar los resultados recopilados por el cuestionario que fue enviado a los coordinadores, analistas y asistentes de la empresa Liderman del sector seguridad en la sede de Chorrillos. La encuesta se elaboró de manera digital con 36 preguntas utilizando la escala de Likert, en donde se pretende medir la relación de la satisfacción y fidelización del personal.

Por otro lado, se aplicó la estadística descriptiva y correlacional a través de la elaboración de gráficos de barras, tablas de frecuencias, diagramas de cajas y tablas comparativas de las medidas de resumen con los principales estadísticos para las variables y dimensiones. Por otro lado, para la prueba de normalidad se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov ($n > 50$), y el instrumento arrojó datos no paramétricos (no presenta normalidad).

Asimismo, para correlacionar las variables y la prueba de hipótesis se aceptó un nivel de significancia del 5% y se empleó el coeficiente de Correlación de Spearman ($R > 0.70$ - Pvalor (sig) < 0.05) para aceptar o rechazar la hipótesis general y específica.

4.1.1. Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Determinar la relación de la satisfacción laboral en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

Objetivos específicos:

1. Determinar cómo se relaciona las compensaciones laborales en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman-Sede Chorrillos en el periodo 2021.
2. Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.
3. Determinar cómo se relaciona la autonomía laboral en la fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman – Sede Chorrillos en el periodo 2021.

4.1.2. Descripción de la muestra

Como se mencionó anteriormente, se delimito una población de 130 personas, cuyo propósito es conocer su criterio para determinar la validez del problema planteado para la investigación. Las encuestas elaboradas darán una mejor visualización de los siguientes resultados:

VI: Satisfacción Laboral

Tabla 3: Frecuencia Variable Independiente

Satisfacción Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulad
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
VALIDO	Neutral	0	0	0	0
	De acuerdo	73	56.15	56.15	56.15
	Totalmente de acuerdo	57	43.85	43.85	100
	TOTAL	130	100	100	

Fuente: Elaboración propia

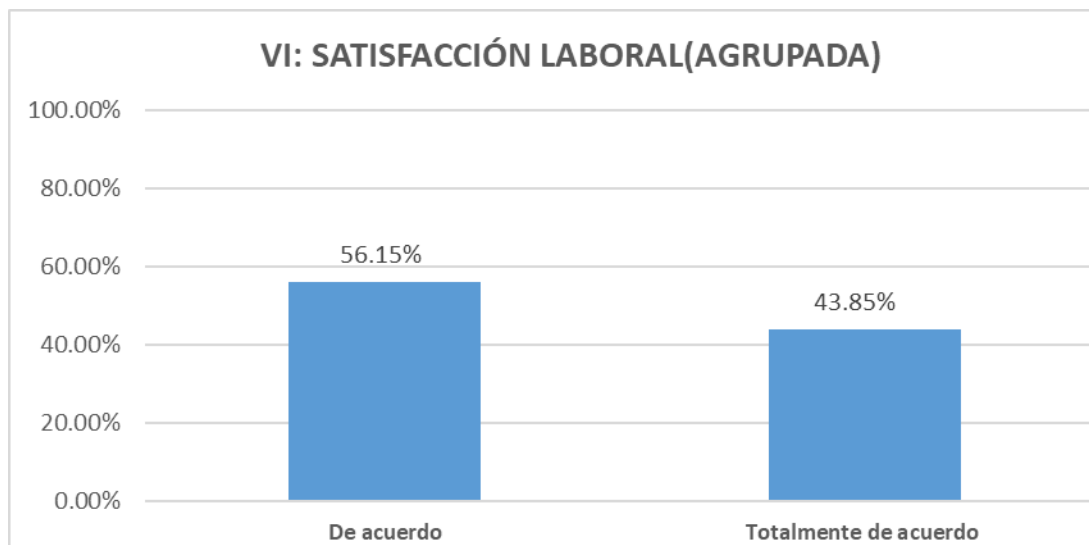


Figura 3: Gráfico de barras Satisfacción Laboral

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

Para la variable independiente “satisfacción laboral” se evidencia que el 56.15 % de los encuestados se encuentran de acuerdo, es decir, responden a la satisfacción laboral de manera favorable, asimismo, el 43.85 % de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo, eso implica que están conforme con las compensaciones laborales, la cultura organizacional y la autonomía dentro de la organización.

Dimensión 1: Compensaciones laborales

Tabla 4: Tabla de frecuencia Compensaciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
VALIDO	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Neutral	1	0.77	66.15	66.15
	De acuerdo	43	33.08	33.08	99.24
	Totalmente de acuerdo	86	66.15	0.77	100
	TOTAL	130	100.00	100	

Fuente: Elaboración propia

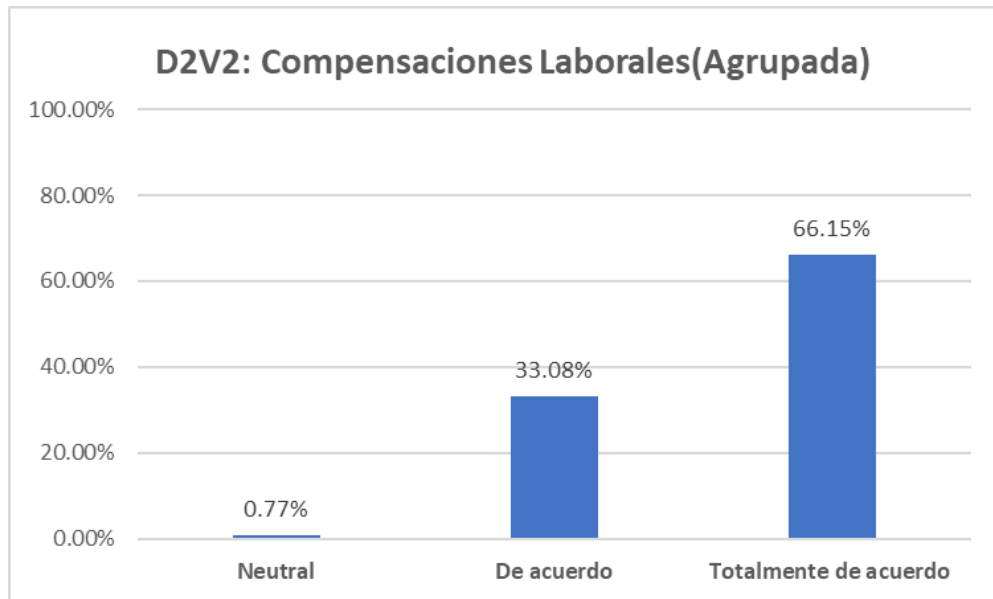


Figura 4: Gráfico de barras Compensaciones laborales

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

De acuerdo con el resultado en relación con “Compensaciones Laborales” se evidencia que el 66.15 % de los colaboradores se encuentran de acuerdo, ellos consideran que el reconocimiento salarial y plan de beneficios son puntos clave para generar satisfacción. Por otro lado, el 33.08% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, para ellos es de suma importancia el sueldo. Finalmente, existe un 0.77 % de un encuestado que responde neutral, es decir, considera que no tiene relevancia para generar satisfacción.

Dimensión 2: Cultura Organizacional

Tabla 5: Tabla de frecuencia DIMENSION 2

Cultura Organizacional				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulad
Totalmente en desacuerdo	0		0	0
En desacuerdo	0		0	0
Neutral	1		0.77	0.77
De acuerdo	89		68.46	69.23
Totalmente de acuerdo	40		30.77	100
TOTAL	130		100	

Fuente: Elaboración propia

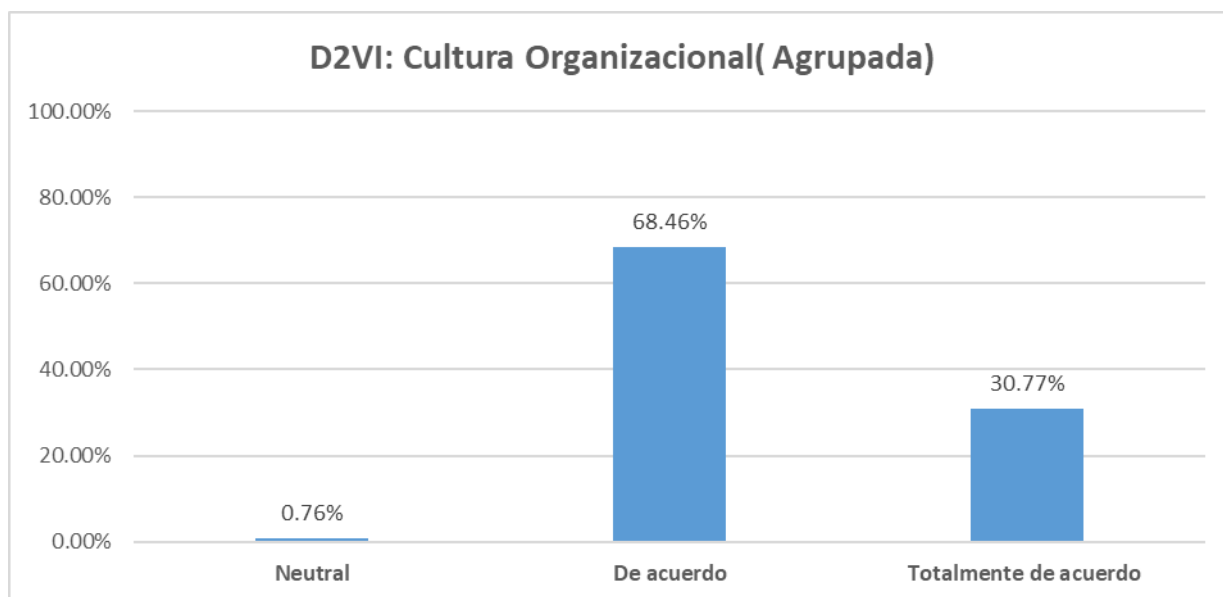


Figura 5: Gráfico de barras Cultura Organizacional

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

De acuerdo con el resultado en relación con la segunda dimensión “Cultura Organizacional” se evidencia que el 68.46 % de los encuestados se encuentran de

acuerdo, ellos se sienten identificados con la organización. Por otro lado, el 30.77% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, es decir, se sienten comprometidos con los objetivos y valores. Finalmente, existe un 0.76 % de un encuestado que responde neutral.

Dimensión 3: Autonomía Laboral

Tabla 6: Tabla de frecuencia Autonomía Laboral

Autonomía Laboral		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULAD
VALIDO	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Neutral	1	0.77	0.77	0.77
	De acuerdo	87	66.92	66.92	67.69
	Totalmente de acuerdo	42	32.31	32.31	100
	TOTAL	130	100.00	100	

Fuente: Elaboración propia

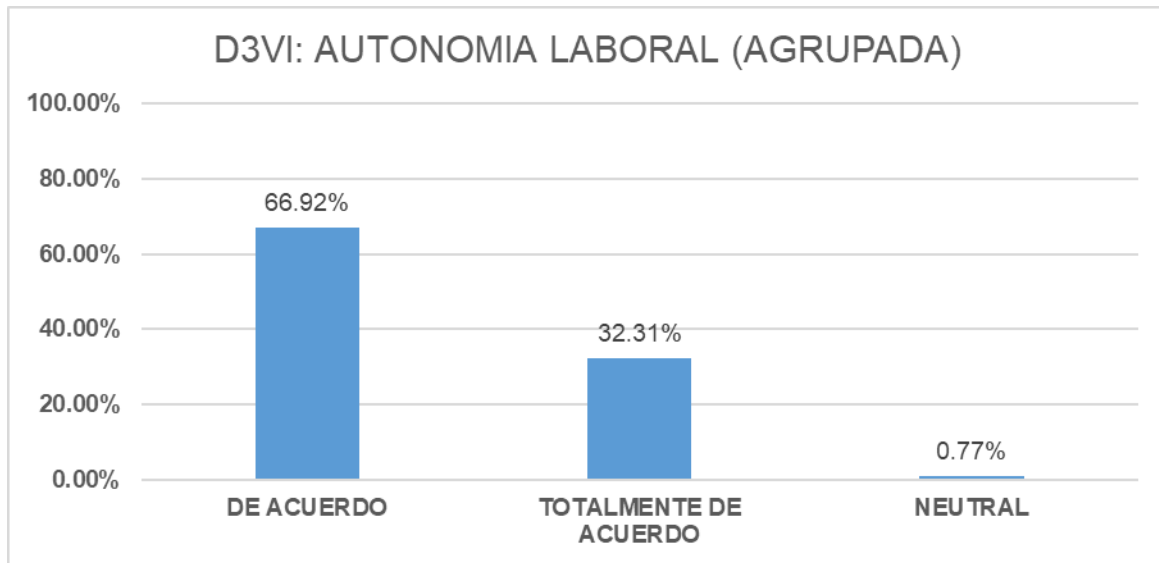


Figura 6: Gráfico de barras Autonomía Laboral

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

De acuerdo con el resultado en relación con la tercera dimensión “Autonomía” se evidencia que el 66.92 % de los encuestados se encuentran de acuerdo, ellos consideran que tienen la libertad de tomar decisiones. Por otro lado, el 32.31% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, es decir, ellos en cada proceso siempre reciben retroalimentación para luego tomar decisiones sin tener que alargar el proceso. Finalmente, existe un 0.77 % de un encuestado que responde neutral.

Variable Dependiente: Fidelización

Tabla 7: Tabla de frecuencia Variable Dependiente

		Fidelización			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
VALIDO	Neutral	0	0	0	0
	De acuerdo	57	43.85	43.85	43.85
	Totalmente de acuerdo	73	56.15	56.15	100
	TOTAL	130	100.00	100	

Fuente: Elaboración propia

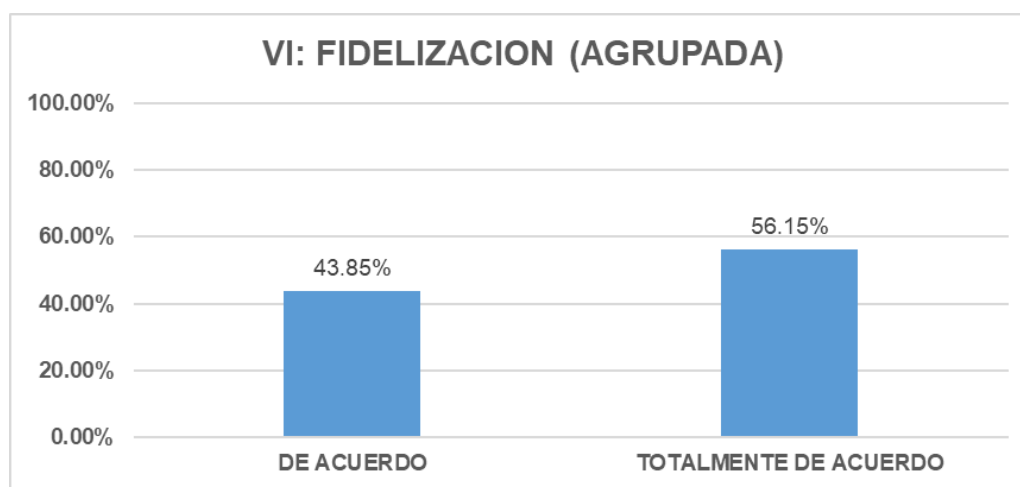


Figura 7: Gráfico de barras Variable Fidelización

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

De acuerdo con el resultado en relación con la segunda variable “fidelización” se evidencia que el 43.85 % de los encuestados se encuentran de acuerdo, ellos consideran que las relaciones interpersonales, crecimiento profesional y motivación son puntos claves para que sientan fidelizados. Por otro lado, el 56.15% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, es decir, se encuentran totalmente fidelizados con lo que ofrece Liderman.

Dimensión 1: Relaciones interpersonales

Tabla 8: Tabla de frecuencia Relaciones Interpersonales

		Relaciones Interpersonales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
VALIDO	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Neutral			0	0
	De acuerdo	79	60.77	60.77	60.77
	Totalmente de acuerdo	51	39.23	39.23	100
	TOTAL	130	100.00	100	

Fuente: Elaboración propia

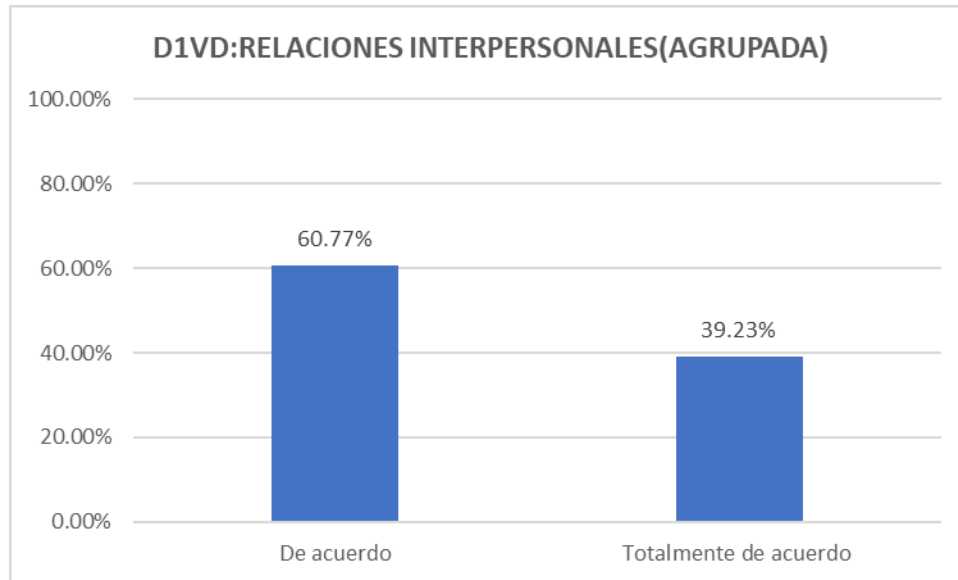


Figura 8: Relaciones Interpersonales

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

De acuerdo con el resultado en relación con “Relaciones Interpersonales” se evidencia que el 60.77 % de los encuestados se encuentran de acuerdo, ellos consideran que existen trabajo equipo. Por otro lado, el 39.23% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, es decir, consideran con que existe equidad dentro de la organización.

Dimensión 2: Crecimiento Profesional

Tabla 9: Tabla de frecuencia Crecimiento Profesional

Crecimiento Profesional			
FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULAD

VALIDO	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Neutral	1	0.77	0.77	0.77
	De acuerdo	64	49.23	49.23	50
	Totalmente de acuerdo	65	50.00	50.00	100
	TOTAL	130	100.00	100	

Fuente: Elaboración propia

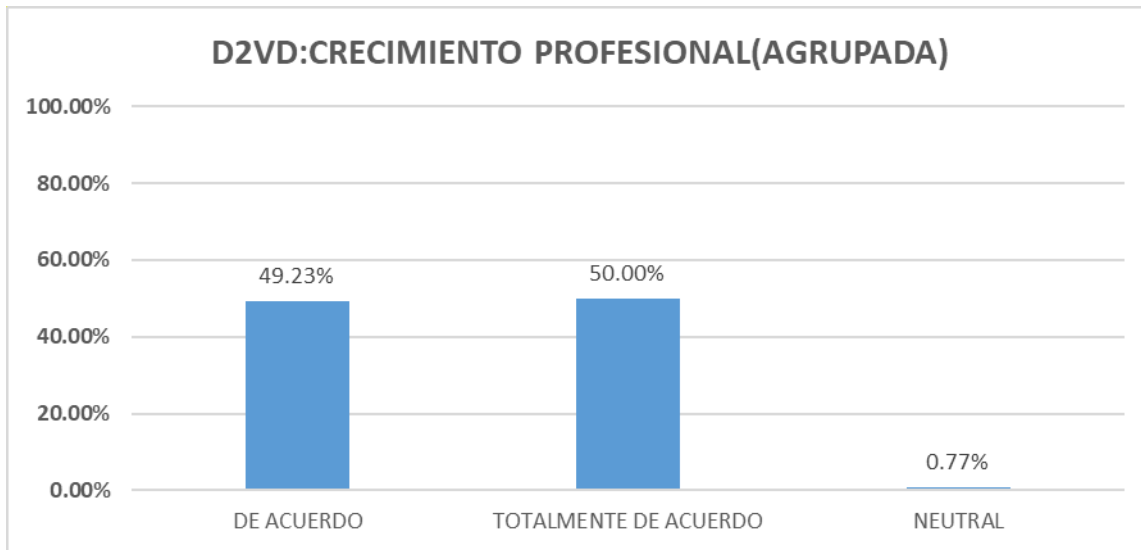


Figura 9:Gráfico de barras Crecimiento Profesional

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

De acuerdo con el resultado en relación con “Crecimiento Profesional” se evidencia que el 49.23 % de los encuestados se encuentran de acuerdo, ellos consideran que la empresa desarrolla su potencial. Por otro lado, el 50% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, es decir, la organización

procura que sus colaboradores avancen como profesional, como también brindándoles tecnología e innovación. Para finalizar, el 0.77% de los encuestados, responde neutral.

Dimensión 3: Motivación

Tabla 10: Tabla de frecuencia Motivación

		Motivación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
VALIDO	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0	0
	Neutral			0	0
	De acuerdo	80	61.54	61.54	61.54
	Totalmente de acuerdo	50	38.46	61.54	123.08
	TOTAL	130	100.00	123.08	

Fuente: Elaboración propia

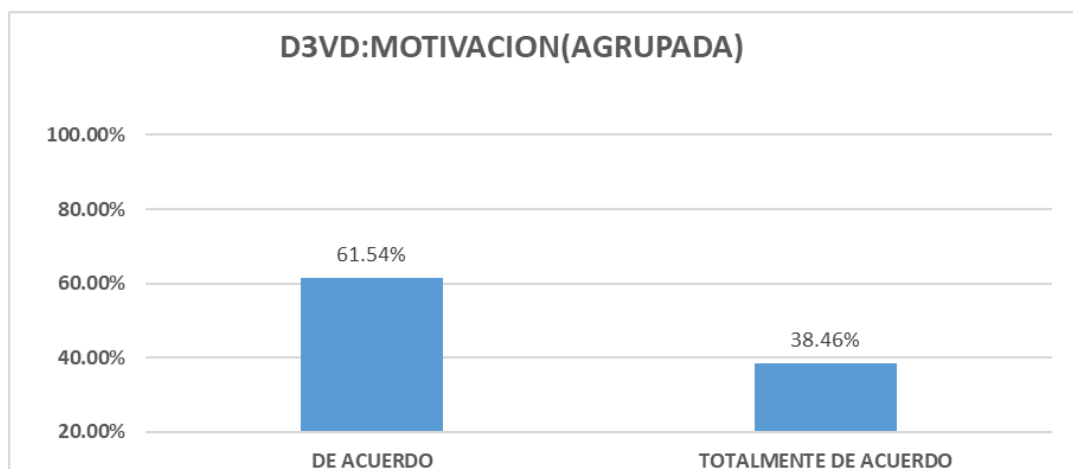


Figura 10: Gráfico de barras Motivación

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

De acuerdo con el resultado en relación con “Motivación” se evidencia que el 61.54 % de los encuestados se encuentran de acuerdo, ellos consideran que la empresa reconoce su trabajo. Por otro lado, el 38.46% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, es decir, la organización les brinda comodidad a sus colaboradores.

4.1.4. Confiabilidad y validez del constructo del instrumento

Tabla 11: *Análisis de la fiabilidad de las Variables*

ESTADISTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa De Cronbach	N° Elementos
0.751	36

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Comentario:

Según el análisis de fiabilidad de las variables se visualiza una confiabilidad de alfa de Cronbach de forma “moderada”, con un porcentaje de 0.751 tanto para la variable independiente y variable dependiente. Este resultado implica que los datos son confiables.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Tabla 12: *Análisis de la fiabilidad de las Variable Independiente*

ESTADISTICAS DE FIABILIDAD	
-----------------------------------	--

Alfa De Cronbach	N° Elementos
0.733	18

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Comentario:

Según el análisis de fiabilidad de la variable independiente se visualiza una confiabilidad de alfa de Cronbach de forma “moderada”, con un porcentaje de **0.733** tanto para la variable independiente. Este resultado implica que los datos son confiables.

Variable Dependiente: Fidelización del Personal

Tabla 13: Análisis de la fiabilidad de las Variable Dependiente

ESTADISTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa De Cronbach	N° Elementos
0.770	18

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Comentario:

Según el análisis de fiabilidad de la variable dependiente se visualiza una confiabilidad de alfa de Cronbach de forma “moderada”, con un porcentaje de **0.770** tanto para la variable dependiente. Este resultado implica que los datos son confiables.

4.1.5. Análisis exploratorio

En esta sección se pretende ejecutar un análisis más profundo de nuestros ítems aplicando diagramas de cajas e histogramas para un mejor entendimiento de los datos. Los cuales se presentan a continuación:

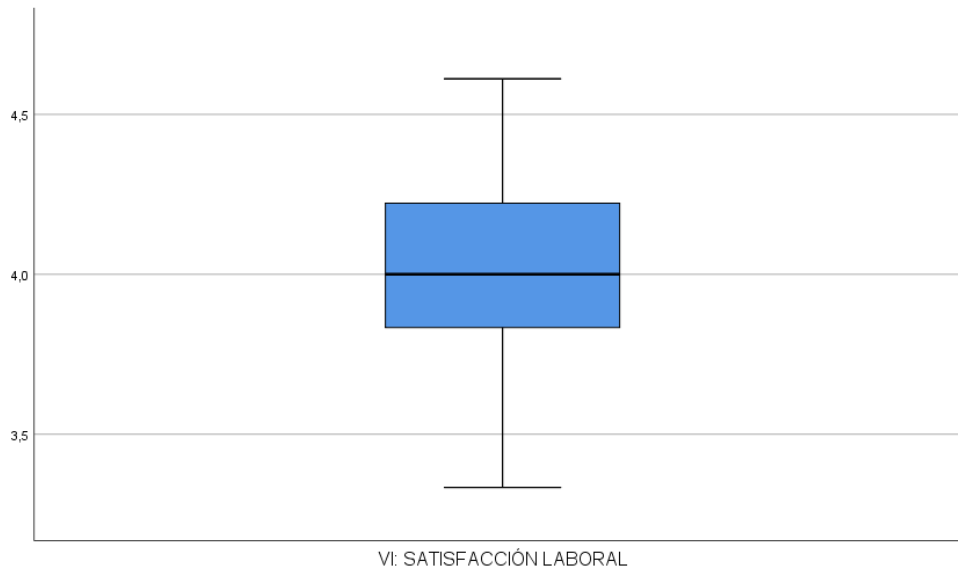


Figura 11: Diagrama de cajas de la variable satisfacción laboral

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Interpretación:

Según la figura 11, muestra opiniones satisfactorias de los encuestados en relación con los ítems de la variable independiente satisfacción laboral. Esto se debe a que existe una alta concentración de datos entre 3 (Neutro) y 4 (De acuerdo). Por otro lado, no se aprecian valores atípicos.

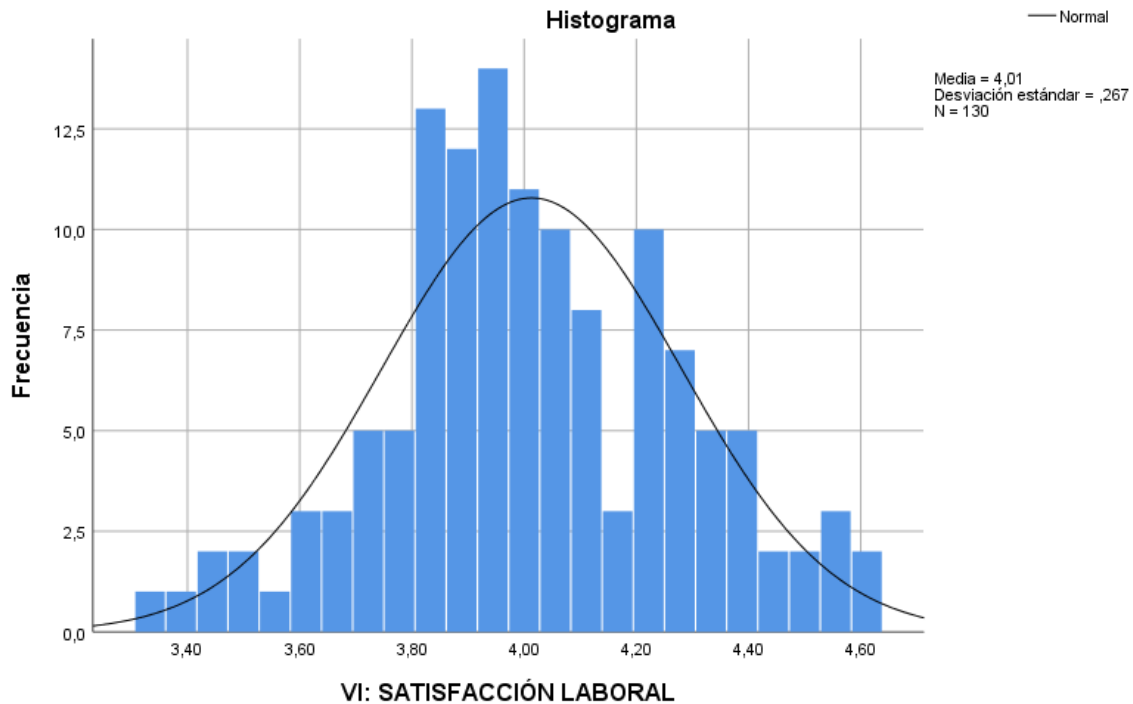


Figura 12: Histograma de la Variable Satisfacción Laboral

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Interpretación:

Según la figura 10, del histograma, se evidencia que los datos agrupados a la variable satisfacción laboral presentan una distribución asimétrica negativa; es decir, que los datos están agrupados hacia al lado derecho en los valores más altos de la escala de Likert, con una media de 4.01.

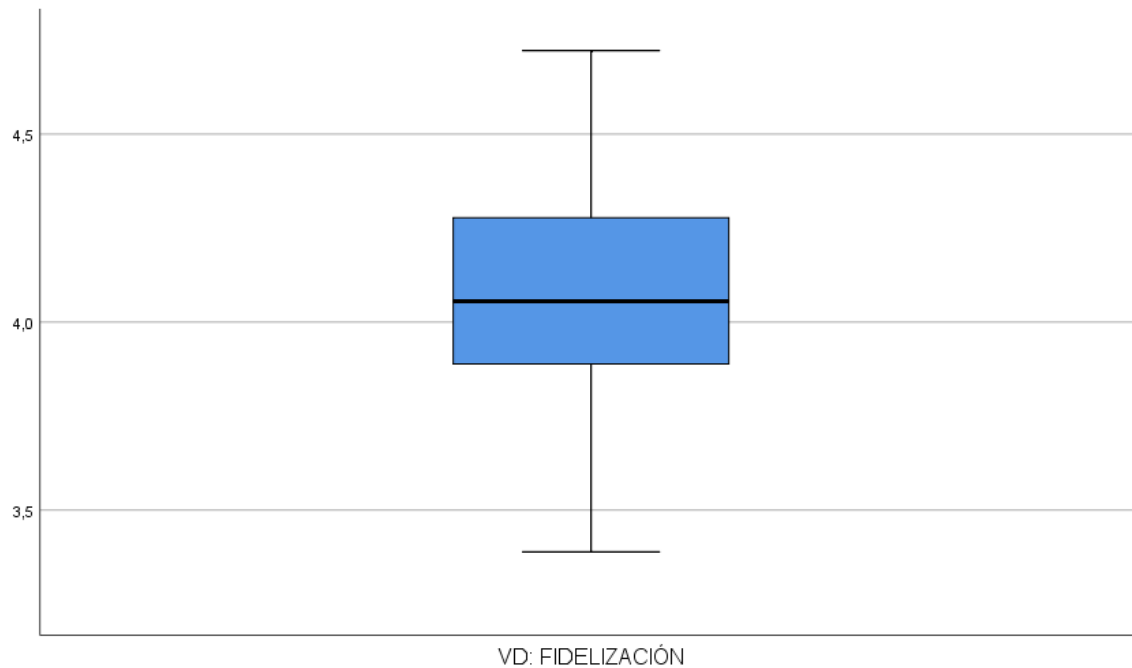


Figura 13:Diagrama de cajas de la variable fidelización del personal

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Interpretación:

Según la figura 12, muestra opiniones satisfactorias de los encuestados en relación con los ítems de la variable dependiente Fidelización. Esto se debe a que existe una alta concentración de datos entre 3 (Neutro) y 4 (De acuerdo). Por otro lado, no se aprecian valores atípicos.

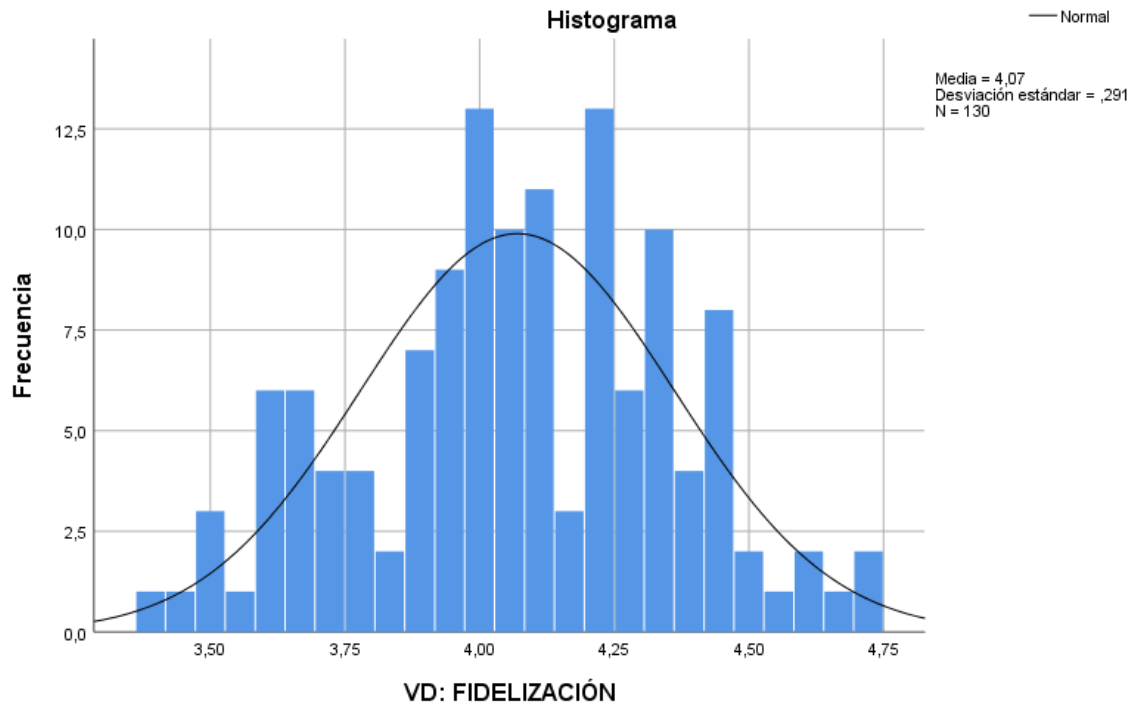


Figura 14: Histograma de la variable fidelización

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Interpretación:

Según la figura 13, del histograma, se evidencia que los datos agrupados a la variable Fidelización presentan una distribución asimétrica negativa; es decir, que los datos están más agrupados hacia al lado derecho en los valores más altos de la escala de Likert, con una media de 4.07.

4.1.6. Análisis descriptivo de las variables

Este análisis descriptivo se empleará tanto para la variable independiente y dependiente respectivamente. Asimismo, se desarrollará una tabla que informa sobre los valores estadísticos que dan una mejor visualización de los resultados.

Tabla 14: Resumen de procesamiento de casos de las variables.

	Estadísticos				
	Media	Desviación Estándar	Mínimo	Máximo	CV
VI: Satisfacción Laboral	4,01	0,27	3,33	4,61	6.73%
V1d1: Compensaciones Laborales	3,98	0,35	2,67	4,67	8.79%
V1d2: Cultura Organizacional	4,02	0,3	2,83	5,00	7.46%
V1d3: Autonomía	4,05	0,37	2,83	5,00	9.14%
VD: Fidelización	4,07	0,29	3,39	4,72	7.13%
V2d1: Relaciones Interpersonales	4,09	0,42	3,17	5,00	10.27%
V2d2: Crecimiento Profesional	4,13	0,39	3,00	5,00	9.44%
V2d3: Motivación	3,98	0,33	3,33	4,83	8.29%

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Interpretación:

Según la tabla 14 de resumen de procesamiento de casos, se evidencia que la variable satisfacción laboral presenta con un valor medio de escala de 4.01, es decir, que los encuestados han respondido (4) De acuerdo con las preguntas del cuestionario de la variable independiente, así también, tienen una desviación estándar de 0,27 con

respecto a su media, quiere decir que han marcado entre (3) Neutro y (4) De acuerdo con las preguntas del cuestionario. Así también, presenta además un coeficiente de variación de $CV=6.73\%$ que indica que los datos son homogéneos o similares.

Las tres dimensiones de la variable independiente presentan una dispersión baja $CV<10\%$ (homogéneo). Asimismo, se observa que la variable Fidelización presenta con un valor medio de escala de 4.07, es decir, que los encuestados han respondido (4) De acuerdo con las preguntas del cuestionario de la variable dependiente, también tienen una desviación estándar de 0,29 con respecto a su media, quiere decir que han marcado entre (3) Neutro y (4) De acuerdo con las preguntas del cuestionario. Por ende, presenta además un coeficiente de variación de $CV=7.13\%$ que indica que los datos son homogéneos o similares. Así también, las tres dimensiones de la variable dependiente presentan una dispersión baja $CV<10\%$ (homogéneo).

a) Prueba de Normalidad

En este caso se aplicará la prueba de kolmogorov Smirnov debido a que el tamaño es superior a 50 datos ($n=130$).

Interpretación:

Hipótesis:

H0: Los datos de las variables se ajustan a una distribución normal

H1: Los datos de la variable no se ajustan a una distribución normal

Regla de decisión:

Si valor $pvalue > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho) (Sí es normal)

Si valor $pvalue < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). (No es normal)

Tabla 15: Análisis de normalidad de las variables y dimensiones

Kolmogorov-Smirnov					
Dimensión	Estadístico	N	Pvalue	Análisis	Interpretación
VI: SATISFACCIÓN LABORAL	0.081	130	0.035	0,035<0.05	Como pvalue es menor a 0,05 se rechaza H0, no es normal)
V1D1: COMPENSACIONES LABORALES	0.147	130	0.000	0,000<0.05	Como pvalue es menor a 0,05 se rechaza H0, no es normal)
V1D2: CULTURA ORGANIZACIONAL	0.216	130	0.000	0,000<0.05	Como pvalue es menor a 0,05 se rechaza H0, no es normal)
V1D3: AUTONOMÍA	0.227	130	0.000	0,000<0.05	Como pvalue es menor a 0,05 se rechaza H0, no es normal)
VD: FIDELIZACIÓN	0.076	130	0.061	0,061>0.05	Como pvalue es mayor a 0,05 se acepta H0, sí es normal)
V2D1: RELACIONES INTERPERSONALES	0.195	130	0.000	0,000<0.05	Como pvalue es menor a 0,05 se rechaza H0, no es normal)
V2D2: CRECIMIENTO PROFESIONAL	0.135	130	0.000	0,000<0.05	Como pvalue es menor a 0,05 se rechaza H0, no es normal)

V2D3: MOTIVACIÓN	0.136	130	0.000	0,000<0.05	Como pvalue es menor a 0,05 se rechaza H0, no es normal)
-------------------------	-------	-----	-------	------------	--

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Análisis:

Como se visualiza en la tabla 15, se rechaza la Hipótesis Nula, ya que, los datos no distribuyen con normalidad, debido a que el resultado de la prueba de Kolmogorov Smirnov es mayor 0.05 en la variable independiente, mientras que la variable dependiente presenta datos que sí presentan normalidad, ya que, es mayor a 0.05. Asimismo, sus dimensiones no presentan normalidad, ya que el P valor sig<0.05.

4.1.7. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

De acuerdo con la presente investigación, se pondrá en evidencia la información estadística y los resultados recopilados en la encuesta, este desarrollo permite contrarrestar las hipótesis, asimismo, se utiliza la prueba de correlación de Spearman por no haber presentado normalidad en sus dos variables.

4.1.7.1. Relación entre la satisfacción laboral y la fidelización del personal administrativo.

Objetivo General:

Determinar la relación de la satisfacción laboral en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

Hipótesis general:

La satisfacción laboral se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

a. Planteamiento de Hipótesis:

Hipótesis nula (Ho): La satisfacción laboral no se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

Hipótesis alterna (H1): La satisfacción laboral se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

b. Reglas de decisión

Si $P_{valor} < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis

Nula

Si $P_{valor} > 0.05$, entonces se acepta la Hipótesis

Alterna

c. Nivel de significancia = 0.05

Tabla 16: *Correlación de la Hipótesis General*

Correlaciones		
	Rho de Spearman	VD: FIDELIZACIÓN
VI: Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,370**

Sig. (bilateral)	0,000
------------------	-------

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

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Interpretación:

La tabla 16 de la hipótesis general, se visualiza que el coeficiente de Rho de Spearman resulta una correlación de $Rho=0,370$, con lo que se determina que existe una correlación positiva leve entre la satisfacción laboral y la fidelización, ya que, es mayor a 0.05, lo que conlleva a que se rechace la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. Asimismo, el nivel de significancia es de 0.01 siendo menor a 0.05, por lo tanto, se afirma que la satisfacción laboral se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

4.1.7.2. Relación entre las compensaciones laborales y la fidelización del personal administrativo.

a. Planteamiento de Hipótesis 1:

Hipótesis nula (Ho): Las compensaciones laborales no se relacionan significativamente con la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman-Sede Chorrillos en el periodo 2021.

Hipótesis alterna (H1): Las compensaciones laborales se relacionan significativamente con la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman-Sede Chorrillos en el periodo 2021.

b. Nivel de significancia = 0.05

Tabla 17: Correlación de la Hipótesis Específica 1

Correlaciones		
Rho de Spearman		VD: Fidelización
D1VI: Compensaciones Laborales	Coefficiente de correlación	0,197*
	Sig. (bilateral)	0,024

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Interpretación:

Según la tabla 17, se puede visualizar que el coeficiente de Rho de Spearman resulta una correlación de $Rho=0,197$, con lo que se determina que existe una correlación positiva y leve entre las compensaciones laborales y la fidelización del personal administrativo. Asimismo, el nivel de significancia es de $sig=0,024$, es decir, cumple siendo menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta. Por lo tanto, se afirma que las compensaciones laborales se relacionan significativamente con la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman-Sede Chorillos en el periodo 2021.

4.1.7.3. Relación entre la cultura organizacional y la fidelización del personal administrativo.

a. Planteamiento de Hipótesis 2:

Hipótesis nula (Ho): La cultura organizacional no se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

Hipótesis alterna (H1): La cultura organizacional se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

b. Nivel de significancia = 0.05

Tabla 18: Correlación de la Hipótesis Específica 2

Correlaciones		
Rho de Spearman		D3VD: Fidelización
D2VI: Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	0,272**
	Sig. (bilateral)	0,002
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).		

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Interpretación:

Según la tabla 18, se evidencia que el coeficiente de Rho de Spearman nos resulta una correlación de $Rho=0,272$, con lo que se determina que existe una correlación positiva y leve entre la cultura organizacional y la fidelización del personal administrativo. Asimismo, el nivel de significancia es de $sig=0,004$, es decir, cumple siendo menor que 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta. Por lo tanto, se afirma que la cultura organizacional se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

4.1.7.4. Relación entre la autonomía laboral y la fidelización del personal administrativo.

a. Planteamiento de Hipótesis:

Hipótesis nula (Ho): La autonomía laboral no se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

Hipótesis alterna (H1): La autonomía laboral se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

b. Nivel de significancia = 0.05

Tabla 19: Correlación de la Hipótesis Específica 3

Correlaciones		
	Rho de Spearman	VD: Fidelización
D3VI: Autonomía	Coeficiente de correlación	0,344**
	Sig. (bilateral)	0,000

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

Fuente: Desarrollo de estudio del SPSS

Interpretación:

Según la tabla 19, se visualiza que el coeficiente de Rho de Spearman resulta una correlación de $Rho=0,344$, con lo que se determina que existe una correlación positiva y moderada entre la autonomía y la fidelización. Asimismo, el nivel de significancia es de $sig=0,01$, es decir, cumple siendo mejor a 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta, por lo tanto, se afirma que la autonomía laboral se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Dicha investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman – Sede Chorrillos en el año 2021. La satisfacción laboral refleja el estado de bienestar y comodidad del personal en relación con el desempeño en el ambiente de trabajo. Asimismo, es un factor importante en la fidelización y buen funcionamiento de la empresa, por lo tanto, la satisfacción laboral está ligada al nivel de compromiso con la empresa.

La satisfacción laboral implica que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y beneficios relacionados a las expectativas de cada uno, asimismo, buscan que las condiciones del trabajo sean adecuadas, lo que conlleva un mejor desempeño, además, los colaboradores buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sean perceptible y brinden retroalimentación. (Chiang, M. 2010, p. 45).

Después de haber realizado un análisis en cada uno de los datos recopilados en el SPSS y contrastado las hipótesis en relación con las dos variables y dimensiones, se procederá a hacer una discusión en cada una de ellas.

5.1.1. Hipótesis Específica 1

Las compensaciones laborales se relacionan significativamente con la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman-Sede Chorrillos en el periodo 2021.

En cuanto a la dimensión compensaciones laborales y la variable dependiente fidelización del personal, se evidencia un coeficiente de correlación $Rho=0,197$, donde muestra que si existe una relación positiva directa. Según Robbins (2005), menciona que las compensaciones son un factor determinante para que el personal se encuentre fidelizados con la organización, conllevando a mostrar mejor desempeño y productividad dentro de la empresa.

La hipótesis propuesta se desarrolló en base a la teoría de la equidad de J. Stacey Adams, es decir, se busca un equilibrio entre lo que realizan y lo que brinda la organización. Por lo tanto, se procuró investigar mediante una encuesta y conocer si están de acuerdo o no con los beneficios y sueldos que reciben, asimismo, se pretende hacer una comparación con aquellos colaboradores en su misma situación laboral.

Según Stephen E. Gross (como se menciona en el libro Administración de Recursos humanos, Snell y Bohlander, 2013, Capítulo 4, p. 398,); constantemente las empresas están en constante búsqueda de como retribuir el buen desempeño de sus colaboradores, lo que implica que el colaborador sea eficiente y eficaz en sus procesos, lo que permite que la organización identifique a su personal más competente. “Recompensar a los empleados de alto rendimiento es esencial para el éxito continuo de la empresa”.

Por todo lo analizado, se concluye veracidad en la hipótesis 1, ya que, en la tabla de frecuencia Dimensión 1, existe una alta concentración de datos (respuestas) de manera favorables tanto para la escala de acuerdo y totalmente de acuerdo. Sin embargo, la organización no solo debe buscar beneficios al colaborador, si no, también implementar compensaciones estratégicas, en donde ambos tengan un impacto positivo.

5.1.2. Hipótesis Específica 2

La cultura organizacional se relaciona significativamente con la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman-Sede Chorrillos en el periodo 2021.

En cuanto a la dimensión cultura organizacional y la variable dependiente fidelización del personal, se evidencia un coeficiente de correlación $Rho=0,272$, donde muestra que, si existe una relación positiva directa.

Según Raffaele, M. (2011), menciona que una cultura organizacional saludable, encaminada en el trabajo colaborativo y en la mejora profesional, generará un impacto inmediato en la organización. Los cambios que generan las transformaciones culturales son sorprendentes y el resultado no solo impactará en los procesos y resultados diarios, sino también provoca identificación y comodidad en los colaboradores.

La hipótesis propuesta se desarrolló en base a la teoría de fijación de metas de Edwin Locke, según Martin, J. (2018), la satisfacción de los trabajadores de todo tipo de organización se encuentra intrínsecamente relacionada con la consecución de diversos objetivos.

Según Snell, S. y Bohlander, G. (2013), “La planeación de recursos humanos proporciona un conjunto de contribuciones en el proceso de formulación estratégica en términos de lo que es posible, es decir, si se dispone de los tipos de personas en cantidad suficiente para seguir una estrategia determinada”.

Por todo lo analizado, se concluye veracidad en la hipótesis N°2, ya que, en la tabla de frecuencia Dimensión 2, existe una alta concentración de datos (respuestas) de manera favorables tanto para la escala de acuerdo y totalmente de acuerdo. Es fundamental tener definido las metas y objetivos de manera congruente dentro la organización, ya que, permitirá que sean alcanzables a comparación de los objetivos elaborados con incongruencia.

5.1.3. Hipótesis Específica 3

La autonomía laboral se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

En cuanto a la dimensión autonomía y la variable dependiente fidelización del personal, se evidencia un coeficiente de correlación $Rho=0,344$, donde muestra que, si existe una relación positiva directa.

Según Beckmann, M. (2010), “La autonomía laboral promueve el rendimiento del trabajador y de la empresa. El rendimiento progresa fundamentalmente si la autonomía se relaciona con trabajadores básicamente motivados o si los trabajadores por decisión propia elijan la distribución de las horas de trabajo”.

Cuando se reduce la rotación del personal, la autonomía laboral desarrolla o genera la captación a futuros o nuevos candidatos, es por ello, que se recomienda que

la autonomía se aplicada en toda organización, ya que, los beneficiados serían las empresas con menor rotación y reducción de costos salariales.

La hipótesis propuesta se desarrolló en base al modelo Características del Puesto propuesto por Hackman y Oldham en el año 1976, donde menciona 5 componentes fundamentales, y una de ellas es la autonomía, desde ese concepto se partió para incluir como tercera dimensión dentro del esquema de la satisfacción laboral. Según Meñeca, I., Cazallo, A. Sanz, D., Bascon, M, Simanca, J., Palacio, B. (2017), menciona que “la autonomía es el grado en el cual el trabajo permite libertad y discreción al trabajador, para programar y realizar las diversas tareas”.

Por todo lo analizado, se concluye veracidad en la hipótesis 3, ya que, en la tabla de frecuencia Dimensión 3, existe una alta concentración de datos(respuestas) de manera favorables tanto para la escala de acuerdo y totalmente de acuerdo. Asimismo, no siempre la autonomía puede ser beneficioso para las empresas, ya que, la autonomía laboral no se podría aplicar en áreas o trabajos donde implica regular supervisión, es decir, aquellos trabajos en la que implicaría un riesgo si se toma una decisión que no se acompaña la aprobación del superior o experto.

5.1.4. Hipótesis General

La satisfacción laboral se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.

En base a las variables, satisfacción laboral y fidelización del personal, se logró investigar mediante las encuestas a los trabajadores, que existe una correlación positiva leve y significativa, hallando un coeficiente de correlación $Rho=0,370$.

Para Chiavenato, I. (2002), “el talento humano está formado por colaboradores que ofrecen sus servicios y conocimientos en beneficio a la empresa o institución”, el cual debe ser retribuido, asimismo, la organización debe valorar, apreciar y ser agradecido con su personal, ya que, al realizar ello, el personal se sentirá cómodo lo que conlleve a mostrar un mejor desempeño en sus actividades. (p. 04).

Chiang, M. (2010), menciona que la satisfacción laboral es aquel paso fundamental, a través del cual el colaborador demuestra sus habilidades y este le genere un desafío, de tal manera, que tenga como reto principal obtener buenos resultados hacia la organización, generando satisfacción en uno mismo, asimismo, también es necesario que la organización proponga o brinde beneficios para que su personal se encuentre satisfecho. (p. 45). Por lo tanto, la satisfacción es la respuesta que otorga el trabajador mediante sus acciones y de esta manera se identifique con la organización y sientan que son una pieza fundamental en sus actividades. Es fundamental, que la empresa indague los motivos que llevan a los empleados a dejar un puesto de trabajo.

Por todo lo analizado, se concluye veracidad en la hipótesis general, ya que, en los histogramas de ambas variables, existe una alta concentración de datos(respuestas) de manera favorables tanto para la escala de acuerdo y totalmente de acuerdo.

CONCLUSIONES

1. Se sustenta una relación directa entre la satisfacción laboral y fidelización del personal administrativo, es decir, a mayor grado de satisfacción mayor será la fidelización de los colaboradores.
2. La correlación entre compensaciones laborales y fidelización del personal es directa, ya que, a mayor beneficios, sueldos y equilibrio salarial, el personal se sentirá fidelizado con la organización y demostrará un buen desempeño laboral.
3. La cultura organizacional y fidelización del personal se relacionan significativamente, ya que, mientras más definidos tengan las metas, objetivos, misión y sean alcanzables, el personal podrá fidelizarse con la organización. Según sus respuestas, el porcentaje de respuestas se concentró en la más alta escala de Likert, lo que se concluye que 99.23% se encuentran identificados con la cultura de la empresa.
4. La relación entre la autonomía laboral y fidelización del personal es positiva, es decir, a mayor libertad en la toma decisiones, retroalimentación brindada por su jefe directo, el personal se sentirá cómodo y seguro de trabajar dentro de la organización, por ende, el personal no tendrá que buscar opciones laborales en otras organizaciones.

RECOMENDACIONES

1. Con los acontecimientos ocurridos por la pandemia y los avances de las vacunas, muchas empresas han decidido trabajar de manera presencial, lo que implica que el colaborador tenga que cambiar su rutina diaria, por ende, es importante que la organización evalúe todos esos factores como el tiempo y costo que conllevaría a un trabajador trasladarse desde su hogar a la oficina de trabajo.

Una propuesta interesante que están aplicando las empresas internacionales es el “Remote First”, se le otorga la libertad de trabajar al colaborador de manera remota o mixta. La estrategia mencionada aportaría un mayor nivel de satisfacción.

2. Realizar semestralmente estudios que permitan conocer en qué estado se encuentra sus trabajadores respecto a sus exigencias, reclamos, solicitudes y generar un reporte de calidad de trabajo en la que puedan conocer el estado de ello.
3. Ser recomienda a la empresa, seguir manteniendo las tres dimensiones: compensaciones laborales, cultura organizacional y autonomía laboral como factores determinantes para mantener el lineamiento de satisfacción laboral y buscar que otras dimensiones o alternativas generen la totalidad de satisfacción y fidelización de los colaboradores.
4. Para mejorar la satisfacción laboral en la organización, se propone que tenga como base fundamental la motivación a sus trabajadores, reconociéndoles su buen desempeño mediante capacitaciones y reforzando buenas relaciones interpersonales.

5. Se recomienda a los superiores de cada área de la organización que apliquen retroalimentación cada 6 o 12 meses para tener un mejor desempeño laboral y lograr una mayor productividad en los colaboradores. Esto será de gran impacto para el colaborador y la organización, ya que, permitirá el crecimiento profesional del trabajador y mejores resultados para la empresa.
6. La tesis investigada permita que el área de Recursos Humanos de otras organizaciones que se encuentran en crecimiento identifique cuales son las necesidades de los colaboradores y falencias de la organización, el cual permitirá que se aplique estudios, medidas y estrategias para lograr mejorar los niveles de satisfacción y conllevar la fidelización de su personal. Asimismo, permite que se profundice el área de bienestar y cultura para investigaciones futuras en relación con la investigación presentada.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Oshabbemi, T. (1999). Overall job satisfaction: how good are single versus multiple - item measures? *Journal of Managerial Psychology* (pp388-403). Reino Unido: Editorial MCB UP Ltd.
- Newstrom, John W. (Ed.). (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill-Interamericana.
- Blum, M. y Nayles J. (1995). *Psicología Industrial*. México: Trillas
- Bracho, C. (1999). Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral en una organización de educación superior. Tesis Doctoral, Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Caracas.
- Morillo, M y Iraiza J. (2006). "Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Sisso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento". *SAPIENS*, (7), pp. 43-58.
- Aritzeta, A. y Ayestarán, S. (2002). "Utilidad de los equipos de trabajo para incrementar la participación, autogestión, interdependencia, satisfacción e integración de conductas cooperativas y competitivas", en Ciriec. *Economía pública, social y cooperative*". (40), pp. 195-212.
- Andresen, M., Domsch, M. & Cascorbi, A. (2007) "Working unusual hours and its relationship to job satisfaction: a study of European maritime pilots". *Journal of Labor Research*, (28), pp 714-734.
- Snell, S. y Bohlander, G. (Ed.) (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning Editores S.A.

- Pardo, E. (2015). Fidelización del talento humano a través de una estrategia de mercadeo de vanguardia: aplicación al sector industrial de la confección textil. (tesis de master). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/319350829_Fidelizacion_del_talento_humano_a_traves_de_una_estrategia_de_mercadeo_de_vanguardia_aplicacion_al_sector_industrial_de_la_confeccion_textil
- Fuentes, S. (2012). "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Pablos, M. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. (tesis doctoral). Recuperado de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419_drh.pdf
- Lomas, R. (2017). "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017". (tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosales, R. (2015). Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima metropolitana. (tesis de pregrado). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6555/ROSALLES_BEDOYA_RUBY_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, K. (2010). "Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes cuñumbuque y tabalosos – 2010". (tesis de magister). Recuperado de

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2081/00-2-03259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Benavides, J. (2015). "Gestión del talento humano y fidelización del colaborador en la empresa financiera Confianza S.A.A del distrito de Trujillo 2014". (tesis de magister). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2064/benavidesvillena_jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Idrogo, M. (2016). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola distrito de Illimo, 2016. (tesis de magister). Recuperado de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf

Nieto, E. (2017). "Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el Compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017". (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%20ADa%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wharton School. (2007). Recetas para fidelizar el talento de un buen empleado. Recuperado de <https://www.knowledgeatwharton.com.es/article/recetas-para-fidelizar-el-talento-de-un-buen-empleado/>

Álvarez, S. (2015). La autonomía personal y la autonomía relacional. *Análisis Filosófico*. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3400/340042261002>

¿Qué son los recursos humanos? (9 de Mayo del 2019), *Factorial*. Recuperado de <https://factorialhr.es/blog/que-son-recursos-humanos-definicion/>

López, D. (s.f). Absentismo Laboral. *Economipedia*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/absentismo-laboral.html>

- Ynfante T. y Ramón E. (2008). Los incentivos y la motivación laboral. *Gestiopolis*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>
- Granda, S. (2014). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Quipukamayoc*, 13(26), p.116. <https://doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405>
- Alfonso, R., Alvero, Y., y Tillán, S. (1999). Liderazgo: un concepto que perdura. *ACIMED*, 7(2), 132-135. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351999000200008&lng=es&tling=es.
- Productividad Laboral (2007). *Instituto peruano de economía*. Recuperado de <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>
- Montes, F. (2016). Relaciones interpersonales en el trabajo. *Visión industrial*. Recuperado de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Herrera, J. (s.f). Rendimiento laboral y desempeño. *Wolters Kluwer*. Recuperado de http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?Params=h4siaaaaaaeamtmsbf1jtaasntu3nztbluoulm_dxbiwmds0ndq7bazlqls35ysgvbqm1ayk5xkgcjktpnqaaaa==WKE
- Sanchez, S. Fuentes, F. y Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. Recuperado de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf
- Ocho de cada diez trabajadores menores de 25 años están satisfechos con su empleo. (2018). *Randstad*. Recuperado de <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/ocho-de-cada-diez-trabajadores-menores-de-25-anos-estan-satisfechos-con-su-empleo/>

- Empresas de seguridad en Lima (2018). *Servisegur*. Recuperado de <https://servisegur.com.pe/empresas-de-seguridad-en-lima/>
- Perez, A. (2015). La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. *Ceolevel*. Recuperado de <http://www.ceolevel.com/herzberg>
- Meneses, J.y Rodriguez, D. (s.f). El cuestionario y la entrevista. Recuperado de http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf
- Llaurado, O. (2014). La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla. *Netquest*. Recuperado de <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- Bravo, J. (1991). Motivación y personalidad. España: Díaz Santos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=8wPdj2Jzqg0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Ureña, S. (2013). Fidelización y Motivación de los empleados. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/20/fidelizacion-y-motivacion-de-los-empleados/>
- Geztaziòn. (2017) ¿Por qué apostar por la fidelización de empleados? Recuperado de <https://blog.gestazion.com/por-qu%C3%A9-apostar-por-la-fidelizaci%C3%B3n-de-empleados>
- Polo, D. (s.f).Fidelizar empleados motivándolos. Recuperado de <https://www.emprender-facil.com/es/fidelizar-empleados-motivandolos/>
- LRH. Portal con artículos e información de actualidad sobre la gestión de RR.HH. en las organizaciones. (2019). "Teoría de la equidad laboral de Stacey Adams". Recuperado de <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-de-la-equidad-laboral-de-stacey-adams/>
- Martin, J. (2018). Tener metas te hará más feliz. Cerem International Business School. Recuperado de <https://www.cerem.es/blog/tener-metas-te-hara-mas-feliz>

- Amparo, O. y Begoña, U (2001). Rediseño de tareas, satisfacción laboral y rendimiento: un estudio en la industria de la automoción. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318273005.pdf>
- Recursos Humanos. (2007). Compensaciones Laborales. Recuperado de <http://recursoshumanosperu.blogspot.com/2007/09/compensaciones-laborales.html>
- Bartalome, L. (2019). El salario y la falta de reconocimiento lideran las preocupaciones de los trabajadores. *El economista*. Recuperado de <https://www.economista.es/gestionempresarial/noticias/9929616/06/19/El-salario-y-la-falta-de-reconocimiento-preocupaciones-de-los-trabajadores.html>
- Labrin, C. (2016). Cómo mejorar un plan de beneficios dentro de una empresa (Tesis de Magister). Universidad de Chile. Santiago. Repositorio Académico. Recuperado de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/150107>
- Universidad Unade (2019). Cultura organizacional en una empresa. Recuperado de <https://unade.edu.mx/cultura-organizacional/>
- Trenza, A. (2020). Misión, visión y valores de una empresa. Recuperado de <https://anatreza.com/mision-vision-y-valores-de-una-empresa-definicion-y-ejemplos/>
- Socorro, O (2020). *Identificación y compromiso laboral con la empresa*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/identificacion-compromiso-laboral-empresa/>
- Adrian, M. (2018). ¿Por qué dar autonomía a los empleados? Recuperado de <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/dar-autonomia-a-empleados>
- Martin, J. (2018). ¿Cómo dar un buen feedback? Recuperado de <https://www.cerem.es/blog/como-dar-un-buen-feedback-retroalimentacion>
- Gamboa, E.(2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Recuperado de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral->

determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20(2007,a%20trav%C3%A9s%20de%20su%20trabajo%E2%80%9D.

Castiglione, L. (2019). Las relaciones interpersonales, ¿claves para el éxito? Recuperado de <https://www.inspirulina.com/las-relaciones-interpersonales-claves-para-el-exito.html>.

Suarez, M. (2014). Solo el trabajo en equipo hará crecer tu empresa. Recuperado de https://elpais.com/economia/2014/12/03/actualidad/1417617983_613841.html

RPP. (2021). ¿Cómo fomentar un espacio de equidad laboral para hombres y mujeres? Recuperado de <https://rpp.pe/campanas/valor-compartido/como-fomentar-un-espacio-de-equidad-laboral-para-hombres-y-mujeres-noticia-1358971>

Unea.(2020). Desarrollo profesional: una guía para lograrlo. Recuperado de <https://unea.edu.mx/blog/index.php/desarrollo-profesional/#:~:text=El%20desarrollo%20o%20crecimiento%20profesional,inserirse%20en%20los%20mercados%20profesionales>.

Chiang, V., Ojeda, H. J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, Abril-Junio, 39-60.

Martin, J. (2018). Tener metas te hará más feliz. Recuperado de <https://www.cerem.mx/blog/tener-metas-te-hara-mas-feliz>

Beckmann, M. (2010). La autonomía laboral como práctica directiva. *Revista Iza World of Labor*. Recuperado de <https://wol.iza.org/articles/working-time-autonomy-as-management-practice/lang/es>

Meñeca, I., Cazallo, A. Sanz, D., Bascon, M, Simanca, J., Palacio, B. (2017). Modelización de los factores de motivación en el puesto de trabajo. *Revista*

- Espacios. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p07.pdf>
- Guerra, M. y Quevedo, T. (2007). La elección profesional: momento de particular importancia para el desarrollo personal. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1870-350x2007000300007
- Sydle(2011). Tipos de innovación: ¿cuáles son y cómo aplicarlos en tu empresa? Recuperado de <https://www.sydle.com/es/blog/tipos-de-innovacion-619541bf351e93287c42a7de/>
- Ruiz, M. (2020). La importancia de la motivación de los estudiantes. Recuperado de <https://www.flup.es/importancia-motivacion-estudiantes/>
- Castañeda Herrera, Y., Betancur, J., Salazar Jiménez, N. L., & Mora Martínez, 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>
- Pacheco, J. (2022) ¿En qué consiste el muestreo estratificado? Recuperado de <https://www.webyempresas.com/muestreo-estratificado/>.

ANEXOS

- 1.** Matriz de consistencia
- 2.** Matriz de operacionalización de variables
- 3.** Instrumento de recopilación de datos
- 4.** Validación de instrumentos

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	SATISFACCIÓN LABORAL Y FIDELIZACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA LIDERMAN- SEDE CHORRILLOS EN EL PERIODO 2021.
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	MYPES Y EMPRENDIMIENTO
AUTOR(ES):	SOFIA ELIZABETH SALAZAR SALAZAR

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman - Sede Chorrillos en el periodo 2021?	Determinar la relación de la satisfacción laboral en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.	La satisfacción laboral se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.	<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compensaciones laborales • Cultura organizacional • Autonomía 	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Crecimiento profesional • Motivación 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Nivel: Descriptivo- Correlacional • Tipo: Investigación aplicada • Diseño: No experimental • Unidad de análisis: Empresa Liderman, sede Chorrillos.

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIOS DE CERTIFICACIÓN (FUENTE / TÉCNICA)
¿Cómo se relaciona las compensaciones laborales en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman - Sede Chorrillos en el periodo 2021?	Determinar cómo se relaciona las compensaciones laborales en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman-Sede Chorrillos en el periodo 2021.	Las compensaciones laborales se relacionan significativamente en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman-Sede Chorrillos en el periodo 2021.	<p>COMPENSACIONES LABORALES</p> <p>FIDELIZACIÓN DEL PERSONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento salarial. • Plan de Beneficios • Relaciones interpersonales • Crecimiento profesional • Motivación 	<ul style="list-style-type: none"> - Tesis - Libros - Artículos de investigación
¿Cómo se relaciona la cultura organizacional en la fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman – Sede Chorrillos en el periodo 2021?	Determinar cómo se relaciona la cultura organizacional en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman- Sede Chorrillos en el periodo 2021.	La cultura organizacional se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo en la empresa Liderman-Sede Chorrillos en el periodo 2021.	<p>CULTURA ORGANIZACIONAL</p> <p>FIDELIZACIÓN DEL PERSONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Misión, objetivos y valores de la organización • Identificación y compromiso con la organización • Relaciones interpersonales • Crecimiento profesional • Motivación 	

¿Cómo se relaciona la autonomía laboral en la fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman – Sede Chorrillos en el periodo 2021?	Determinar cómo se relaciona la autonomía laboral en la fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman – Sede Chorrillos en el periodo 2021.	La autonomía laboral se relaciona significativamente en la fidelización del personal administrativo de la empresa Liderman-Sede Chorrillos en el periodo 2021.	AUTONOMIA	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Retroalimentación y compromiso 	
			FIDELIZACIÓN DEL PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Crecimiento profesional • Motivación 	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1

Variable: Satisfacción laboral		
Definición conceptual: Es un estado emocional positivo que desarrolla el colaborador respecto a su entorno y a su organización.		
Instrumento: Cuestionario de encuestas para ser respondido en una escala de 1 a 5.		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Compensación Laborales	Reconocimiento salarial.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consideras que tu salario es equitativo al trabajo realizado. 2. Existen incentivos laborales en tu organización. 3. Has percibido aumento salarial en los últimos 6 meses.
	Plan de beneficios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entiendes como se toman las decisiones salariales y de reconocimiento en la organización. 2. Consideras que hay un equilibrio entre trabajo y vida personal. 3. Tu organización tiene beneficios competentes en relación con el mercado.
Cultura Organizacional	Misión, objetivos y valores de la organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los valores, objetivos y metas de tu empresa fueron comunicados a tu persona. 2. Piensas que la organización es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal. 3. Consideras que la organización fomenta la inclusión y rechaza todo tipo de discriminación
	Identificación y compromiso con la organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Te sientes cómodo trabajando en tu empresa. 2. Recomendarías la cultura organizacional de tu empresa a tus amigos o colegas más cercanos. 3. Te resulta fácil colaborar en Liderman, más allá de tu equipo inmediato.
Autonomía	Toma de decisiones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Te permiten tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de tus responsabilidades. 2. Al tomar decisiones, sientes que aprendes o desarrollas nuevas habilidades 3. Eres responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento.
	Retroalimentación y compromiso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tu organización te brinda retroalimentación necesaria para reforzar tus puntos a mejorar. 2. Te superior te dedica tiempo para explicarte las actividades que no comprendes. 3. En general consigues los objetivos que te propones en tu puesto de trabajo.

Tabla 2. Operacionalización de la variable 2

Variable: Fidelización del personal administrativo		
Definición conceptual: Es la relación duradera, compromiso y conexión estable que tiene el colaborador con la organización.		
Instrumento: Cuestionario de encuestas para ser respondido en una escala de 1 a 5.		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el área que laboras solucionar el problema es más importante que hallar algún culpable. 2. Sientes que formas parte de un equipo de trabajo que vela por un objetivo en común. 3. Existe una buena comunicación entre tus compañeros de trabajo.
	Equidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los objetivos que te fija tu jefe para tu trabajo se pueden alcanzar. 2. Consideras que hay un trato igualitario entre los empleados sin importar género, religión, edad o nacionalidad. 3. Sientes que tu jefe te brinda un trato justo.
Crecimiento profesional	Desarrollo personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa se interesa por desarrollar tu potencial. 2. Si se abre una nueva vacante, se da prioridad a los colaboradores para fomentar su promoción. 3. Tu organización implementa un buen plan de carrera para tus compañeros de trabajo.
	Innovación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tu organización fomenta y apoya la innovación. 2. En algún momento cuando han tenido errores en un proceso lo han corregido para que no vuelva a suceder. 3. Consideras que tu empresa invierte en mejorar la tecnología para agilizar tus funciones
Motivación	Reconocimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. En tu organización valoran tu trabajo. 2. Cuentas con una felicitación cuando terminas con éxito tu trabajo. 3. Las promociones se realizan de manera objetiva evaluando el desempeño y tiempo de permanencia.
	Comodidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esta orgulloso (a) de trabajar en Liderman 2. Recomendarías Liderman a tus amigos/as y colegas como un gran lugar para trabajar 3. Preferirías quedarte en Liderman, incluso si te ofrecieran otro puesto de trabajo con condiciones similares (salario y beneficios)

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Nombre del Instrumento:		Cuestionario de encuestas para conocer el grado de satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Liderman.						
Autor del Instrumento:		Sofia Elizabeth Salazar Salazar						
Definición Conceptual:		Se aplicará el cuestionario de encuesta para conocer el nivel de satisfacción laboral y el grado de fidelización del personal administrativo.						
Población:		Personal administrativo de la empresa Liderman - Sede Chorrillos						
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escalas				
				1	2	3	4	5
Satisfacción laboral	Compensaciones Laborales	Reconocimiento salarial	1. Consideras que tu salario es equitativo al trabajo realizado.					
			2. Existen incentivos laborales en tu organización.					
			3. Has percibido aumento salarial en los últimos 6 meses.					
		Plan de beneficios	4. Entiendes como se toman las decisiones salariales y de reconocimiento en la organización.					
			5. Consideras que hay un equilibrio entre trabajo y vida personal.					
			6. Tu organización tiene beneficios competentes en relación con el mercado					
	Cultura Organizacional	Misión, objetivos y valores de la organización	7. Los valores, objetivos y metas de tu empresa fueron comunicados a tu persona.					
			8. Piensas que la organización es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal.					
			9. Consideras que la organización fomenta la inclusión y rechaza todo tipo de discriminación					
		Identificación y compromiso con la organización	10. Te sientes cómodo trabajando en tu empresa.					
			11. Recomendarías la cultura organizacional de tu empresa a tus amigos o colegas más cercanos.					
			12. Te resulta fácil colaborar en Liderman, más allá de tu equipo inmediato.					

	Autonomía	Toma de decisiones	13. Te permiten tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de tus responsabilidades.					
			14. Al tomar decisiones, sientes que aprendes o desarrollas nuevas habilidades					
			15. Eres responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento					
	Retroalimentación y compromiso	16. Tu organización te brinda retroalimentación necesaria para reforzar tus puntos a mejorar.						
		17. Te superior te dedica tiempo para explicarte las actividades que no comprendes.						
		18. En general consigues los objetivos que te propones en tu puesto de trabajo.						

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Fidelización	Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo	19. En el área que laboras solucionar el problema es más importante que hallar algún culpable.					
			20. Sientes que formas parte de un equipo de trabajo que vela por un objetivo en común.					
			21. Existe una buena comunicación entre tus compañeros de trabajo.					
		Equidad	22. Los objetivos que te fija tu jefe para tu trabajo se pueden alcanzar.					
			23. Consideras que hay un trato igualitario entre los empleados sin importar género, religión, edad o nacionalidad.					
			24. Sientes que tu jefe te brinda un trato justo.					
	Crecimiento profesional	Desarrollo Personal	25. La empresa se interesa por desarrollar tu potencial.					
			26. Si se abre una nueva vacante, se da prioridad a los colaboradores para fomentar su promoción.					
			27. Tu organización implementa un buen plan de carrera para tus compañeros de trabajo.					
		Innovación	28. Tu organización fomenta y apoya la innovación.					
29. En algún momento cuando han tenido errores en un proceso lo han corregido para que no vuelva a suceder.								
30. Consideras que tu empresa invierte en mejor la tecnología para agilizar tus funciones								

Motivación	Reconocimiento	31. En tu organización valoran tu trabajo.						
		32. Cuentas con una felicitación cuando terminas con éxito tu trabajo.						
		33. Las promociones se realizan de manera objetiva evaluando el desempeño y tiempo de permanencia.						
	Comodidad	34. Esta orgulloso (a) de trabajar en Liderman						
		35. Recomendarías Liderman a tus amigos/as y colegas como un gran lugar para trabajar						
		36. Preferirías quedarte en Liderman, incluso si te ofrecieran otro puesto de trabajo con condiciones similares (salario y beneficios)						

ANEXO 4 FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

Tesis A N° 1
SATISFACCION LABORAL

Nombre del instrumento	Cuestionario de encuesta para conocer el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo					
Evaluación:						
Instrumento:	Sofía Elizabeth Salazar Salazar					
Variable 1:	Satisfacción laboral - Variable Independiente					
Población:	Personal administrativo de la empresa Liderman - Sede Chorrillos					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiente	Claro	Coherente	Relevante	Observaciones y/o recomendaciones
Compensaciones Laborales	1. Consideras que tu salario es equitativo al trabajo realizado.		3	3	4	
	2. Existen incentivos laborales en tu organización.		3	3	3	
	3. Has percibido aumento salarial en los últimos 6 meses.		3	3	3	
	4. Entiendes como se toman las decisiones salariales y de reconocimiento en la organización.	4	4	4	4	
	5. Consideras que hay un equilibrio entre trabajo y vida personal.		3	3	4	
	6. Tu organización tiene beneficios competentes en relación con el mercado		3	4	3	
Cultura Organizacional	1. Los valores, objetivos y metas de tu empresa fueron comunicados a tu persona.		3	4	3	
	2. Piensas que la organización es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal.	4	4	3	4	
	3. Consideras que la organización fomenta la inclusión y rechaza todo tipo de discriminación		4	4	3	
	4. Te sientes cómodo trabajando en tu empresa.		3	3	4	
	5. Recomendarías la cultura organizacional de tu empresa a tus amigos o colegas más cercanos.		4	3	4	
Autonomía Laboral	1. Te permiten tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de tus responsabilidades.		3	4	3	
	2. Al tomar decisiones, sientes que aprendes o desarrollas nuevas habilidades	4	3	3	3	
	3. Eres responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento		3	4	3	
	4. Tu organización te brinda retroalimentación necesaria para reforzar tus puntos a mejorar.		3	4	3	
	5. Te superior te dedica tiempo para explicarte las actividades que no comprendes.		3	3	4	
	6. En general consigues los objetivos que te propones en tu puesto de trabajo.		3	3	4	
	7. Te permiten tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de tus responsabilidades.		4	3	3	

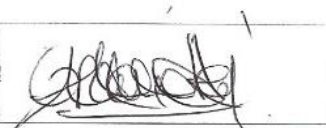
Firma de validador experto



FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS
FORMULARIO N° 2
FIDELIZACION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Nombre del Instrumento de evaluación:	Cuestionario de encuesta para conocer el grado de fidelización del personal administrativo					
Autor del Instrumento:	Sofia Elizabeth Salazar Salazar					
Variable 2:	Fidelización - Variable dependiente					
Población:	Personal administrativo de la empresa Liderman - Sede Chorrillos					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Relaciones interpersonal es	1. En el área que laboras solucionar el problema es más importante que hallar algún culpable.	4	3	3	4	
	2. Sientes que formas parte de un equipo de trabajo que vela por un objetivo en común.		4	3	4	
	3. Existe una buena comunicación entre tus compañeros de trabajo		4	4	3	
	4. Los objetivos que te fija tu jefe para tu trabajo se pueden alcanzar.		4	4	3	
	5. Consideras que hay un trato igualitario entre los empleados sin importar género, religión, edad o nacionalidad.		3	3	4	
	6. Sientes que tu jefe te brinda un trato justo.		2	4	3	
Crecimiento profesional	1. La empresa se interesa por desarrollar tu potencial.	4	3	3	4	
	2. Si se abre una nueva vacante, se da prioridad a los colaboradores para fomentar su promoción.		4	3	4	
	3. Tu organización implementa un buen plan de carrera para tus compañeros de trabajo.		3	4	3	
	4. Tu organización fomenta y apoya la innovación.		3	3	4	
	5. En algún momento cuando han tenido errores en un proceso lo han corregido para que no vuelva a suceder.		3	3	4	
	6. Consideras que tu empresa invierte en mejor la tecnología para agilizar tus funciones		4	3	4	
Motivación	1. En tu organización valoran tu trabajo.	4	4	3	3	
	2. Cuentas con una felicitación cuando terminas con éxito tu trabajo.		4	3	4	
	3. Las promociones se realizan de manera objetiva evaluando el desempeño y tiempo de permanencia.		3	4	3	
	4. Esta orgulloso (a) de trabajar en Liderman		3	4	3	
	5. Recomendarías Liderman a tus amigos/as y colegas como un gran lugar para trabajar		3	3	4	
	6. Preferirías quedarte en Liderman, incluso si te ofrecieran otro puesto de trabajo con condiciones similares (salario y beneficios)		4	3	4	

Firma de validador experto



EXO

INFORMACION DEL VALIDADOR EXPERTO

Validador:

Tipo de validador:	interno ()	externo (x)		
DOCENTE USM?				
Apellidos y nombres:	Melody Deshure Grande Alfaro			
Sexo:	Hombre ()	Mujer (x)		
Profesión:	Psicología			
Grado académico	Licenciado (x)	Maestro ()	Doctor ()	
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (x)	De 11 a 15 ()	De 16 a 20 ()	De 21 a más ()
Organización donde trabaja:	Ramsa Comercial			
Cargo actual:	Asist. de Atención del Talento			
Área de especialización	Organizacional			
Nº telefónico de contacto	987547581			
Correo electrónico de contacto	mgrandealfaro@gmail.com			
Medio de preferencia para contactar	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (x) Por correo electrónico ()			

Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.


Firma validador Experto

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA N°1: SATISFACCION LABORAL**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario de encuesta para conocer el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo					
Autor del Instrumento	Sofía Elizabeth Salazar Salazar					
Variable 1:	Satisfacción laboral - Variable Independiente					
Población:	Personal administrativo de la empresa Liderman - Sede Chorrillos					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Compensaciones Laborales	1. Consideras que tu salario es equitativo al trabajo realizado.	4	4	4	3	
	2. Existen incentivos laborales en tu organización.		4	4	4	
	3. Has percibido aumento salarial en los últimos 6 meses.		3	3	3	
	4. Entiendes como se toman las decisiones salariales y de reconocimiento en la organización.		4	4	4	
	5. Consideras que hay un equilibrio entre trabajo y vida personal.		4	4	4	
	6. Tu organización tiene beneficios competentes en relación con el mercado		4	4	4	
Cultura Organizacional	1. Los valores, objetivos y metas de tu empresa fueron comunicados a tu persona.	4	3	3	3	
	2. Piensas que la organización es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal.		4	4	3	
	3. Consideras que la organización fomenta la inclusión y rechaza todo tipo de discriminación		3	4	4	
	4. Te sientes cómodo trabajando en tu empresa.		3	4	4	
	5. Recomendarías la cultura organizacional de tu empresa a tus amigos o colegas más cercanos.		3	3	3	
	6. Te resulta fácil colaborar en Liderman, más allá de tu equipo inmediato.		4	4	3	
Autonomía Labora	1. Te permiten tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de tus responsabilidades.	4	3	3	3	
	2. Al tomar decisiones, sientes que aprendes o desarrollas nuevas habilidades		4	4	4	
	3. Eres responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento		4	4	4	
	4. Tu organización te brinda retroalimentación necesaria para reforzar tus puntos a mejorar.		4	4	4	
	5. Te superior te dedica tiempo para explicarte las actividades que no comprendes.		3	3	3	
	6. En general consigues los objetivos que te propones en tu puesto de trabajo.		4	3	4	

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA N°2: FIDELIZACION DEL PERSONAL**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario de encuesta para conocer el grado de fidelización del personal administrativo					
Autor del Instrumento	Sofía Elizabeth Salazar Salazar					
Variable 2:	Fidelización – Variable dependiente					
Población:	Personal administrativo de la empresa Liderman - Sede Chorrillos					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Relaciones interpersonales	1. En el área que laboras solucionar el problema es más importante que hallar algún culpable.	4	4	4	4	
	2. Sientes que formas parte de un equipo de trabajo que vela por un objetivo en común.		4	3	3	
	3. Existe una buena comunicación entre tus compañeros de trabajo		4	4	4	
	4. Los objetivos que te fija tu jefe para tu trabajo se pueden alcanzar.		4	3	3	
	5. Consideras que hay un trato igualitario entre los empleados sin importar género, religión, edad o nacionalidad.		4	4	4	
	6. Sientes que tu jefe te brinda un trato justo.		3	3	3	
Crecimiento profesional	1. La empresa se interesa por desarrollar tu potencial.	4	4	4	4	
	2. Si se abre una nueva vacante, se da prioridad a los colaboradores para fomentar su promoción.		4	4	4	
	3. Tu organización implementa un buen plan de carrera para tus compañeros de trabajo.		4	4	4	
	4. Tu organización fomenta y apoya la innovación.		4	4	4	
	5. En algún momento cuando han tenido errores en un proceso lo han corregido para que no vuelva a suceder.		4	4	3	
	6. Consideras que tu empresa invierte en mejor la tecnología para agilizar tus funciones		3	3	3	
	1. En tu organización valoran tu trabajo.	4	3	3	3	
	2. Cuentas con una felicitación cuando terminas con éxito tu trabajo.		4	4	4	

Motivación	3. Las promociones se realizan de manera objetiva evaluando el desempeño y tiempo de permanencia.	4	4	4	
	4. Esta orgulloso (a) de trabajar en Liderman	4	4	4	
	5. Recomendarías Liderman a tus amigos/as y colegas como un gran lugar para trabajar	3	3	3	
	6. Preferirías quedarte en Liderman, incluso si te ofrecieran otro puesto de trabajo con condiciones similares (salario y beneficios)	4	4	3	

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

ANEXO

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por: López Villena Carlos Fernando

Tipo de validador:	Interno () Externo (x) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	López Villena Carlos Fernando
Sexo:	Hombre () Mujer ()
Profesión:	ADMINISTRADOR
Grado académico	Licenciado (X) Maestro () Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 (X) De 21 a más ()
Organización donde labora:	Manpower Perú S.A
Cargo actual:	Jefe de Nóminas
Área de especialización	Nominas
N° telefónico de contacto	964188643
Correo electrónico de contacto	carlos.lopez@manpowergroup.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (x)

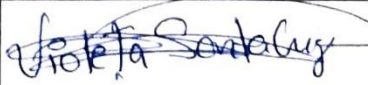
¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.



Firma Validador Experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA N° 2
FIDELIZACION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario de encuesta para conocer el grado de fidelización del personal administrativo					
Autor del Instrumento	Sofía Elizabeth Salazar Salazar					
Variable 2:	Fidelización – Variable dependiente					
Población:	Personal administrativo de la empresa Liderman - Sede Chorrillos					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Relaciones interpersonales	1. En el área que laboras solucionar el problema es más importante que hallar algún culpable.	4	4	4	4	
	2. Sientes que formas parte de un equipo de trabajo que vela por un objetivo en común.		4	4	4	
	3. Existe una buena comunicación entre tus compañeros de trabajo		4	4	4	
	4. Los objetivos que te fija tu jefe para tu trabajo se pueden alcanzar.		4	4	4	
	5. Consideras que hay un trato igualitario entre los empleados sin importar género, religión, edad o nacionalidad.		3	3	3	
	6. Sientes que tu jefe te brinda un trato justo.		4	4	4	
Crecimiento profesional	1. La empresa se interesa por desarrollar tu potencial.	4	4	4	4	
	2. Si se abre una nueva vacante, se da prioridad a los colaboradores para fomentar su promoción.		4	4	4	
	3. Tu organización implementa un buen plan de carrera para tus compañeros de trabajo.		4	4	4	
	4. Tu organización fomenta y apoya la innovación.		3	3	3	
	5. En algún momento cuando han tenido errores en un proceso lo han corregido para que no vuelva a suceder.		4	4	4	
	6. Consideras que tu empresa invierte en mejor la tecnología para agilizar tus funciones		4	4	4	
Motivación	1. En tu organización valoran tu trabajo.	4	4	4	4	
	2. Cuentas con una felicitación cuando terminas con éxito tu trabajo.		4	4	4	
	3. Las promociones se realizan de manera objetiva evaluando el desempeño y tiempo de permanencia.		3	3	3	
	4. Esta orgulloso (a) de trabajar en Liderman		3	3	3	
	5. Recomendarías Liderman a tus amigos/as y colegas como un gran lugar para trabajar		4	4	4	
	6. Preferirías quedarte en Liderman, incluso si te ofrecieran otro puesto de trabajo con condiciones similares (salario y beneficios)		3	3	3	

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N° 1
SATISFACCION LABORAL**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario de encuesta para conocer el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo					
Autor del Instrumento	Sofía Elizabeth Salazar Salazar					
Variable 1:	Satisfacción laboral - Variable Independiente					
Población:	Personal administrativo de la empresa Liderman - Sede Chorrillos					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Compensaciones Laborales	1. Consideras que tu salario es equitativo al trabajo realizado.	4	3	3	4	
	2. Existen incentivos laborales en tu organización.		3	3	3	
	3. Has percibido aumento salarial en los últimos 6 meses.		4	4	4	
	4. Entiendes como se toman las decisiones salariales y de reconocimiento en la organización.		3	3	3	
	5. Consideras que hay un equilibrio entre trabajo y vida personal.		4	4	4	
	6. Tu organización tiene beneficios competentes en relación con el mercado		3	3	3	
Cultura Organizacional	1. Los valores, objetivos y metas de tu empresa fueron comunicados a tu persona.	4	4	4	4	
	2. Piensas que la organización es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal.		4	4	4	
	3. Consideras que la organización fomenta la inclusión y rechaza todo tipo de discriminación		4	4	4	
	4. Te sientes cómodo trabajando en tu empresa.		4	4	4	
	5. Recomendarías la cultura organizacional de tu empresa a tus amigos o colegas más cercanos.		3	4	4	
	6. Te resulta fácil colaborar en Liderman, más allá de tu equipo inmediato.		3	3	3	
Autonomía Laboral	1. Te permiten tomar decisiones necesarias para el cumplimiento de tus responsabilidades.	4	3	3	3	
	2. Al tomar decisiones, sientes que aprendes o desarrollas nuevas habilidades		3	4	3	
	3. Eres responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento		3	3	4	
	4. Tu organización te brinda retroalimentación necesaria para reforzar tus puntos a mejorar.		4	4	3	
	5. Te superior te dedica tiempo para explicarte las actividades que no comprendes.		3	3	4	
	6. En general consigues los objetivos que te propones en tu puesto de trabajo.		4	4	3	

Firma de validador experto



ANEXO

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por: Violeta Santa Cruz

Tipo de validador:	Interno () Externo (<input checked="" type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	<u>Violeta Santa Cruz</u>
Sexo:	Hombre () Mujer (<input checked="" type="checkbox"/>)
Profesión:	<u>Contadora</u>
Grado académico	Licenciado (<input checked="" type="checkbox"/>) Maestro () Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input checked="" type="checkbox"/>) De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más ()
Organización donde labora:	<u>MANPOWER S.A.</u>
Cargo actual:	<u>Analista de Nóminas</u>
Área de especialización	<u>Nóminas</u>
N° telefónico de contacto	<u>949742850</u>
Correo electrónico de contacto	<u>violeta.santacruz@manpowergroup.pe</u>
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (<input checked="" type="checkbox"/>)

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.


 Firma Validador Experto