

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

La satisfacción y clima laboral de los colaboradores en la
empresa Retail, Ate, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Gallegos Becerra, Dania Rossana (orcid.org/0000-0003-3528-0076)

Lora Mendivil, Angel Enrique (orcid.org/0000-0002-8498-6481)

ASESOR:

Dr. Saldaña Bernal, Roger Armando (orcid.org/0000-0002-9817-4716)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis queridos padres, cuyo amor, apoyo inquebrantable y confianza en mí han sido la fuerza motriz detrás de este logro. Su sacrificio, paciencia y valores han sido la fuente de inspiración que me ha impulsado a esforzarme y perseverar en este camino. Les agradezco de todo corazón por ser mi constante fuente de fortaleza y motivación. Gracias por siempre creer en mí.”

Angel Lora

Dedico esta tesis a mis queridos padres, cuyo cariño, motivación apoyo inquebrantable y confianza en mí han sido la fuerza detrás de la culminación de mi carrera. Su esfuerzo, paciencia y valores han sido la fuente de inspiración que me ha impulsado a ser mejor cada día y perseverar en este camino tan largo. Les agradezco de todo corazón por ser mi constante fuente de fortaleza. Gracias por siempre creer en mí.”

Dania Gallegos

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis padres, por su apoyo inquebrantable y amor incondicional a lo largo de este camino académico. Su constante aliento, sacrificio y confianza en mí han sido la base de mi éxito. Agradezco profundamente su guía, paciencia y amor, han sido mi faro en momentos de duda y desafío.

Angel Lora

Expresar mi agradecimiento a mis padres, hermanos por su apoyo inquebrantable y amor incondicional a lo largo de este camino universitario. Su constante apoyo, empatía y confianza en mí han sido la base de mi éxito. Agradezco profundamente su guía, paciencia y amor, han sido mi fortaleza en los momentos que me quise rendir, gracias por todo.

Dania Gallegos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALDAÑA BERNAL ROGER ARMANDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "La satisfacción y clima laboral de los colaboradores en la empresa Retail, Ate, 2023", cuyos autores son GALLEGOS BECERRA DANIA ROSSANA, LORA MENDIVIL ANGEL ENRIQUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 17 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALDAÑA BERNAL ROGER ARMANDO DNI: 41415396 ORCID: 0000-0002-9817-4716	Firmado electrónicamente por: RSALDANAB02 el 29-11-2023 16:17:12

Código documento Trilce: TRI - 0655449



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, GALLEGOS BECERRA DANIA ROSSANA, LORA MENDIVIL ANGEL ENRIQUE estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La satisfacción y clima laboral de los colaboradores en la empresa Retail, Ate, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ANGEL ENRIQUE LORA MENDIVIL DNI: 74027331 ORCID: 0000-0002-8498-6481	Firmado electrónicamente por: LORAMENDIVIL el 17-11-2023 21:13:26
DANIA ROSSANA GALLEGOS BECERRA DNI: 73246465 ORCID: 0000-0003-3528-0076	Firmado electrónicamente por: DGALLEGOSB el 17-11-2023 21:14:42

Código documento Trilce: TRI - 0655452

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.1.1. Enfoque de la investigación.....	17
3.1.2. Tipo de investigación.....	17
3.1.3. Nivel de investigación.....	18
3.1.4. Diseño de investigación.....	18
3.2. Variable y Operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.3.1. Población.....	21
3.3.2. Muestra.....	21
3.3.3. Muestreo.....	22
3.3.4. Unidad de análisis.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.4.1. Técnica	22
3.4.2. Instrumento.....	23
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.6.1. Análisis de datos descriptivo.....	25
3.6.2. Análisis de datos Inferencial.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26

4.1. Estadística descriptiva.....	26
4.2. Estadística Inferencial.....	31
4.2.1. Prueba de Normalidad.....	31
4.2.2. Prueba de Hipótesis.....	32
4.2.2.1. Prueba de Hipótesis General.....	32
4.2.2.1. Prueba de Hipótesis Específicas.....	33
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	49
Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables	
Anexo 2: Validación del instrumento	
Anexo 3: Consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.	
Anexo 4: Instrumento de recolección de datos (cuestionario)	
Anexo 5: Confiabilidad	
Anexo 6: Tabla de los niveles de correlación	
Anexo 7: Matriz de datos	
Anexo 8: Captura de pantalla del resultado de similitud del Turnitin	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Indicadores de la V1: Satisfacción laboral.....	20
Tabla 2: Indicadores de la V2: Clima laboral.....	21
Tabla 3: Resultado descriptivo de V1: Satisfacción laboral	26
Tabla 4: Resultado descriptivo de V2: Clima laboral.....	27
Tabla 5: Resultado descriptivo de la condición de trabajo.....	28
Tabla 6: Resultado descriptivo de la relación entre el equipo de trabajo.....	29
Tabla 7: Resultado descriptivo de la condición salarial	30
Tabla 8: Prueba de normalidad general	31
Tabla 9: Prueba de hipótesis general	32
Tabla 10: Prueba de hipótesis de la condición de trabajo y el clima laboral.....	33
Tabla 11: Prueba de hipótesis de la relación entre el equipo de trabajo y el clima laboral.....	34
Tabla 12: Prueba de hipótesis de la condición salarial y el clima laboral.....	35

Índice de Figuras

Figura 1. La Satisfacción laboral.....	26
Figura 2. Clima laboral	27
Figura 3. Condición de trabajo	28
Figura 4. Relación entre el equipo de trabajo.....	29
Figura 5. Condición salarial	30

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima laboral de los colaboradores en la empresa retail, Ate 2023. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, transversal no experimental y correlacional. La población estuvo conformada por 20 colaboradores. La muestra fue integrada por 20 trabajadores de la empresa. Dado el reducido tamaño de la población a quienes se le aplicó un cuestionario estandarizado de escala ordinal con el fin de evaluar la variable satisfacción laboral y el clima laboral. La cual fue validada por juicios de expertos, las estadísticas de fiabilidad de los instrumentos arrojaron un Alfa de Cronbach de nivel de confiabilidad muy alto. Los resultados para la comprobación de la hipótesis fueron de un nivel sig.= <0.001 por el cual se comprobó la existencia de relación de las variables de estudio, así mismo, obtuvo un Rho Spearman de 0,927 indicando un nivel de correlación positiva, lo que significa que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el clima laboral de los colaboradores en la empresa Retail, Ate 2023.

Palabras clave: Satisfacción laboral, clima laboral, condición laboral y desempeño.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between job satisfaction and the work environment of employees in the retail company, Ate 2023. The study had a quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational approach. The population consisted of 20 employees. The sample was composed of 20 company workers. Due to the small population size, a standardized ordinal scale questionnaire was administered to assess job satisfaction and the work environment. This questionnaire was validated by expert judgments, and the reliability statistics of the instruments showed a very high level of Cronbach's Alpha reliability. The results for hypothesis testing yielded a significance level $\text{sig.} = <0.001$, confirming the existence of a relationship between the study variables. Additionally, it obtained a Spearman's Rho of 0.927, indicating a high level of positive correlation, which means there is a significant relationship between job satisfaction and the work environment of employees in the Retail company, Ate 2023.

Keywords: Job satisfaction, work environment, job condition, and performance.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la satisfacción laboral en empleados no consta solo en los salarios que se gane ni en la posición que ocupan, sino en la armonía que logren entre su vida personal y laboral. Esto implica que un trabajador que vive de un alto grado de satisfacción en su lugar de trabajo tiende a ser más productivo y a permanecer en la empresa, lo que, a su vez, reduce la tasa de rotación de personal. Con el fin de elevar o fortalecer los grados de satisfacción, las empresas se están adecuando a medidas adaptables, en cuanto a la modificación de los horarios y la duración de las jornadas laborales, con el objetivo de adecuarse a las demandas de sus trabajadores. (Serrabasa, 2018). Las estructuras rígidas y complicadas presentes en las grandes empresas son una de las causas de la alta rotación de colaboradores, particularmente entre los empleados más jóvenes. Esto obstaculiza la interacción y la cooperación en grupo, dando lugar a gastos suplementarios en sus procedimientos de contratación para sustituir a los empleados que abandonan la empresa. (Monforte et al., 2019).

A nivel internacional, Según Pilligua y Arteaga (2019) En Ecuador, un clima laboral favorable engloba una diversidad de factores, analizando el lado físico como el emocional que impactan en la conducta y desempeño del personal en un grupo laboral. El clima organizacional influye en cómo un personal percibe su labor, su rendimiento, su eficacia en la producción y su satisfacción, tomando en cuenta tanto el contexto humano como el lado físico en el que se enfoca sus actividades cotidianas. Esto, a la vez impacta en la satisfacción de los empleados como también en la eficiencia de la entidad.

Según el BBC New Mundo (2021), la tendencia de alta rotación de personal es un problema que persiste desde hace mucho tiempo, y se estima que alrededor del 48% de los trabajadores buscan activamente nuevas oportunidades laborales. Un reciente estudio de la empresa Gallup confirma la existencia de una alta tasa de abandono laboral, que afecta tanto a los niveles jerárquicos más altos como a los más bajos. Esta fuente de información señala que existe una rotación significativa en puestos de trabajo con bajos salarios, donde las personas tienen limitadas

oportunidades de crecimiento profesional y personal. Es importante mencionar que empresas como Target y Best Buy han incrementado sus salarios, mientras que Amazon y McDonald's ofrecen bonificaciones en el momento de la contratación. Sin embargo, las estadísticas muestran que el 94% de las empresas minoristas enfrentan dificultades para cubrir las vacantes de personal. Según Omens, si bien los beneficios económicos son importantes, para la mayoría de los trabajadores no son suficientes para retener un empleo. Prefieren buscar trabajos que ofrezcan posibilidades de ascenso y un trato respetuoso, incluso si el salario es bajo.

A nivel Latinoamérica, Deloitte (2020) se realizó un estudio que abarcó la evaluación de más de 150 compañías y la aplicación de encuestas a 700 trabajadores, con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción que experimenta en relación con sus empresas y responsabilidades laborales respectivas. Los resultados revelaron que un 53% de los encuestados no expresaron satisfacción en cuanto a su empresa, y un 66% manifestó descontento con las tareas que desempeñan. En consecuencia, surge la necesidad de optimizar el entorno organizacional en su totalidad, con el fin de prevenir el descontento de los colaboradores y disminuir la probabilidad de rotación de personal.

A nivel nacional, Según Amasifuen et al. (2023), concluyen de que las instituciones deben de tomar en cuenta programas de liderazgo de grupos pequeños y a nivel organizacional, ya que de esta manera sabrán reconocer la labor que realiza cada colaborador y grupo de trabajo que se irá viendo reflejado en la satisfacción de los colaboradores, dado a los resultados los colaboradores no se encuentran cómodos en sus centros de labor ya que se evidencia mal clima en el entorno laboral, repercutiendo en el trabajo de los colaboradores. Esto lleva a que si se mejorara el clima organizacional en las empresas los colaboradores percibirán una satisfacción laboral óptima por lo tanto realizarían sus labores más motivadas aumentando su eficiencia, consiguiendo un equilibrio en el trabajo y a la vez se reducirán las renuncias repentinas.

De acuerdo a ESAN (2019) las compañías peruanas experimentan una tasa de rotación de personal del 20%, el doble en comparación con otros países que

tienen tasas de rotación que no superan el 11%. De acuerdo con los expertos, la rotación de personal puede ser desencadenada por la percepción de falta de oportunidades de desarrollo por parte del empleado, la incapacidad de su trabajo para satisfacer sus necesidades, o asuntos de índole personal. Esta rotación genera un aumento en los costos para la empresa, ya que se requiere reiniciar el proceso de reclutamiento y demanda más tiempo en la integración del nuevo empleado. Una recomendación para prevenir la rotación implica tomar en cuenta las observaciones de los colaboradores en el proceso de tomar decisiones, la ejecución de programas de beneficios y el fomento de un entorno laboral más positivo. Como medida adicional, se aconseja analizar tanto los niveles de satisfacción como la predisposición a la rotación de los colaboradores, con el fin de implementar las medidas correspondientes.

De acuerdo a Castro (2021) en el proyecto mostrado, el objetivo primordial fue analizar la conexión entre el clima laboral y la satisfacción laboral en organizaciones tanto públicas como privadas. A pesar de haber identificado una inclinación positiva en la correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral, la cantidad de estudios en este ámbito aún resulta limitada, dado que las organizaciones están comenzando a reconocer los beneficios de un entorno laboral favorable. A medida que evolucionan las dinámicas competitivas y los cambios sociales, es esencial continuar investigando y evaluando nuevas tendencias en esta relación para adaptarse a las necesidades cambiantes de los colaboradores.

Un clima laboral positivo es imprescindible para las empresas de ahora ya que no solo es aumentar la motivación, satisfacción, compromiso en los trabajadores, sino que también tiene un impacto relevante en el desempeño, en lo rentable de la organización y en la conservación de talentos. Por ello ahora las empresas se están viendo comprometidas en fomentar una cultura organizacional saludable, un liderazgo efectivo y a la vez brindar presencia de prácticas laborales justas y equitativas, de esta forma es que muchas empresas sobresalen de las demás por aplicar estrategias para obtener o mejorar su clima entre colaboradores, ya que por lo contrario un clima laboral negativo puede ser perjudicial ya que conlleva a tener efectos adversos, incluyendo una alta rotación de personal, baja

moral y una disminución en la calidad del trabajo y productividad puesto que no es recomendable para empresas que comienzan o tiene tiempo en el mercado.

Así mismo, para Aliaga y Castillo (2020), en su investigación realizada en colaboradores se evidenció una relación positiva en relación al clima laboral y a la satisfacción laboral. Asimismo, se identificaron correlaciones significativas entre distintas dimensiones del su entorno en el ámbito laboral, como la realización personal, el compromiso laboral, la dirección, la comunicación y el estatus e acondicionamiento del trabajo, con diversas facetas de la satisfacción en el trabajo, considerando elementos como el entorno físico, los incentivos laborales, las interacciones sociales, el crecimiento personal, la ejecución de tareas y la conexión con la autoridad. Los hallazgos señalaron que la mayoría de los colaboradores experimentaron un ambiente laboral positivo, aunque hubo variabilidad en los grados de satisfacción laboral, predominando un nivel de satisfacción regular, y sin participantes con niveles extremos de satisfacción o insatisfacción laboral.

La empresa Retail, se encuentra localizado en San Isidro, pero el local investigado se encuentra en Nicolas Ayllon 5300 Ate, es una organización que realizan actividades de ventas de productos textiles y calzado, teniendo a su disposición de sus productos a los clientes durante más de diez años. Se observa que la cantidad de clientes ha sido renovada constantemente en estos dos últimos años, debido a que el área administrativa no tiene conocimiento de las incomodidades y falencias de los colaboradores en este distrito lo cual si mejoran no se presentaron estos problemas.

Por ello podemos indicar que se cuenta con el siguiente problema general para la presente investigación:

¿Cómo se relacionan la satisfacción laboral y el clima laboral de los colaboradores en la empresa retail?

Como problemas específicos tenemos:

- ¿De qué manera se relaciona las condiciones de trabajo y el clima laboral de los colaboradores en la compañía Retail?
- ¿Cuál es la relación entre el equipo de trabajo y el clima laboral de los colaboradores en la compañía Retail?
- ¿Cómo se relaciona la condición salarial y el clima laboral de los colaboradores en la compañía Retail?

En este punto, se plantea la justificación de la investigación teórica, práctica, social y metodológica.

Justificación teórica: Se redactará el proyecto de investigación como aporte a las futuras investigaciones que serán realizadas con las dos variables seleccionadas, una de ellas consta en la satisfacción laboral, la segunda variable es el clima laboral en colaboradores en la empresa. Estas fueron elegidas con ética profesional. En la cual se busca aportar soluciones a este problema empresarial.

Justificación práctica: En el proyecto de investigación se considerará las dos variables (Satisfacción laboral y clima laboral) para disminuir las dificultades que posee internamente esta empresa, ya que mediante el método utilizado se determinará cuáles son los márgenes de error que se comete como: la falta de conocimiento por parte administrativa de las falencias en la organización ello causa un constante cambio de personal.

Justificación social: Esta investigación se basa en aplicar el estudio de satisfacción laboral por el constante cambio de personal en poco tiempo debido a la falta de conocimiento de las áreas administrativas de cuáles son las incomodidades y falencias de los colaboradores ya sea por el ámbito laboral o clima laboral que se posee específicamente en la tienda de Ate.

Justificación Metodológica: La investigación recogerá todos los procedimientos que se realiza en la investigación científica cumpliendo con todos los procesos, como el instrumento de formulario ya que se llevará a cabo con la

elaboración de los indicadores, que se podrá adecuar a cada dimensión de las dos variables que son satisfacción laboral y clima laboral que se tomara como muestra de estudio a trabajadores de una compañía Retail.

La siguiente es la formulación del objetivo general:

Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el clima laboral dentro de la empresa Retail.

Los objetivos específicos del trabajo son los siguientes:

- Detectar la relación existente entre las condiciones de trabajo y el clima laboral de los colaboradores en la compañía Retail.
- Determinar la relación existente entre el equipo de trabajo y el clima laboral de los colaboradores en la compañía Retail.
- Identificar la relación entre la condición salarial y el clima laboral de los colaboradores en la compañía Retail.

En el estudio se plantea la siguiente hipótesis general:

Existe relación entre satisfacción laboral y el clima laboral de los colaboradores en la compañía Retail.

Asimismo, el trabajo cuenta con las siguientes hipótesis específicas:

- Existe una conexión o vínculo entre las condiciones de trabajo y el clima laboral de los colaboradores en la compañía Retail.
- Existe una conexión o vínculo entre el equipo de trabajo y el clima laboral de los colaboradores en la compañía Retail.
- Existe relación entre la condición salarial y el clima laboral de los colaboradores en la compañía Retail.

II. MARCO TEÓRICO

El trabajo de estudio presenta los antecedentes de nivel nacional y internacional con el objetivo de informar acerca de la satisfacción laboral y el clima laboral en los colaboradores.

A nivel nacional Chinchay y Quispe (2018) en su investigación, se propuso demostrar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en trabajadores. Se utilizó un enfoque observacional, transversal, retrospectivo y descriptivo correlacional, con una muestra de 50 empleados de la municipalidad. Sus resultados mostraron que un porcentaje significativo de empleados percibía un clima laboral desfavorable y se encontraba insatisfecho con su trabajo, especialmente en aspectos como las condiciones laborales y el reconocimiento personal. Sin embargo, se encontró una correlación estadística significativa y positiva, representada por un valor de rho de Spearman de 0,525, entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral. Esto indica que un entorno laboral mejorado está vinculado a un nivel más alto de satisfacción en el trabajo.

Lambert (2019) estudio la influencia de la satisfacción laboral en el clima laboral, la indagación tiene como finalidad analizar cómo la satisfacción laboral afecta el ambiente de trabajo de operarios en una empresa minera. Su estudio fue correlacional, transversal y experimental, se aplicó una tentativa de certificación de vinculación del Rho de Spearman a una notificación de 61 empleados. Los resultados indicaron una vinculación positiva moderada promedio en términos generales entre la satisfacción laboral y el clima laboral, lo que confirma la hipótesis del estudio. La vinculación obtuvo un ánimo de 0,407** con una significancia de 0,001, indicando que la satisfacción laboral influye considerablemente en el ambiente de trabajo de los empleados de una Minera.

Tello (2019) su estudio tuvo como objetivo identificar el nivel de correlación entre el clima laboral y satisfacción laboral en el personal administrativo. La investigación fue orientada cuantitativa de diseño correlacional, no experimental, de corte transversal. Sus resultados revelaron una correlación positiva alta entre la

satisfacción laboral y el clima laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche, con un $Rho = 0.716$ y se identificó un nivel significativo $p < 0.000$, lo que indica que es inferior al 5%. Por lo tanto, se respalda la hipótesis alterna (H_1) y se descarta la hipótesis nula (H_0). Por consiguiente, se concluye que hay una correlación entre las variables de satisfacción laboral y clima laboral en los empleados administrativos.

Salazar (2023) en su investigación se centró en establecer la conexión entre el clima laboral y las condiciones de trabajo. El estudio fue conducido mediante un enfoque cuantitativo, específicamente una metodología descriptiva correlacional de tipo aplicada no experimental y transversal. Sus resultados obtenidos indicaron una correlación positiva moderada entre las condiciones de trabajo y el clima laboral en colaboradores, evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson de 0,645. Esta relación es estadísticamente significativa ($p < 0,05$), lo que llevo a concluir que una mejora en las condiciones de trabajo se traduce en un aumento del clima laboral entre los empleados.

Matamoros y Ñahuincopa (2018) en su investigación tuvo como finalidad establecer la conexión entre el trabajo en equipo y clima laboral de docentes. Fue una investigación básica con diseño correlacional. Sus resultados del análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un 0,95, lo cual señala una correlación positiva muy alta significativa entre las variables de estudio. Además, de acuerdo con la regla de decisión y considerando que el valor de $p = 0,000$ es menor que el nivel de significancia $p = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que establece que existe una conexión entre el trabajo en equipo y el clima laboral.

Carmona (2019) su investigación se centra en analizar la influencia del salario emocional en el clima laboral de los empleados. Se reconoce la importancia de aumentar la recompensa a los colaboradores, ya que esto actúa como un fuerte incentivo para mejorar su desempeño, motivar su promoción interna y reducir la rotación de colaboradores. En el estudio se hizo uso un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional transversal. Sus

resultados del análisis estadístico utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un 0,810, lo cual muestra una correlación positiva alta significativa entre las variables de estudio. Esta relación es estadísticamente significativa ($p < 0,05$), lo que llevo a concluir que existe una conexión entre la condición salarial y clima laboral en colaboradores.

Cota (2021) su investigación se centró en un enfoque descriptivo correlacional y se trabajó con una muestra de 129 trabajadores. Se aplicó una técnica de encuesta y se utilizó un cuestionario con 27 y 28 ítems como instrumento. Los resultados revelaron una correlación positiva y moderada entre la dimensión de beneficios económicos de la satisfacción laboral y el clima laboral, con una correlación de 0,504 según la prueba de correlación de Spearman. Estos resultados concuerdan con la noción de que brindar una mejora en el bienestar de los trabajadores y la labor desempeñada, a través de incentivos económicos y reconocimientos profesionales, puede tener un impacto positivo en el clima laboral. En conclusión, existe una conexión significativa entre la dimensión de beneficios económicos de la satisfacción laboral y el clima laboral de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Guanilo (2020) en su investigación el enfoque utilizado fue descriptivo y se aplicó un análisis cualitativo con un diseño transversal no experimental. La muestra del estudio abarcó a 86 trabajadores de ambos géneros del centro de salud Yugoslavia. Se eligió utilizar una encuesta como medio para recopilar información, junto con dos formularios: uno para evaluar el ambiente laboral y el segundo para evaluar la satisfacción laboral, según Sonia Palma. La prueba de correlación de Spearman se seleccionó para analizar los datos, revelando que el 79% consideraba el clima laboral como favorable, mientras que el 98% de los empleados expresaron una satisfacción media. La investigación concluyó que no hay una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción de los empleados en un centro de salud, según lo demostrado por la estadística de correlación no paramétrica rho de Spearman.

El trabajo de estudio presenta los siguientes antecedentes a nivel internacional y nacional con el propósito de conocer a profundidad el tema.

A nivel internacional, Araya y Medina (2019), en su tesis, se llevó a cabo un estudio analítico transversal para examinar la satisfacción laboral y el clima organizacional de trabajadores. Se seleccionó una muestra de 110 funcionarios del establecimiento de salud, a quienes se les aplicó una encuesta para recopilar los datos necesarios. En el estudio, se utilizaron escalas para evaluar tanto la satisfacción laboral como el clima organizacional, y se utilizó el método de Spearman para analizar los datos. Como resultado, se determinó que hay una correlación muy significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de funcionarios de la salud que fueron evaluados.

De acuerdo con los autores Chiang et al. (2021), hicieron uso de ecuaciones estructurales para investigar los efectos de la satisfacción laboral y la confianza en el clima organizacional. El objetivo era explorar la importancia de lograr nuevas metas y mejorar el mantenimiento, buscando obtener un nivel elevado de satisfacción de los colaboradores, lo que conduciría a una alta productividad de los empleados. Estudio transversal de correlación con el instrumento utilizado para realizar la medición, realizado con una encuesta a 344 servidores públicos. Aplicando dos modelos de ecuaciones estructurales diferentes, el modelo original y el modelo alternativo, se encontró que existe una conexión significativa y positiva entre la satisfacción laboral y el clima laboral de la organización.

Burgos et al. (2019) en su investigación, el propósito fue conocer la conexión entre la percepción del clima laboral y la satisfacción laboral de los empleados de la Universidad de Chile a través de un estudio cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 42 socios directivos utilizando las escalas de clima organizacional de Koys y DeCotiis y la encuesta de satisfacción laboral. Como resultado se concluyó que están a su nivel, pero es necesario fortalecer un clima organizacional más positivo para tener un impacto suficiente en la satisfacción del personal. Yuctor y Salazar (2019), en Análisis de clima laboral.

Martínez (2019) su investigación tuvo como objetivo examinar la influencia de la satisfacción laboral en la rotación de personal en una organización no gubernamental colombiana. Para lograrlo, realizó una investigación cuantitativa y descriptiva que involucró el uso de un cuestionario para medir la variable 'satisfacción' y una entrevista para evaluar la variable 'rotación'. Los resultados mostraron que el 49% de colaboradores expresan descontento con la comunicación dentro de la empresa, el 48% no está de acuerdo con las determinaciones de la empresa en lo que concierne a las políticas de recursos humanos, y el mismo porcentaje (48%) considera que sus supervisores no los motivan. En cuanto a la intención de rotación, el 44% de los empleados estaría dispuesto a renunciar si tuviera una opción de trabajo igual o mejor que su puesto actual.

La satisfacción laboral en el ámbito de la vivienda. El caso de las ciudades de Quito y Cuenca. Tiene como finalidad medir y realizar una evaluación del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral expresado por colaborador del que residen en las ciudades mencionadas. Se evaluaron 300 empleados de empresas hoteleras locales. Como resultado se encontró que la industria hotelera tiene aspectos muy complejos que inciden mucho en la prestación de servicios de alta calidad, debido a que depende del personal, el cual es importante para mantener un buen ambiente laboral. Moyano y Mendoza (2019) encontraron diferencias en la satisfacción laboral según la edad de los trabajadores de la salud y el clima organizacional, que la satisfacción con la vida guarda una relación persistente con la satisfacción laboral y la edad en que se evalúa, así como el clima organizacional. Una muestra de 623 empleados con las edades de (20-29;30-39;40-49;50-59) mediante ecuaciones estructurales. El resultado es que tiene un efecto directo y la satisfacción positiva aumenta con la edad, principalmente entre los 40-59 años, se debe optimizar el clima organizacional para aumentar aún más el bienestar de los empleados en el lugar de trabajo.

González (2020) en su tesis ejecutó un análisis sobre una problemática existente, en una compañía enfocada a la venta de suministros electrónicos. Se identificaron diversas fuentes de insatisfacción entre los empleados, que incluyen jornadas laborales excesivas, tensiones entre colegas, entornos laborales

inadecuados y preocupaciones sobre su bienestar a largo plazo. Como resultado de la investigación, se sugiere poner en práctica programas de formación centrados en el trabajo en equipo, la gestión del estrés y el cumplimiento de protocolos para mejorar el estado de salud de los empleados. También se sugiere la flexibilización de los horarios laborales con el fin de promover una mayor armonía entre el trabajo y vida personal.

Alarcón et al. (2020), en la revista, "Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile", se planteó que la calidad del servicio ofrecido en el sistema de salud está vinculada a la satisfacción laboral de los profesionales que trabajan en él. Es por ello que es importante su medición. El diseño de investigación utilizado en este estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. La motivación se evaluó utilizando el cuestionario Job Diagnostic Survey, mientras que la satisfacción se midió mediante la utilización de la ES SL-SPC con un total de 38 profesionales que como resultado se obtuvo que se poseen distintos niveles media-altas en las dimensiones y medias-bajo en los factores que fueron medidos.

En principio se requiere conocer las teorías relativas a la primera variable del presente trabajo de investigación denominada el Satisfacción laboral.

Menciona Boada (2019), la satisfacción laboral se refiere al nivel de alegría, felicidad y satisfacción que un empleado experimenta en relación con su trabajo, su entorno laboral, su compensación, su relación con colegas y superiores, así como su percepción de oportunidades progreso y expansión dentro de una entidad. Evalúa el nivel de bienestar y satisfacción general que un trabajador obtiene de su empleo, tomando en cuenta tanto la respuesta emocional hacia el trabajo como la comparación afectiva. Desempeñando un papel fundamental en el compromiso, la retención y la productividad de trabajadores en la compañía.

Según Salazar (2019) la satisfacción laboral es objeto de estudio en tres disciplinas principales: psicología, recursos humanos y economía. El enfoque adoptado por la psicología ha buscado comprender por qué existen niveles distintos

de satisfacción entre empleados que desempeñan la misma tarea. La pregunta fundamental es conocer lo que los empleados piensan acerca de su trabajo.

La satisfacción laboral ha sido objeto de estudio en relación a diversos factores que pueden ejercer influencia sobre ella. Se genera a partir de lo que se proporciona a los individuos en su entorno de trabajo para cumplir con los objetivos establecidos. Estos factores pueden ser de naturaleza física, ambiental, económica y social. Es de gran importancia para las organizaciones asegurarse de proporcionar adecuadamente estas condiciones, ya que la falta de cumplimiento puede afectar la satisfacción laboral, el desempeño y la productividad. (Grisales y Gallegos, 2020)

Continuando con el estudio se consideran las dimensiones con las que cuenta la primera variable materia de investigación.

La primera dimensión de la satisfacción laboral son las condiciones de trabajo, menciona Sabastizagal et al. (2020), El perfil de la población activa ocupada en áreas urbanas de Perú se caracteriza por un elevado número de trabajadores con jornadas laborales extensas, una baja cobertura de seguridad social (un gran porcentaje no cuenta con un sistema de jubilación ni de salud) y los trabajadores independientes enfrentan largas jornadas laborales, una escasa protección previsional y bajos ingresos económicos. Estas condiciones pueden afectar adversamente la salud y el desempeño de trabajadores, de la misma manera en la calidad del trabajo, lo cual podría estar asociado a la informalidad o la inestabilidad laboral.

Continuando con la dimensión de condiciones de trabajo, Rosales y Miguel (2021), mencionan que las condiciones de trabajo son básicas y de mucha necesidad para que el colaborador pueda realizar con eficacia y efectividad su labor, se considera aquello primordial como métodos de trabajo incluyendo los factores ergonómicos y psicosociales.

La segunda dimensión es relación entre el equipo de trabajo, Matamoros y Ñahuincopa (2018) mencionan que una óptima relación laboral en equipo es fundamental y guarda una relación positiva con la excelencia del servicio que se brinda en instituciones.

La tercera dimensión condición salarial, Zapata (2019) menciona que a la condición salarial se le debe de considerar en un contexto más amplio, no solo se relaciona con la remuneración o salario sino que incluye factores emocionales y de calidad de vida en el trabajo.

En segundo lugar, se requiere conocer las teorías relativas a la segunda variable de la investigación en desarrollo relacionado con el clima laboral.

Zárate (2019), indica que el clima laboral representa el entorno psicológico y emocional dentro de una organización, el cual ejerce influencia en las actitudes, conductas y percepciones de sus empleados. Este factor desempeña una función relevante en el logro de la organización, dado a que determina el nivel de motivación, satisfacción, rendimiento y productividad de su personal.

Según Victorio (2020), el clima laboral hace referencia a las condiciones y elementos de naturaleza psicológica y emocional que prevalecen en una empresa u organización. Estos componentes pueden tener un efecto significativo en aspectos como empoderamiento en empleados, la capacidad de resolver problemas, la motivación y la comunicación entre el personal, lo que, a su vez, repercute de manera directa en la eficacia y el desempeño de las empresas.

Según González (2020) el clima laboral es favorable, pero a la vez revela niveles significativos de tensión laboral y una satisfacción laboral variable. Además de que se evidencia una conexión directa y de gran relevancia entre el clima laboral y el estrés laboral, entre el clima laboral y la satisfacción laboral, y entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Continuando con el estudio se consideran las dimensiones con las que cuenta la segunda variable materia de investigación.

Como primera dimensión habilidades sociales Santivañez y Vera (2022) consideran que, en el ámbito laboral, es crucial que los colaboradores posean habilidades sociales sólidas para promover una interacción efectiva y positiva. Estas habilidades engloban la destreza en la comunicación clara, la resolución de conflictos, la colaboración en equipo, la expresión de empatía y el fomento de relaciones laborales saludables. La maestría en estas habilidades contribuye al bienestar de los colaboradores, refuerza la cohesión del equipo y, en última instancia, tiene un efecto importante en retención de talento y en el logro tanto a nivel personal como en el ámbito organizativo.

Sobre la segunda dimensión condición laboral Westfalia (2020) considera que, la condición laboral engloba una serie de factores y elementos que ejercen influencia en el confort y la satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral. Entre estos factores se incluye la calidad de la infraestructura, los niveles salariales y los horarios laborales. Los resultados subrayan la relación directa entre una condición laboral positiva, en la que los trabajadores están contentos con las condiciones y los beneficios laborales, y una menor tasa de rotación de personal. Cuando los empleados experimentan esta satisfacción, se reduce la probabilidad de que renuncien, ya sea por elección propia o de manera no intencional.

La tercera dimensión compromiso Guillén (2018) considera que el compromiso laboral hace referencia a la conexión significativa entre el rendimiento de colaboradores y el nivel de dedicación que ponen en la ejecución de sus tareas y responsabilidades laborales. El compromiso es fundamental para lograr un rendimiento excepcional en el ámbito laboral, implica de una participación activa en la labor diaria, además de reflejar la dedicación que se le pone.

Continuando dimensión desempeño según Huaripoma y Rosado (2018). Indica que el clima laboral posee un efecto relevante en el rendimiento laboral de colaboradores y que este efecto está mediado por la satisfacción laboral. Esto implica que cuando los trabajadores experimentan un clima organizacional positivo, su satisfacción laboral aumenta, lo que a su vez mejora su rendimiento. El clima laboral en las universidades y su vínculo con el rendimiento laboral sugiere que la

satisfacción laboral puede ser un mediador importante de esta relación. Esto se puede lograr a través de una comunicación eficaz, un liderazgo positivo, la gestión del cambio, el reconocimiento, recompensas adecuadas, fomentando una cultura de colaboración y de respeto en el lugar de trabajo. Además, se reducen las renuncias repentinas.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque de la investigación

Raven (2014). Según su descripción detallada, los autores han explicado de manera precisa los métodos de investigación cuantitativa. De acuerdo con ellos, aquella investigación se enfoca en el estudio de un problema social y busca comprender los fenómenos recopilando datos numéricos, los cuales son analizados mediante métodos basados en las matemáticas, especialmente las estadísticas. El trabajo de estudio tendrá un enfoque cuantitativo, porque se analizará datos obtenidos por diversos instrumentos por los cuales se recopilará datos que medirán a ambas variables.

Con la finalidad de ser aplicado, buscando contribuir nuevos conocimientos sobre las variables a través de los resultados.

3.1.2 Tipo de investigación

Se realizó la investigación de tipo aplicada, dado a que su objetivo es proporcionar posibles resoluciones a la cuestionabilidad del estudio apoyada en el marco teórico, por ello la necesidad de su utilización.

Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo aplicado con objetivo de ofrecer posibles soluciones a las interrogantes formuladas en la investigación, respaldadas por el marco teórico. Por lo tanto, es necesario el uso dicho marco teórico para abordar las cuestiones en cuestión.

Gómez y Cohen (2019). La investigación aplicada revela cómo la introducción de un programa de formación en liderazgo puede generar efectos beneficiosos en términos de satisfacción laboral y retención de personal en el ámbito de servicios empresariales.

3.1.3 Nivel de investigación

Para poder entender la conexión que se presentó entre ambas variables objeto de estudio, se realizó un estudio de nivel de correlación que permitió conocer la relación que existe.

Según Arias y Covinos (2021), la determinación del alcance implica definir el grado hasta el cual el investigador tiene la intención de llegar con su estudio. El objetivo es evaluar la presencia de una conexión entre las variables a través de las hipótesis planteadas.

3.1.4 Diseño de investigación

Dado que no se modifican los detalles de las variables, el trabajo de investigación se realizó con un diseño no experimental. Como el estudio fue transversal, la información obtenida se presentará donde corresponda.

En este estudio transversal no experimental, Manterola et al. (2019) Como ejemplo investigó la conexión existente entre el apoyo social y estrés laboral haciendo uso de una muestra de empleados de la empresa. El estudio midió el apoyo social y estrés laboral mediante cuestionarios estandarizados.

Este estudio transversal no experimental puede ayudar a las empresas a comprender cómo pueden distinguir los cambios a través del tiempo en determinadas variables y en distintas situaciones laborales.

3.2 Variable y Operacionalización

Las variables, ya sean cualitativas o cuantitativas, son elementos esenciales que se utilizan en la investigación para obtener valores. Estas variables posibilitan la identificación de proposiciones y algoritmos relacionados con el estudio. Según Espinoza (2018), las variables desempeñan roles tanto de causa como de efecto en el proceso de investigación, y este papel se establece desde el momento en que

se define el problema. Además, estas variables pueden ser objeto de cuantificación o medición a través de diversos instrumentos.

Para el estudio, se consideró a la satisfacción laboral y el clima laboral como variables cuantitativas, se utilizó la escala de medición ordinal debido a que conllevan un orden. Asimismo, se aplicó la matriz de operacionalización (ver anexo 1) para evaluar ambas variables.

3.2.1. V1: Satisfacción laboral

Definición conceptual satisfacción laboral

Menciona Boada (2019), la satisfacción laboral se refiere al nivel de alegría, felicidad y satisfacción que un empleado experimenta en relación con su trabajo, su entorno laboral, su compensación, su relación con colegas y superiores, así como su percepción de oportunidades progreso y expansión dentro de una entidad. Evalúa el nivel de bienestar y satisfacción general que un trabajador obtiene de su empleo, tomando en cuenta tanto la respuesta emocional hacia el trabajo como la comparación afectiva. Desempeñando un papel fundamental en el compromiso, la retención y la productividad de trabajadores en la compañía.

Definición operacional

Asimismo, la variable de satisfacción de los colaboradores se evaluará mediante una encuesta conformada por 16 ítems para el análisis de las tres dimensiones.

Utilizando una escala de tipo ordinal:

-Indicadores:

Tabla 1

Indicadores de la V1: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores
Condición de trabajo	Nivel de cumplimiento de normas de seguridad.
Relación entre el equipo de trabajo	Nivel de satisfacción con la comunicación y el trabajo en equipo.
Condición salarial	Nivel de reconocimiento y valoración.

3.2.2. V2: Clima laboral

Definición conceptual del clima laboral

Zárate (2019), indica que el clima laboral representa el entorno psicológico y emocional dentro de una organización, el cual ejerce influencia en las actitudes, conductas y percepciones de sus empleados. Este factor desempeña una función relevante en el logro de la organización, dado a que determina el nivel de motivación, satisfacción, rendimiento y productividad de su personal.

Definición operacional

Para la variable rotación de personal, se empleó un instrumento, como el cuestionario, que constaba de 16 ítems diseñados para examinar las 4 dimensiones.

-Indicadores:

Tabla 2*Indicadores de la V2: Clima Laboral*

Dimensiones	Indicadores
Habilidades Sociales	Eficiencia en la comunicación y respeto
Condición laboral	Nivel de satisfacción con los beneficios laborales
Compromiso	Nivel de satisfacción con las oportunidades de desarrollo
Desempeño	Calidad del trabajo

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Vindas (2021), se establece que la población es la totalidad del fenómeno objeto de estudio, donde las unidades comparten características comunes que son investigadas y que generan los datos para la investigación. Por lo tanto, está integrada por 20 colaboradores de la empresa Retail.

Criterios de inclusión

Para la investigación dado al reducido tamaño de la población se tomó en consideración a los 20 colaboradores de la empresa Retail de Ate.

Criterios de exclusión

En el análisis de la investigación, no se tuvieron en cuenta a los colaboradores que no desearon ser partícipes.

3.3.2 Muestra

Está integrada por 20 trabajadores de la empresa, considerando la limitada magnitud de la población en el proyecto de investigación se utilizó el muestreo no aleatorio debido a que se seleccionará a toda la población que participara en nuestro estudio de investigación.

Según los autores Otzen y Manterola (2017) todo integrante de las distintas organizaciones tienen la misma oportunidad de formar parte de la muestra. Esto nos indica que la probabilidad de selección a un sujeto de estudio "x" es libre de la probabilidad que tengan los demás sujetos que forman parte de la población.

3.3.3 Muestreo

Para la investigación se seleccionó al 100% de la lista de empleados a tiempo completo que se nos proporcionó por la empresa retail del complejo de Ate.

3.3.4 Unidad de análisis

Fue constituido por cada trabajador que desempeña funciones en la empresa retail de Ate, Lima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El proyecto en cuestión emplea el cuestionario como instrumento para obtener información de los colaboradores de la empresa retail ubicada en Lima - Ate. El objetivo principal fue recopilar datos que reflejen la situación actual del establecimiento.

De acuerdo con Meneses (2019), el cuestionario es una herramienta utilizada por los científicos sociales para formular un conjunto de interrogantes estructurado, con el fin de obtener datos de los consumidores en la muestra disponible.

Goyal y Ferrera (2018) señalan que la encuesta es una metodología que permite recopilar datos de manera integral y estructurada sobre una muestra o población determinada.

3.4.1. Técnica

En la investigación, se empleó la técnica de encuesta con el propósito de adquirir la información necesaria acerca del comportamiento de los trabajadores de la empresa.

Según Duque et al. (2018) la encuesta se define como una estrategia que facilita la recopilación de información en estudios de gran escala en cualquier población examinada, y estos datos son útiles para verificar hipótesis.

3.4.2. Instrumento

Se empleo un cuestionario de tipo Likert como herramienta de investigación, el cual posee 5 niveles de escala. En cuanto a las variables, se incluirán 32 ítems, los cuales se detallan en el (anexo 4).

Según Taherdoost (2016) manifiesta que es una de las herramientas más empleadas para recopilar datos, que pueden ser empleada para desarrollar las teorías de información.

Así mismo, Martínez (2019) define como una herramienta que autoriza al científico social realizar un conjunto de interrogantes para obtener datos estructurados sobre la muestra con la que se cuenta de los consumidores.

Validez

Se establecerá mediante la evaluación de expertos, que consistirá en tres profesores de la escuela de administración con títulos de maestría y doctorado, quienes revisarán y aprobarán el cuestionario. (Ver anexo 2)

Según Hernández, et al. (2014) la validez se refiere al nivel en el cual el instrumento efectivamente cuantifica las variables de investigación.

Yuni (2019), afirman que una forma de lograr la validez del contenido es involucrar que sea sometido por los expertos a un juicio para evaluar la importancia de cada elemento de medición dentro de la herramienta.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento de medición de los resultados produce una estabilidad y congruencia además de la coherencia de lo que se desea medir, esto consiste en diferentes momentos o para diferentes encuestados.

El proyecto fue medido por el programa SPSS, haciendo el uso de la estadística que permite el programa mencionado, además permite otorgar la confiabilidad del cuestionario con el que se cuenta. En segundo lugar, se hizo uso el Alfa de Cronbach, el cual ayudo a medir la fiabilidad del cuestionario. (ver anexo 8)

Según Frías (2019) el coeficiente alfa de Cronbach varía entre 0 y 1; a medida que el valor del alfa se acerca a 1, la consistencia interna de los elementos analizados aumenta, indicando niveles más altos de confiabilidad.

Para Manterola et al. (2018), señala que la confiabilidad se entiende como un principio fundamental de precisión de un estudio, que avala la ausencia del error para la medición con un instrumento de investigación.

3.5 Procedimientos

En el proceso de investigación, se empleó la operacionalización de las variables, cuya explicación detallada de conceptos y dimensiones se encuentra en el (anexo 1). Este paso se realizó con el objetivo de formular preguntas esenciales para la recopilación de información, las cuales se integraron en un cuestionario compuesto por 32 preguntas. Este cuestionario fue administrado a través de la plataforma WhatsApp para la posterior difusión del formulario de Google.

Después de recopilar los datos, se realizó la elaboración de una matriz en Excel, que posteriormente se transfirió al programa SPSS. En esta plataforma, se evaluó la confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Además, se aplicó la prueba de normalidad y, por último, se realizaron análisis de frecuencias para verificar la significancia de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

3.6. Método de análisis de datos

La investigación fue llevada a cabo empleando dos tipos de métodos estadísticos.

3.6.1. Análisis de datos descriptivo

Se utilizó el software estadístico SPSS ya que permite visualizar la información en forma de gráficos detallados, además de resumir grandes volúmenes de datos en números y tablas.

Según Gupta et al. (2019), este programa es una herramienta estadística válida y significativa para resumir datos, y es especialmente relevante en métodos estadísticos utilizados para probar hipótesis.

3.6.2. Análisis de datos Inferencial

Se realizó deducciones al inferir propiedades, conclusiones y tendencias a partir de la muestra representativa de la población.

Según Jesús (2020) indica que se trata de un enfoque utilizado para realizar deducciones sobre una población mediante la utilización de datos recopilados de una muestra. Los datos estadísticos consisten en cálculos basados en los valores obtenidos de una porción específica de la población seleccionada con criterios rigurosos.

3.7 Aspectos éticos

La investigación se ha llevado a cabo manera independiente y cumple con los estándares de originalidad. Se ha seguido rigurosamente los requisitos establecidos por la Universidad César Vallejo, tanto en términos de normas de investigación como en el código de ética aplicable. La información recopilada se utilizará siguiendo las pautas de estilo APA, lo cual garantiza la validez y asegura la correcta redacción del trabajo de investigación. Además, se asegura la confidencialidad de los datos de los participantes, quienes completarán el cuestionario de forma anónima, salvaguardando así su privacidad.

IV. RESULTADOS

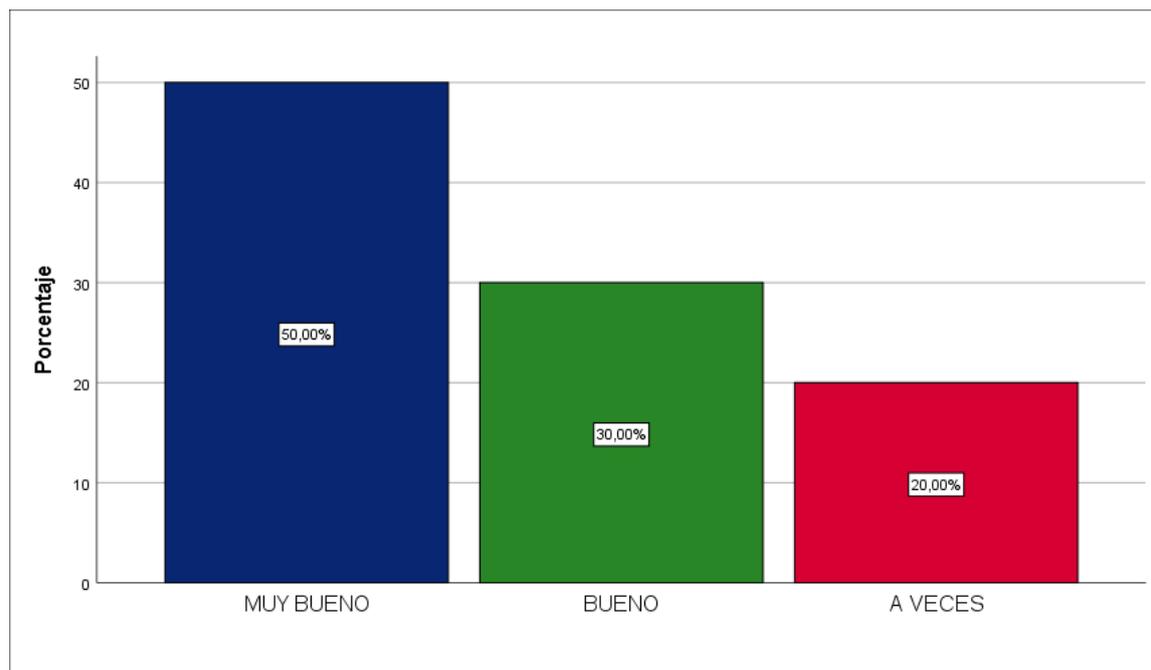
4.1 Estadística descriptiva

Tabla 3

Resultado descriptivo de V1: Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	10	50,0	50,0	50,0
	Bueno	6	30,0	30,0	80,0
	A veces	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 1. Satisfacción laboral



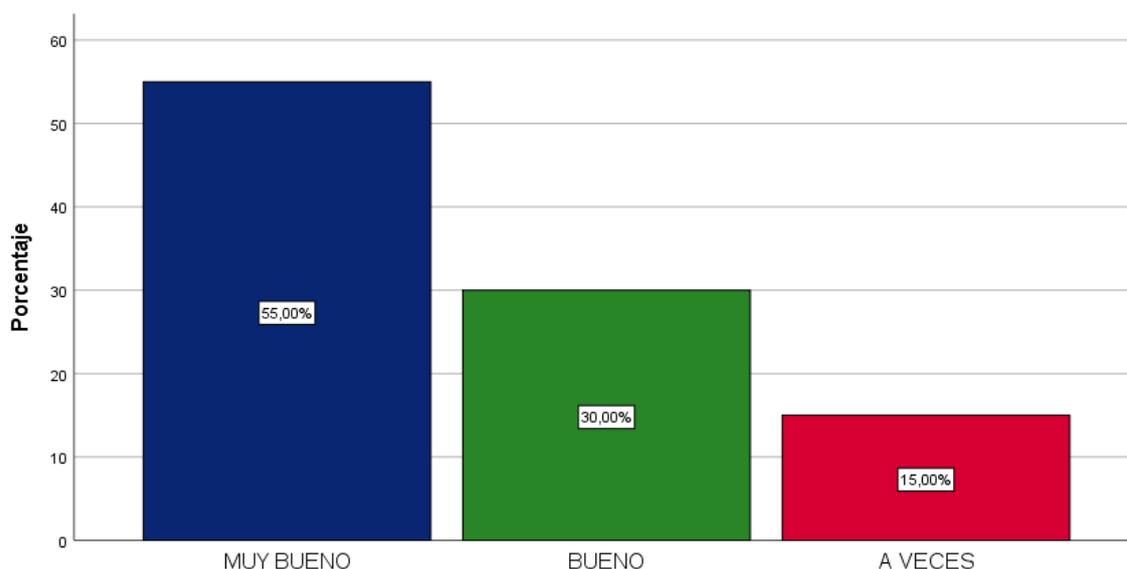
Para la Tabla 3 y la figura 1, se observa que en relación a la variable de satisfacción laboral de los 20 participantes, el 50% dio como resultado satisfactorio representado como muy bueno, así mismo, el 30% respondieron bueno. Lo cual demuestra que es un buen principio generar la satisfacción laboral lo cual implicaría mejores organizaciones al igual que una adecuada motivación para los colaboradores.

Tabla 4

Resultado descriptivo de V2: Clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	11	55,0	55,0	55,0
	Bueno	6	30,0	30,0	85,0
	A veces	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 2. Clima laboral



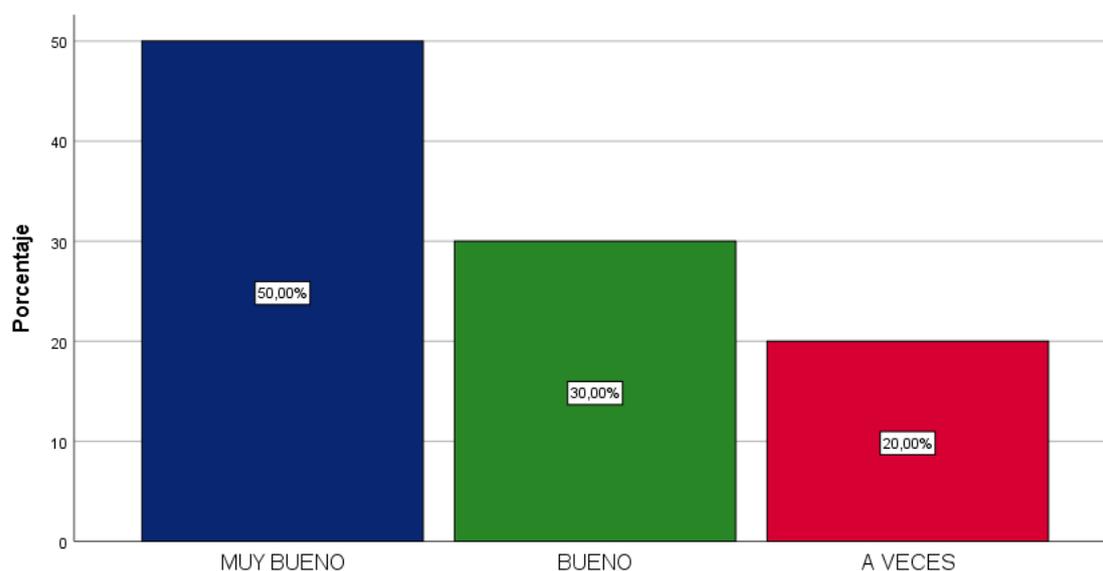
Para la Tabla 4 y la figura 2, se observa que, en relación a la variable de satisfacción laboral de los 20 participantes, el 55% dio como resultado satisfactorio representado como muy bueno, así mismo, el 30% respondieron bueno. Por los resultados se deduce que el 85% de los colaboradores perciben un adecuado clima laboral y esto se refleja en los hallazgos y los niveles de productividad en la empresa retail.

Tabla 5

Resultado descriptivo de la Condición de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	10	50,0	50,0	50,0
	Bueno	6	30,0	30,0	80,0
	A veces	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 3. Condición de trabajo



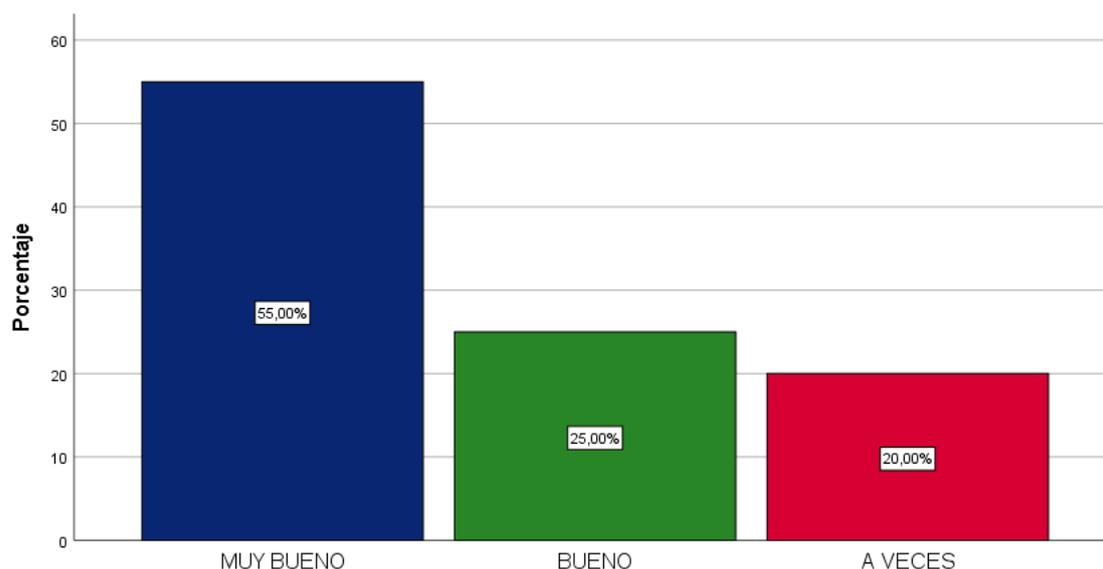
Para la Tabla 5 y la figura 3, se observa que, en la condición de trabajo de los 20 participantes, el 50% dio como resultado satisfactorio representado como muy bueno, así mismo, el 30% respondieron bueno. Lo cual demuestra que la condición de trabajo para los colaboradores es satisfactoria aquello no presentaría ningún problema en esta empresa retail.

Tabla 6

Resultado descriptivo de la Relación entre el equipo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	11	55,0	55,0	55,0
	Bueno	5	25,0	25,0	80,0
	A veces	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 4. Relación entre el equipo de trabajo



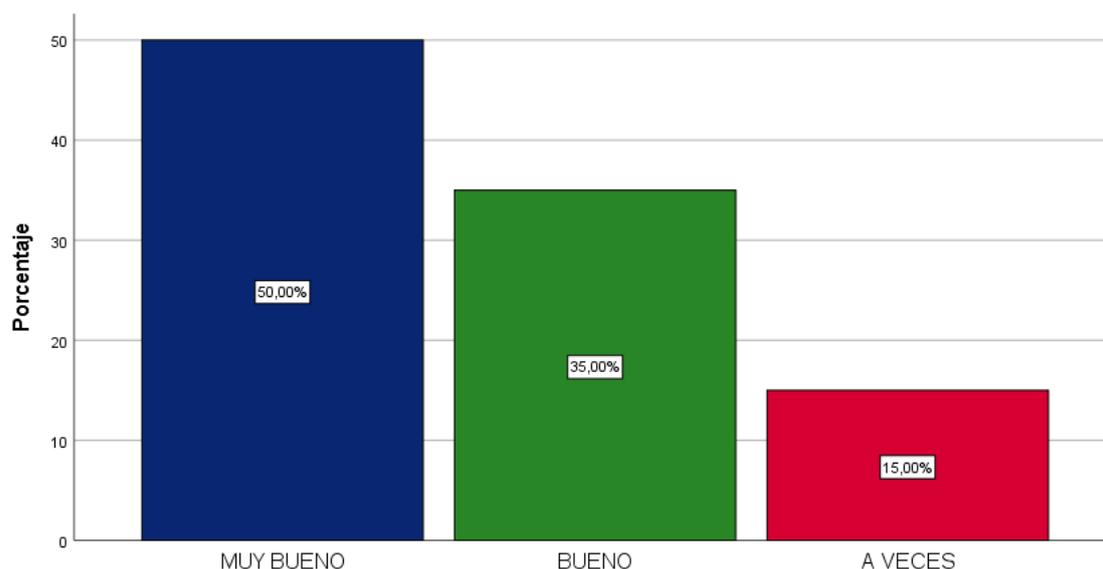
Para la Tabla 6 y la figura 4, se puede analizar que para la relación entre el equipo de trabajo de los 20 participantes el 55% dio como resultado satisfactorio representado como muy bueno, así mismo, el 25% respondieron bueno. Lo cual demuestra que la relación entre el equipo de trabajo es muy buena para los colaboradores aquello no presentaría ningún problema en esta empresa retail.

Tabla 7

Resultado descriptivo de la Condición salarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	10	50,0	50,0	50,0
	Bueno	7	35,0	35,0	85,0
	A veces	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 5. Condición salarial



Para la Tabla 7 y la figura 5, se observa que, en la condición salarial de los 20 participantes el 50% dio como resultado satisfactorio representado como muy bueno, así mismo, el 35% respondieron bueno. Lo cual demuestra que la condición salarial que determina esta retail se adecua a las necesidades de los colaboradores, es satisfactorio aquello no presentaría ningún problema en esta empresa retail.

4.2 Estadística Inferencial

4.2.1. Prueba de Normalidad

Para analizar la normalidad de las hipótesis, es primordial identificar si la distribución es paramétrica o no paramétrica, y si el tamaño de la muestra es pequeño (<50) o grande (>50).

Según Flores y Flores (2021), para verificar la normalidad de las hipótesis, se pueden emplear representaciones visuales y pruebas estadísticas como el test de Shapiro-Wilk y el test de Kolmogórov-Smirnov. La elección entre estas pruebas dependerá del tamaño de la muestra, con el fin de analizar la distribución de las variables.

En la realización de la prueba de normalidad se consideró la distribución de la muestra, H0: La muestra es normal y H1: La muestra no es normal.

La decisión se basó en lo siguiente: Si, $\alpha \geq a$ 5% se acepta la H0; y si $\alpha < a$ 5% se declina la H0.

Tabla 8

Prueba de normalidad general

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,309	20	,000	,762	20	,000
Rotación de Personal	,337	20	,000	,740	20	,000

Para la Tabla 8, al realizar la prueba de Shapiro-Wilk, se observa que el valor p es menor al 0,05 ($p < 0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H0). Dado que la muestra se considera no normal, se continuo a realizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

4.2.2. Prueba de Hipótesis

Según Mendivelso (2021), señala que se empleará la prueba no paramétrica de Rho Spearman para evaluar el nivel de asociación entre las variables X1 y Y2.

Para analizar la correlación entre las variables y dimensiones, se aplicó una prueba de hipótesis que permitirá determinar la relación en función del coeficiente de correlación (ver anexo 6).

La decisión se basó en lo siguiente: Si, p valor \geq al 5% se acepta la H0; y si p valor $<$ al 5% se declina la H0.

4.2.2.1. Prueba de Hipótesis General

Para identificar la conexión entre las variables satisfacción laboral y el clima laboral:

- H0: No se evidencia una relación significativa entre la satisfacción laboral y el clima laboral en colaboradores de la compañía Retail, Ate 2023.

- H1: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el clima laboral en colaboradores de la compañía Retail, Ate 2023.

Tabla 9

Prueba de hipótesis general

			Satisfacción Laboral	Clima Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Para la Tabla 9, se logró un nivel de significancia inferior a 0,05, lo cual lleva al rechazo de la hipótesis (H0) y a la aceptación de la hipótesis (H1), demostrando así la presencia de una relación significativa entre las variables examinadas. Además, se observa un coeficiente de correlación positiva muy alta (Rho= 0.927). (Ver anexo 06).

4.2.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

Prueba de hipótesis entre la condición de trabajo y el clima laboral.

- H0: No se evidencia una relación significativa entre la condición de trabajo y el clima laboral en colaboradores de la compañía Retail, Ate 2023.

- H1: Existe relación significativa entre la condición de trabajo y el clima laboral en colaboradores de la compañía Retail, Ate 2023.

Tabla 10

Prueba de hipótesis condición de trabajo y el clima laboral.

			Condición de Trabajo	Clima Laboral
Rho de Spearman	Condición de Trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
Clima Laboral	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Para la Tabla 10, se alcanzó un nivel de significancia inferior a 0,05, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis (H0) y a la aceptación de la hipótesis (H1), confirmando la existencia de una relación significativa entre las variables. Además, se observa un coeficiente de correlación positiva muy alta (Rho= 0.927). (Ver anexo 06).

Prueba de hipótesis entre la relación entre el equipo de trabajo y el clima laboral.

- H0: No se evidencia una relación significativa entre la relación entre el equipo de trabajo y el clima laboral en colaboradores de la compañía Retail, Ate 2023.

- H1: Existe relación significativa entre la relación entre el equipo de trabajo y el clima laboral en colaboradores de la compañía Retail, Ate 2023.

Tabla 11

Prueba de hipótesis de la relación entre el equipo de trabajo y el clima laboral.

		Relación entre el Equipo de Trabajo		Clima Laboral
Rho de Spearman	Relación entre el Equipo de Trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
Clima Laboral	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Para la Tabla 11, se alcanzó un nivel de significancia inferior a 0,05, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis (H0) y a la aceptación de la hipótesis (H1), confirmando la existencia de una relación significativa entre las variables. Además, se observa un coeficiente de correlación positiva alta (Rho= 0.857). (Ver anexo 06).

Prueba de hipótesis entre la condición salarial y el clima laboral.

- H0: No se evidencia una relación significativa entre la condición salarial y el clima laboral en colaboradores de la compañía Retail, Ate 2023.

- H1: Existe relación significativa entre la condición salarial y el clima laboral en colaboradores de la compañía Retail, Ate 2023.

Tabla 12*Prueba de hipótesis de la condición salarial y el clima laboral.*

			Condición Salarial	Clima Laboral
Rho de Spearman	Condición Salarial	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
Clima Laboral	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Para la Tabla 12, se alcanzó un nivel de significancia inferior a 0,05, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis (H0) y a la aceptación de la hipótesis (H1), confirmando la existencia de una relación significativa entre las variables. Además, se observa una correlación positiva alta (Rho= 0.763). (Ver anexo 06).

V. DISCUSIÓN

Mediante la discusión, fue posible contrastar los resultados alcanzados. en nuestra investigación con los antecedentes previos, incluyendo tesis nacionales e internacionales.

De acuerdo al objetivo general, establecer la relación entre la satisfacción laboral y el clima laboral dentro de la empresa Retail. Los resultados conseguidos en la tabla 9, se aprecia a un nivel de significancia $<0,05$, confirmando la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Además, se observa correlación positiva muy alta ($\rho = 0.927$). Datos que al ser comparados con Tello (2019) en su estudio halla que la que la satisfacción laboral se relaciona con el clima laboral ya que se obtuvo una correlación positiva alta ($\rho = 0.716$) con un nivel de significancia $<0,05$ lo cual determina confiabilidad. Este resultado coincide con lo que se obtuvo en esta investigación, dado que ambas variables guardan una relación positiva y significativa. Los resultados presentados indican una coincidencia, ya que en el análisis llevado a cabo se confirma la relación entre las variables del estudio y del antecedente. Asimismo, se observa una discrepancia en el nivel de correlación de las variables, ya que en el estudio actual se registra una correlación positiva muy alta, no obstante, en el estudio previo presenta una correlación positiva alta. Por otra parte, para Quinto (2015) indica que existe una conexión significativa entre el clima laboral y la satisfacción. Esto se debe a que en su estudio el personal de salud experimenta satisfacción por las relaciones establecidas por una óptima comunicación existente entre los directivos y el personal de salud.

De acuerdo al objetivo específico 1, detectar la relación existente entre las condiciones de trabajo y el clima laboral de los colaboradores en la compañía Retail. Los resultados conseguidos en la tabla 10, se aprecia a un nivel de significancia $<0,05$, confirmando la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Además, se observa correlación positiva muy alta ($\rho = 0.927$). Datos que al ser comparados con Salazar (2023) en su estudio halla que la condición de trabajo se relaciona con el clima laboral en un nivel de correlación

positiva moderada ($\rho = 0.645$) con un nivel de significancia $< 0,05$. lo cual determina confiabilidad. Este resultado coincide con lo que se obtuvo en esta investigación, dado que ambas variables guardan una relación positiva y significativa. Los resultados presentados indican una coincidencia, ya que en el análisis llevado a cabo se confirma la relación entre las variables del estudio y del antecedente. Asimismo, se observa una discrepancia en el nivel de correlación de las variables, ya que en el estudio actual se registra una correlación positiva muy alta, no obstante, en el estudio previo presenta una correlación positiva moderada. Por otra parte, para Gómez (2019) indica que el evaluar la repercusión de las condiciones laborales en el ambiente de trabajo de una institución limeña mediante un enfoque cuantitativo. Como resultado, se identificó que los elementos físicos, espacios, así como la temperatura y la disponibilidad de salas de reuniones tienen una influencia significativa en el clima organizacional. Además, factores como el entorno de las reuniones, el tipo de contrato y el entorno laboral se revelaron como elementos fundamentales para evidenciar la relación entre las variables.

De acuerdo al objetivo específico 2, determinar la relación existente entre el equipo de trabajo y el clima laboral de los colaboradores en la compañía Retail. Los resultados conseguidos en la tabla 11, se aprecia a un nivel de significancia $< 0,05$, confirmando la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Además, se observa correlación positiva alta ($\rho = 0.857$). Datos que al ser comparados con Matamoros y Ñahuincopa (2018) en su estudio halló que la relación entre el equipo de trabajo se relaciona con el clima laboral en un nivel de correlación positiva muy alta ($\rho = 0.95$) con un nivel de significancia $< 0,05$. lo cual determina confiabilidad. Este resultado coincide con lo que se obtuvo en esta investigación, dado que ambas variables guardan una relación positiva y significativa. Los resultados presentados indican una coincidencia, ya que en el análisis llevado a cabo se confirma la relación entre las variables del estudio y del antecedente. Asimismo, se observa una discrepancia en el nivel de correlación de las variables, ya que en el estudio actual se registra una correlación positiva alta, no obstante, en el estudio previo presenta una correlación positiva muy alta. Por otra parte, para Gonzalez, (2015) indica que existe la satisfacción laboral y el

trabajo en equipo, sin embargo, se requiere fortalecer este último aspecto, ya que se detectaron falencias en la administración de una comunicación eficiente entre los integrantes de las diversas unidades laborales que conforman un equipo en su totalidad.

Finalmente, de acuerdo al objetivo específico 3, identificar la relación entre la condición salarial y el clima laboral de los colaboradores en la compañía Retail. Los resultados conseguidos en la tabla 12, se aprecia a un nivel de significancia $<0,05$, confirmando la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Además, se observa correlación positiva alta ($\rho = 0.763$). Datos que al ser comparados con Carmona (2019) en su estudio halló que la condición salarial se relaciona con el clima laboral en un nivel de correlación positiva alta ($\rho = 0.810$) con un nivel de significancia $<0,05$. lo cual determina confiabilidad. Este resultado coincide con lo que se obtuvo en esta investigación, dado que ambas variables guardan una relación positiva y significativa. Los resultados presentados indican una coincidencia, ya que en el análisis llevado a cabo se confirma la relación entre las variables del estudio y del antecedente. Asimismo, se observa que concuerdan en el nivel de correlación de las variables, ya que en el estudio actual se registra una correlación positiva alta, no obstante, en el estudio previo presenta una correlación positiva alta. Por otra parte, para Rodríguez (2014) señala que el salario emocional es un elemento esencial que impacta positivamente en la mejora del clima organizacional. Esto se debe a que contribuye al fortalecimiento del sentido de pertenencia de los empleados hacia su lugar de trabajo, prescindiendo de que la dirección realice inversiones económicas adicionales.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones siguientes se desprenden de los objetivos planteados y los resultados alcanzados en la investigación:

Primera: Fue posible establecer que hay una conexión entre la satisfacción laboral y el clima laboral en colaboradores de la empresa retail, Ate 2023, con un nivel de significancia < 0.05 y una correlación positiva muy alta con un Rho de Spearman de 0,927. Por ende, se concluye que la satisfacción laboral es un factor clave para un óptimo clima laboral en la empresa retail, Ate. Al priorizar y promover la satisfacción de los colaboradores, las empresas pueden mejorar la retención de talentosos profesionales, reducir costos asociados a la rotación y, en última instancia, fortalecer su competitividad en el mercado. Estos hallazgos proporcionan valiosa información y orientación para la toma de decisiones y la ejecución de estrategias efectivas de recursos humanos en el actual entorno empresarial.

Segunda: Se logró conocer una conexión entre la condición de trabajo y el clima laboral en colaboradores de la empresa retail, Ate 2023, con un nivel de significancia < 0.05 y una correlación positiva muy alta con un Rho de Spearman de 0,927. Por tanto, se concluye que la condición de trabajo es un factor clave para un óptimo clima laboral en la empresa retail. Al enfocarse en la mejora de las condiciones laborales, las organizaciones pueden aumentar la retención de talento, disminuir los costos asociados a la rotación y, en última instancia, fortalecer su competitividad en el mercado. Estos hallazgos proporcionan información valiosa para tomar decisiones y aplicar estrategias efectivas de recursos humanos en el actual entorno empresarial.

Tercera: Se logró conocer una conexión entre la relación entre el equipo de trabajo y el clima laboral en colaboradores de la empresa retail, Ate 2023, con un nivel de significancia < 0.05 y una correlación positiva alta con un Rho de Spearman de 0,857. Por tanto, se concluye que la relación entre el equipo de trabajo es un factor clave para un óptimo clima laboral en la empresa retail. Al poner énfasis en

fortalecer las relaciones entre los integrantes del equipo, las empresas pueden disminuir la rotación de empleados, lograr un ambiente laboral más estable y alcanzar un rendimiento óptimo en su negocio. Estos hallazgos proporcionan información crucial para la toma de decisiones y la ejecución de estrategias efectivas de recursos humanos en el actual entorno empresarial.

Cuarta: Se logró conocer que existe una relación entre la condición salarial y el clima laboral en colaboradores de la empresa retail, Ate 2023, con un nivel de significancia < 0.05 y una correlación positiva alta con un Rho de Spearman de 0,763. Por tanto, se concluye que la conexión entre la condición salarial y el clima laboral son elementos fundamentales en la gestión de recursos humanos en la empresa retail. Al centrarse en mejorar la condición salarial, las empresas pueden disminuir la tasa de rotación de empleados, fomentar un ambiente laboral más estable y alcanzar un rendimiento óptimo. Estos hallazgos ofrecen una dirección valiosa para la toma de decisiones y para ejecución de estrategias efectivas de recursos humanos en la empresa retail, Ate 2023.

VII. RECOMENDACIONES

A continuación, basándonos en los resultados alcanzados, se proponen las siguientes recomendaciones:

Primera: Se logró determinar una correlación positiva muy alta entre la satisfacción laboral y el clima laboral en colaboradores de la empresa retail, Ate 2023. Se sugiere implementar un programa de mejora continua de la satisfacción laboral como parte de su estrategia de recursos humanos. Esto incluye realizar encuestas regulares de satisfacción, establecer canales de retroalimentación efectivos para los colaboradores y desarrollar un plan de acción basado en los resultados. Al enfocarse en la satisfacción de los empleados, la organización no solo mejorará la retención de talento, sino que también reducirá los costos relacionados con la rotación y fortalecerá su posición en el competitivo mercado actual. Esta medida ayudará a mantener a los colaboradores comprometidos y satisfechos, lo que, a su vez, impulsará el éxito y el crecimiento sostenible de la empresa.

Segunda: Se logró determinar una correlación positiva muy alta entre la condición de trabajo y el clima laboral en colaboradores de la empresa retail, Ate 2023. Se sugiere priorizar la mejora de las condiciones laborales. Esto implica revisar y ajustar aspectos como el ambiente de trabajo, los horarios, la carga laboral y los beneficios para los colaboradores. Al centrarse en la creación de un entorno laboral favorable, la organización no solo mantendrá a su personal motivado y comprometido, además, se observará una disminución en los gastos relacionados con la rotación. Adoptar esta estrategia brindará a la empresa la oportunidad de consolidar su posición competitiva en el actual mercado y, a la vez, promoverá un clima laboral saludable y productivo.

Tercera: Se conoció una correlación positiva alta entre la relación entre el equipo de trabajo y el clima laboral en colaboradores de la empresa retail, Ate 2023. Se sugiere implementar estrategias que fomenten la colaboración, la comunicación efectiva y el trabajo conjunto. Esto contribuirá a la creación de un ambiente laboral más cohesionado y estable, donde los colaboradores se sientan valorados y comprometidos. Además, se promoverá un rendimiento óptimo y una mayor

satisfacción laboral. Invertir en la mejora de la relación entre el equipo de trabajo no solo reducirán la rotación de personal, sino que también se posicionarán de manera más sólida en el competitivo mercado del retail.

Cuarta: Se conoció una correlación positiva alta entre la condición salarial y el clima laboral en colaboradores de la empresa retail, Ate 2023. Se sugiere mejorar la condición salarial de sus colaboradores. Esto no solo contribuirá a retener al talento existente, sino que también atraerá a nuevos profesionales altamente calificados. Además, al garantizar una condición salarial competitiva, se fomentará un ambiente laboral más estable y comprometido. Para llevar a cabo esta estrategia, es esencial realizar un análisis regular del mercado para ajustar los salarios según las tendencias actuales. Esta inversión en la satisfacción de los empleados no solo reduce la rotación de personal, sino que también consolida la posición de la empresa en el mercado altamente competitivo del retail.

REFERENCIAS

- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L., & Monteverde, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. Revista médica revisada por pares Medwave. <https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>
- Aliaga, G. & Castillo, B. (2020). Clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada – lima, 2019. Recuperado de repositorio: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25093/Aliaga%20Silva%2c%20Giselle%20Cristina%20-%20Castillo%20Palomino%2c%20Beatriz%20Del%20Rosario.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2023). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. Gestionar: Revista de Empresa Y Gobierno, 3(1), 89–102. <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/73/167>
- Araya, M. & Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. Revista Médica de Risaralda, 25(2), 157–166. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157
- BBC New Mundo. (2021, 06 de Agosto). ¿Quiénes se han sumado a la gran renuncia en EE. UU.? BBC New Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-58017733>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. Journal of Economics, Finance and International Business, 3(1), 75-103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Burgos, A., Vidal, Y. & Chiguay, C. (2019). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad pública regional chilena. Revista Inclusiones. <https://revistainclusiones.org/pdf32/19%20VOL%206%20NUM%204%20GIRALDO2019OCTUBDICIEMB19INCL.pdf>
- Carmona, C. (2019). Estrategia de salario emocional para mejorar el clima laboral de los colaboradores de oficina principal de Caja Piura – 2018. Recuperado de repositorio: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58888/Carmona_GC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, S. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en organizaciones públicas y privadas. Recuperado de repositorio: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13192/Castro_Vega.pdf?sequence=1&isAllowed=y

-Chiang, M., Hidalgo, J. & Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. Revista de Ciencias de la Administración y Economía.

<https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>

-Chinchay, L. & Quispe, G. (2018). Clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de surquillo, 2018. Recuperado de repositorio: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/715/1/CHINCHAY%20AREVALO%20DE%20MORALES%20LUIZA%20PATRICIA-QUISPE%20RAMOS%20GLORIA%20LUIZA.pdf>

-Cota, R. (2021). Satisfacción y clima laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones Callao, 2016. Recuperado de repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77872>

-Deloitte (2020). Estudio de empresas y trabajadores en crisis Covid-19. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cl/Documents/povs-covid19/clVF2-empresas-trabajadores-crisis-Covid-19.pdf>

-ESAN (2019). Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla? [publicación web]. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2019/09/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla/>

-Gómez, G. & Cohen, N. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

-Gómez, M. (2019). Optimización de las condiciones laborales y su influencia en el clima laboral de los trabajadores en un proyecto de edificación mediano en Lima, periodo junio 2018 a junio 2019 [Tesis de posgrado, Universidad Ricardo Palma]. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/2532>

-González, H. (2020). La satisfacción laboral y la rotación: modelo de intervención basado en el diseño del trabajo. Recuperado de repositorio: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/6463/TOG%20IDI%204%20Final%20Hanna%20Gonzalez%20Marti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

-Gonzalez, K. (2015). "Trabajo en equipo y satisfacción laboral". Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. <https://recursosbiblio2.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>

-González, N. (2020). Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019. Recuperado de repositorio: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44451/Gonzalez%20Nancy%20RND-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

-Grisales, M., y Gallego, L. (2020). Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la

ciudad de Pereira. Colombia.

<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6228/1/DDMPSI276.pdf>

- Guanilo, S. (2019). Clima laboral y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Yugoslavia, Nuevo Chimbote 2019. Recuperado de repositorio Institucional:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45980/Guanilo_ISI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

-Guillén, E. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de una empresa del rubro retail de Lima Metropolitana 2018. Repositorio digital: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2619>

-Huaripoma, M. & Rosado, P. (2018). Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de lima 2017.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b7a433c0-bb47-4e84-9e98-6f24b55a01ba/content>

-Lambert, A. (2019). Influencia de la satisfacción laboral en el clima laboral de la contrata minera exploración y explotación Villanueva SAC, Patatz, La Libertad, 2019. Recuperado de repositorio Institucional:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37880>

-Lomparte, C. (2018). Clima organizacional y la satisfacción laboral en la I.E.P María Alvarado Nuevo Chimbote-2018. FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES. Recuperado de repositorio Institucional:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19142/lomparte_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

-Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., Nayely García, Salazar, P., & Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. 35(6), 680–688.

<https://doi.org/10.4067/s0716-10182018000600680>

- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Revista médica clínica las condes.

https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S0716864019300057.pdf?locale=es_ES&searchIndex=

-Martínez, A. (2019). Incidencia de la satisfacción laboral en la rotación de personal del registro nacional de evaluadores R.N.A. Recuperado de repositorio:<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/83f5ce9e-b46d-4378-b482-99c41e2523b7/content>

-Matamoros, R. & Ñahuincopa, M. (2018). El trabajo en equipo y clima laboral en los docentes de la I.E “La Victoria de Ayacucho”, Huancavelica – 2018. Recuperado de repositorio:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32977/matamoros_p_r.pdf?sequence=1&isAllowed=y

-Mendoza, R. & Moyano, E. (2019). Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. *Revista Gerencia Y Políticas de Salud*, 18(36), 1–13.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54574649005>

-Meneses, J. (2019). Introducción al análisis multivariante.

<https://femrecerca.cat/meneses/publication/introduccion-analisis-multivariante/introduccion-analisis-multivariante.pdf>

-Monforte, G., Gálvez, E., & Contreras, A. (2019). Satisfacción laboral, el caso de los trabajadores jóvenes. *Boletín de estudios económicos*, 74(228), 503-516.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7237822>

-Otzen, T. & Manterola, C. (2017) Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

-Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28).

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>

- Quinto, M. (2015). Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Ramiro Priale Priale Huancayo – 2015 (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo – Peru.

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/951/TTS_46.pdf?sequence=1&isAllowed=y

-Raven, E. (2014). La investigación cuantitativa, la investigación cualitativa y el investigador. *Revista de Postgrado*. <http://arje.bc.uc.edu.ve/arj15/art15.pdf>

-Robles, L. (2020). Relación entre trabajo en equipo y calidad de servicio en las Instituciones Educativas del Distrito de Tarma en el año 2014. Recuperado de repositorio:

http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2430/1/T026_04076519_M.pdf

-Rodríguez, L. (2014). El Salario emocional y el clima organizacional en el jardín infantil trinidad galán. (Trabajo de especialización. Universidad Libre Bogotá). Recuperado de:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8693/EL%20SALARIO%20EMOCIONAL%20Y%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20JARDIN%20INFANTIL%20TRINIDAD%20GALAN.pdf>

-Rosales, P. & Miguel, M. (2021). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la empresa de seguridad privada Calderón & Ventura S.A.C., provincia de Huancayo 2020.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8759/4/IV_FCE_317_TI_Rosales_Quispe_2021.pdf

-Sabastizagal, I., Astete, J., & Benavides, F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental Y Salud Pública. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>

-Salazar, L. (2019) Satisfacción laboral y desempeño. Job satisfaction and labor performance. https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y

-Salazar, L. (2023). Clima laboral y condiciones de trabajo en el hospital provincial docente belén de Lambayeque, 2022. Recuperado de repositorio: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12376/salazar_mlt.pdf?sequence=1&isAllowed=y

-Santivañez, P. & Vera, M. (2022). Habilidades sociales y satisfacción laboral en docentes tutores de una universidad de Huancayo, 2020. Recuperado de repositorio: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11496/1/IV_FHU_501_TE_Vera_Santiva%C3%B1ez_2022.pdf

-Serrabasa, M. (2018). Las empresas del futuro son las que apuestan por las personas | Harvard Deusto 281. Recuperado de: <https://www.harvarddeusto.com/las-empresas-del-futuro-son-las-que-apuestan-por-las-personas>

-Tello, D. (2019). Clima laboral y satisfacción laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche 2019. Recuperado de repositorio: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37614/tello_md-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y

-Victorio, R. (2020). El clima laboral y la productividad en las organizaciones. Recuperado de repositorio: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3914/Raul%20Victorio_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

-Westfalia, R. (2020). La relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa retail, lima 2019. Recuperado de repositorio: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4c03a513-ab29-4bf8-9d6c-e50bddab1a65/content>

-Yuni, J. (2019). Recursos metodológicos para la preparación de proyecto de investigación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/01/LIBRO-T%C3%A9cnicas-para-investigar-1.pdf>

-Zapata, V. (2019). Los beneficios del salario emocional para la organización y los trabajadores. Recuperado de repositorio:

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8479/Zapata_Pflucker_Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

-Zárate, S. (2019). Clima laboral y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores. Recuperado de repositorio:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15184/Z%c3%a1rate%20Yance%2c%20Sara.pdf?sequence=9&isAllowed=y>

ANEXO 1:
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
SATISFACCIÓN LABORAL	Menciona Boada (2019), la satisfacción laboral se refiere al nivel de alegría, felicidad y satisfacción que un empleado experimenta en relación con su trabajo, su entorno laboral, su compensación, su relación con colegas y superiores, así como su percepción de oportunidades progreso y expansión dentro de una entidad. Evalúa el nivel de bienestar y satisfacción general que un trabajador obtiene de su empleo, tomando en cuenta tanto la respuesta emocional hacia el trabajo como la comparación afectiva. Desempeñando un papel fundamental en el compromiso, la retención y la productividad de trabajadores en la compañía.	Asimismo, la variable de satisfacción de los colaboradores será medida a través de una encuesta conformada por 16 ítems para el análisis de las 3 dimensiones.	Condición de trabajo	Nivel de cumplimiento de normas de seguridad	Ordinal en escala de Likert a) Muy bueno b) Bueno c) A veces d) Poco bueno e) Nada bueno
			Relación entre el equipo de trabajo	Nivel de satisfacción con la comunicación y el trabajo en equipo	
			Condición salarial	Nivel de reconocimiento y valoración	
CLIMA LABORAL	Zárate (2019), indica que el clima laboral representa el entorno psicológico y emocional dentro de una organización, el cual ejerce influencia en las actitudes, conductas y percepciones de sus empleados. Este factor desempeña una función relevante en el logro de la organización, dado a que determina el nivel de motivación, satisfacción, rendimiento y productividad de su personal.	Para la variable clima laboral se midió mediante un instrumento como el cuestionario. Se desarrolló 16 ítems para el análisis de las 4 dimensiones.	Habilidades Sociales	Eficiencia en la comunicación y respeto.	
			Condición laboral	Nivel de satisfacción con los beneficios laborales	
			Compromiso	Nivel de satisfacción con las oportunidades de desarrollo	
			Desempeño	Calidad del trabajo	

ANEXO 2: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

2.1 Evaluación por Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La satisfacción y clima laboral de los colaboradores en la empresa Retail”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

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

2. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	-Angel Enrique, Lora Mendivil - Dania Rossana, Gallegos Becerra
Procedencia:	De autores
Administración:	(Virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(Lima - Ate)
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 4 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** La satisfacción laboral

Menciona Boada (2019), la satisfacción laboral se refiere al nivel de alegría, felicidad y satisfacción que un empleado experimenta en relación con su trabajo, su entorno laboral, su compensación, su relación con colegas y superiores, así como su percepción de oportunidades progreso y expansión dentro de una entidad. Evalúa el nivel de bienestar y satisfacción general que un trabajador obtiene de su empleo, tomando en cuenta tanto la respuesta emocional hacia el trabajo como la comparación afectiva. Desempeñando un papel fundamental en el compromiso, la retención y la productividad de trabajadores en la compañía.

- **Variable 2:** Clima laboral

Zárate (2019), indica que el clima laboral representa el entorno psicológico y emocional dentro de una organización, el cual ejerce influencia en las actitudes, conductas y percepciones de sus empleados. Este factor desempeña una función relevante en el logro de la organización, dado a que determina el nivel de motivación, satisfacción, rendimiento y productividad de su personal.

Variable	Dimensiones	Definición
La satisfacción laboral	-Condición de trabajo	-Según Rosales, P. & Miguel, M. (2021), mencionan que las condiciones de trabajo son básicas y de mucha necesidad para que el colaborador pueda realizar con eficacia y efectividad su labor, se considera aquello primordial como métodos de trabajo incluyendo los factores ergonómicos y psicosociales.
	-Relación entre compañeros	-Matamoros, R. & Ñahuincopa, M. (2018), mencionan que una óptima relación laboral en equipo es fundamental y guarda una relación positiva con la excelencia del servicio que se brinda en instituciones.
	-Condición salarial	-Zapata, V. (2019), menciona que a la condición salarial se le debe de considerar en un contexto más amplio, no solo se relaciona con la remuneración o salario sino que incluye factores emocionales y de calidad de vida en el trabajo.
Clima laboral	-Habilidades Sociales	-Santivañez, P. & Vera, M. (2022) consideran que, en el ámbito laboral, es crucial que los colaboradores posean habilidades sociales sólidas para promover una interacción efectiva y positiva. Estas habilidades engloban la destreza en la comunicación clara, la resolución de conflictos, la colaboración en equipo, la expresión de empatía y el fomento de relaciones laborales saludables. La maestría en estas habilidades contribuye al bienestar de los colaboradores, refuerza la cohesión del equipo y, en última instancia, tiene un efecto importante en retención de talento y en el logro tanto a nivel personal como en el ámbito organizativo.
	-Condición laboral	-Westfalia, R. (2020) considera que, la condición laboral engloba una serie de factores y elementos que ejercen influencia en el confort y la satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral. Entre estos factores se incluye la calidad de la infraestructura, los niveles salariales y los horarios laborales. Los resultados subrayan la relación directa entre una condición laboral positiva, en la que los trabajadores están contentos con las condiciones y los beneficios laborales, y una menor tasa de rotación de personal. Cuando los empleados experimentan esta satisfacción, se reduce la probabilidad de que renuncien, ya sea por elección propia o de manera no intencional.
	- Compromiso	-Guillén, E. (2018) considera que el compromiso laboral hace referencia a la conexión significativa entre el rendimiento de colaboradores y el nivel de dedicación que ponen en la ejecución de sus tareas y responsabilidades laborales. El compromiso es fundamental para lograr un rendimiento excepcional en el ámbito laboral, implica de una participación activa en la labor diaria, además de reflejar la dedicación que se le pone.
	- Desempeño	- Huaripoma, M. & Rosado, P. (2018) indica que el clima laboral posee un efecto relevante en el rendimiento laboral de colaboradores y que este efecto está mediado por la satisfacción laboral. Esto implica que cuando los trabajadores experimentan un clima organizacional positivo, su satisfacción laboral aumenta, lo que a su vez mejora su rendimiento. El clima laboral en las universidades y su vínculo con el rendimiento laboral sugiere que la satisfacción laboral puede ser un mediador importante de esta relación. Esto se puede lograr a través de una comunicación eficaz, un liderazgo positivo, la gestión del cambio, el reconocimiento, recompensas adecuadas, fomentando una cultura de colaboración y de respeto en el lugar de trabajo. Además, se reducen las renuncias repentinas.





5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “(La satisfacción y clima laboral de los colaboradores en la empresa Retail).” elaborado por Angel Enrique Lora Mendivil y Dania Rossana Gallegos Becerra en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Variable del instrumento: (La satisfacción laboral)

- Primera dimensión: (Condición de trabajo)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de cumplimiento de normas de seguridad)	1,2,3,4,5,6	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Relación entre el equipo de trabajo)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de satisfacción con la comunicación y el trabajo en equipo)	7,8,9,10,11	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Condición salarial)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de reconocimiento y valoración)	12,13,14,15,16	4	4	4	

Variable del instrumento: (Clima laboral)

- Primera dimensión: (Habilidades Sociales)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Eficiencia en la comunicación y respeto.)	17,18,19,20	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Condición laboral)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de satisfacción con los beneficios laborales)	21,22,23,24	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Compromiso)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de satisfacción con las oportunidades de desarrollo)	25,26,27,28	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (Condición laboral)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Calidad del trabajo)	29,30,31,32	4	4	4	



MBA Oscar Alberto Villarruel Esquivel
DNI N° 09980913

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

2.2. Evaluación por Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La satisfacción y clima laboral de los colaboradores en la empresa Retail”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

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

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	-Angel Enrique, Lora Mendivil - Dania Rossana, Gallegos Becerra
Procedencia:	De autores
Administración:	(Virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(Lima - Ate)
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 16 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 4 indicadores y 16 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

- **Variable 1:** La satisfacción laboral

Menciona Boada (2019), la satisfacción laboral se refiere al nivel de alegría, felicidad y satisfacción que un empleado experimenta en relación con su trabajo, su entorno laboral, su compensación, su relación con colegas y superiores, así como su percepción de oportunidades progreso y expansión dentro de una entidad. Evalúa el nivel de bienestar y satisfacción general que un trabajador obtiene de su empleo, tomando en cuenta tanto la respuesta emocional hacia el trabajo como la comparación afectiva. Desempeñando un papel fundamental en el compromiso, la retención y la productividad de trabajadores en la compañía.

- **Variable 2:** Clima laboral

Zárate (2019), indica que el clima laboral representa el entorno psicológico y emocional dentro de una organización, el cual ejerce influencia en las actitudes, conductas y percepciones de sus empleados. Este factor desempeña una función relevante en el logro de la organización, dado a que determina el nivel de motivación, satisfacción, rendimiento y productividad de su personal.



Variable	Dimensiones	Definición
La satisfacción laboral	-Condición de trabajo	-Según Rosales, P. & Miguel, M. (2021), mencionan que las condiciones de trabajo son básicas y de mucha necesidad para que el colaborador pueda realizar con eficacia y efectividad su labor, se considera aquello primordial como métodos de trabajo incluyendo los factores ergonómicos y psicosociales.
	-Relación entre compañeros	-Matamoros, R. & Ñahuincopa, M. (2018), mencionan que una óptima relación laboral en equipo es fundamental y guarda una relación positiva con la excelencia del servicio que se brinda en instituciones.
	-Condición salarial	-Zapata, V. (2019), menciona que a la condición salarial se le debe de considerar en un contexto más amplio, no solo se relaciona con la remuneración o salario sino que incluye factores emocionales y de calidad de vida en el trabajo.
Clima laboral	-Habilidades Sociales	-Santivañez, P. & Vera, M. (2022) consideran que, en el ámbito laboral, es crucial que los colaboradores posean habilidades sociales sólidas para promover una interacción efectiva y positiva. Estas habilidades engloban la destreza en la comunicación clara, la resolución de conflictos, la colaboración en equipo, la expresión de empatía y el fomento de relaciones laborales saludables. La maestría en estas habilidades contribuye al bienestar de los colaboradores, refuerza la cohesión del equipo y, en última instancia, tiene un efecto importante en retención de talento y en el logro tanto a nivel personal como en el ámbito organizativo.
	-Condición laboral	-Westfalia, R. (2020) considera que, la condición laboral engloba una serie de factores y elementos que ejercen influencia en el confort y la satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral. Entre estos factores se incluye la calidad de la infraestructura, los niveles salariales y los horarios laborales. Los resultados subrayan la relación directa entre una condición laboral positiva, en la que los trabajadores están contentos con las condiciones y los beneficios laborales, y una menor tasa de rotación de personal. Cuando los empleados experimentan esta satisfacción, se reduce la probabilidad de que renuncien, ya sea por elección propia o de manera no intencional.
	- Compromiso	-Guillén, E. (2018) considera que el compromiso laboral hace referencia a la conexión significativa entre el rendimiento de colaboradores y el nivel de dedicación que ponen en la ejecución de sus tareas y responsabilidades laborales. El compromiso es fundamental para lograr un rendimiento excepcional en el ámbito laboral, implica de una participación activa en la labor diaria, además de reflejar la dedicación que se le pone.
	- Desempeño	- Huaripoma, M. & Rosado, P. (2018) indica que el clima laboral posee un efecto relevante en el rendimiento laboral de colaboradores y que este efecto está mediado por la satisfacción laboral. Esto implica que cuando los trabajadores experimentan un clima organizacional positivo, su satisfacción laboral aumenta, lo que a su vez mejora su rendimiento. El clima laboral en las universidades y su vínculo con el rendimiento laboral sugiere que la satisfacción laboral puede ser un mediador importante de esta relación. Esto se puede lograr a través de una comunicación eficaz, un liderazgo positivo, la gestión del cambio, el reconocimiento, recompensas adecuadas, fomentando una cultura de colaboración y de respeto en el lugar de trabajo. Además, se reducen las renuncias repentinas.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “(La satisfacción y clima laboral de los colaboradores en la empresa Retail).” elaborado por Angel Enrique Lora Mendivil y Dania Rossana Gallegos Becerra en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Variable del instrumento: (La satisfacción laboral)

- Primera dimensión: (Condición de trabajo)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de cumplimiento de normas de seguridad)	1,2,3,4,5,6	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Relación entre el equipo de trabajo)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de satisfacción con la comunicación y el trabajo en equipo)	7,8,9,10,11	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Condición salarial)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de reconocimiento y valoración)	12,13,14,15,16	4	4	4	

Variable del instrumento: (Clima laboral)

- Primera dimensión: (Habilidades Sociales)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Eficiencia en la comunicación y respeto.)	17,18,19,20	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Condición laboral)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de satisfacción con los beneficios laborales)	21,22,23,24	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Compromiso)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de satisfacción con las oportunidades de desarrollo)	25,26,27,28	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (Condición laboral)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Calidad del trabajo)	29,30,31,32	4	4	4	



(Dr. Marco Antonio Candia Menor)
DNI N° 10050551

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

2.3. Evaluación por Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La satisfacción y clima laboral de los colaboradores en la empresa Retail”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg. Liseth Malena Farro Ruiz
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	-Angel Enrique, Lora Mendivil - Dania Rossana, Gallegos Becerra
Procedencia:	De autores
Administración:	(Virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(Lima - Ate)
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 16 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 4 indicadores y 16 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** La satisfacción laboral

Menciona Boada (2019), la satisfacción laboral se refiere al nivel de alegría, felicidad y satisfacción que un empleado experimenta en relación con su trabajo, su entorno laboral, su compensación, su relación con colegas y superiores, así como su percepción de oportunidades progreso y expansión dentro de una entidad. Evalúa el nivel de bienestar y satisfacción general que un trabajador obtiene de su empleo, tomando en cuenta tanto la respuesta emocional hacia el trabajo como la comparación afectiva. Desempeñando un papel fundamental en el compromiso, la retención y la productividad de trabajadores en la compañía.

- **Variable 2:** Clima laboral

Zárate (2019), indica que el clima laboral representa el entorno psicológico y emocional dentro de una organización, el cual ejerce influencia en las actitudes, conductas y percepciones de sus empleados. Este factor desempeña una función relevante en el logro de la organización, dado a que determina el nivel de motivación, satisfacción, rendimiento y productividad de su personal.

Variable	Dimensiones	Definición
La satisfacción laboral	-Condición de trabajo	-Según Rosales, P. & Miguel, M. (2021), mencionan que las condiciones de trabajo son básicas y de mucha necesidad para que el colaborador pueda realizar con eficacia y efectividad su labor, se considera aquello primordial como métodos de trabajo incluyendo los factores ergonómicos y psicosociales.
	-Relación entre compañeros	-Matamoros, R. & Ñahuincopa, M. (2018), mencionan que una óptima relación laboral en equipo es fundamental y guarda una relación positiva con la excelencia del servicio que se brinda en instituciones.
	-Condición salarial	-Zapata, V. (2019), menciona que a la condición salarial se le debe de considerar en un contexto más amplio, no solo se relaciona con la remuneración o salario sino que incluye factores emocionales y de calidad de vida en el trabajo.
Clima laboral	-Habilidades Sociales	-Santivañez, P. & Vera, M. (2022) consideran que, en el ámbito laboral, es crucial que los colaboradores posean habilidades sociales sólidas para promover una interacción efectiva y positiva. Estas habilidades engloban la destreza en la comunicación clara, la resolución de conflictos, la colaboración en equipo, la expresión de empatía y el fomento de relaciones laborales saludables. La maestría en estas habilidades contribuye al bienestar de los colaboradores, refuerza la cohesión del equipo y, en última instancia, tiene un efecto importante en retención de talento y en el logro tanto a nivel personal como en el ámbito organizativo.
	-Condición laboral	-Westfalia, R. (2020) considera que, la condición laboral engloba una serie de factores y elementos que ejercen influencia en el confort y la satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral. Entre estos factores se incluye la calidad de la infraestructura, los niveles salariales y los horarios laborales. Los resultados subrayan la relación directa entre una condición laboral positiva, en la que los trabajadores están contentos con las condiciones y los beneficios laborales, y una menor tasa de rotación de personal. Cuando los empleados experimentan esta satisfacción, se reduce la probabilidad de que renuncien, ya sea por elección propia o de manera no intencional.
	- Compromiso	-Guillén, E. (2018) considera que el compromiso laboral hace referencia a la conexión significativa entre el rendimiento de colaboradores y el nivel de dedicación que ponen en la ejecución de sus tareas y responsabilidades laborales. El compromiso es fundamental para lograr un rendimiento excepcional en el ámbito laboral, implica de una participación activa en la labor diaria, además de reflejar la dedicación que se le pone.
	- Desempeño	- Huaripoma, M. & Rosado, P. (2018) indica que el clima laboral posee un efecto relevante en el rendimiento laboral de colaboradores y que este efecto está mediado por la satisfacción laboral. Esto implica que cuando los trabajadores experimentan un clima organizacional positivo, su satisfacción laboral aumenta, lo que a su vez mejora su rendimiento. El clima laboral en las universidades y su vínculo con el rendimiento laboral sugiere que la satisfacción laboral puede ser un mediador importante de esta relación. Esto se puede lograr a través de una comunicación eficaz, un liderazgo positivo, la gestión del cambio, el reconocimiento, recompensas adecuadas, fomentando una cultura de colaboración y de respeto en el lugar de trabajo. Además, se reducen las renuncias repentinas.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “(La satisfacción y clima laboral de los colaboradores en la empresa Retail).” elaborado por Angel Enrique Lora Mendivil y Dania Rossana Gallegos Becerra en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Variable del instrumento: (La satisfacción laboral)

- Primera dimensión: (Condición de trabajo)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de cumplimiento de normas de seguridad)	1,2,3,4,5,6	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Relación entre el equipo de trabajo)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de satisfacción con la comunicación y el trabajo en equipo)	7,8,9,10,11	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Condición salarial)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de reconocimiento y valoración)	12,13,14,15,16	4	4	4	

Variable del instrumento: (Clima laboral)

- Primera dimensión: (Habilidades Sociales)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Eficiencia en la comunicación y respeto.)	17,18,19,20	3	3	3	

- Segunda dimensión: (Condición laboral)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de satisfacción con los beneficios laborales)	21,22,23,24	4	4	4	

- Tercera dimensión: (Compromiso)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Nivel de satisfacción con las oportunidades de desarrollo)	25,26,27,28	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (Condición laboral)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
(Calidad del trabajo)	29,30,31,32	4	4	4	



.....
Mg. Liseth Malena Farro Ruiz

DNI N° 45962909

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO Y/O ASENTIMIENTO INFORMADO, FORMATO UCV.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

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

Título de la investigación: La satisfacción y clima laboral de los colaboradores en la empresa Retail, Ate, 2023

Investigador (a) (es):

-Lora Mendivil, Angel Enrique.

-Gallegos Becerra, Dania Rossana

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La satisfacción y clima laboral de los colaboradores en la empresa Retail, Ate, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación de la satisfacción laboral y el clima laboral en una Empresa Retail. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima - Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre La Satisfacción Laboral y clima laboral de los colaboradores en la empresa Retail.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “La satisfacción y clima laboral de los colaboradores en la empresa Retail”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente virtual de la institución Retail. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de no maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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



Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Lora Mendivil, Angel Enrique] email loramendivil@ucvvirtual.edu.pe, [Dania Rossana Gallegos Becerra] email dgallegosb@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor [Saldaña Bernal Roger Armando] email RSaldanaB02@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

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

* Obligatorio a partir de los 18 años



ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN FICHA DE ENCUESTA

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables (Satisfacción laboral y Clima laboral). Toda la información será confidencial.

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

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

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS

INSTRUCCIONES

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

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	MUY BUENO	BUENO	A VECES	POCO BUENO	NADA BUENO



V1. Satisfacción laboral				OPCIÓN DE RESPUESTA				
Dimensión	Indicador	N°	ITEMS	1 MUY BUENO	2 BUENO	3 A VECES	4 POCO BUENO	5 NADA BUENO
Condición de trabajo	Nivel de cumplimiento de normas de seguridad	1	¿Te capacitan con las normas establecidas de seguridad?					
		2	¿Cumples con las normas de seguridad establecidas por la empresa?					
		3	¿Te otorgan los recursos y herramientas necesarias para tu seguridad durante tu horario de trabajo?					
		4	¿Se ofrecen programas y actividades de bienestar para los empleados?					
		5	¿Recibes capacitación periódica sobre las normas de seguridad y cómo aplicarlas en tu trabajo?					
		6	¿Sientes que la empresa fomenta una cultura de seguridad y cumple con las normas establecidas?					
Relación entre el equipo de trabajo	Nivel de satisfacción con la comunicación y el trabajo en equipo	7	¿Te sientes escuchado por tu jefe y equipo de trabajo?					
		8	¿Sientes que la empresa fomenta una cultura de comunicación abierta y honesta entre los empleados?					
		9	¿Te sientes cómodo compartiendo tus ideas y opiniones con tus compañeros de trabajo?					
		10	¿Crees que tu jefe y tus compañeros de trabajo valoran tus contribuciones y te brindan retroalimentación constructiva?					
		11	¿Has participado en actividades o eventos organizados por la empresa para fomentar la colaboración y el trabajo en equipo? Si es así, ¿Consideras que ha sido optima la contribución en base a la mejora de relación entre compañeros?					
Condición Salarial	Nivel de reconocimiento y valoración	12	¿Consideras que los recursos y herramientas proporcionados son adecuados para garantizar tu seguridad durante el horario laboral?					
		13	Al participar en programas o actividades de bienestar ofrecidos por la empresa consideras que fueron productivo para el bienestar y seguridad en el trabajo					
		14	¿Se promueve activamente actividades recreativas en su entorno de trabajo?					
		15	¿La empresa se preocupa por el bienestar emocional de los empleados?					
		16	¿La empresa te ofrece oportunidades de crecimiento profesional?					



V2. Clima Laboral				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	ITEMS	MUY BUENO	BUENO	A VECES	POCO BUENO	NADA BUENO
Habilidades Sociales	Eficiencia en la comunicación y respeto	17	¿La comodidad que ofrece el centro laboral de trabajo es inigualable?					
		18	¿Sientes que se tiene una excelente comunicación con tus compañeros de trabajo?					
		19	¿Consideras que la empresa mantiene un buen clima laboral?					
		20	¿Sientes que es seguro tu entorno de trabajo en términos de salud y seguridad?					
Condición laboral	Nivel de satisfacción con los beneficios laborales	21	¿El ambiente de trabajo es óptimo en la empresa?					
		22	¿La empresa cumple con todos los beneficios laborales?					
		23	¿Estás de acuerdo con los bonos (pasajes, por puntualidad, por logro de meta)?					
		24	¿Te sientes satisfecho con lo que la organización proporciona oportunidades de desarrollo profesional?					
Compromiso	Nivel de satisfacción con las oportunidades de desarrollo	25	¿Te sientes bien con el trabajo que realizas?					
		26	¿Sientes q la empresa te otorga seguridad laboral?					
		27	¿Hay oportunidades para aprender y crecer profesionalmente?					
		28	¿Estas satisfecho con el equipo que trabajo durante el turno laboral?					
Desempeño	Calidad del trabajo	29	¿Estás de acuerdo con las facilidades que te da la empresa (estudios)?					
		30	¿Crees que los convenios son beneficiosos?					
		31	¿Las herramientas y mobiliario son individuales para su óptimo desempeño?					
		32	¿Sientes que tienes un óptimo ambiente de confianza y respeto entre los miembros del equipo?					

ANEXO 5: Confiabilidad

Para el nivel de confiabilidad del instrumento en estudio se aplicó el Alfa de Cronbach teniendo en consideración la escala de valoración, así se pudo determinar si existía asertividad y precisión; por ello Howell et ál (2022) indica que la confiabilidad corresponde al grado en que el resultado de la medición está libre de errores de medición. En otras palabras, las mediciones repetidas en condiciones constantes deberían ser similares.

Por lo tanto, en el estudio se realizó la confiabilidad aplicando el uso del análisis estadístico mediante el software SPSS versión 25, que fue aplicada a 20 colaboradores de la empresa retail, siendo estos el total de la muestra de los clientes en el distrito de Ate, considerando también la encuesta piloto, de la cual se obtuvieron los resultados en las siguientes tablas:

Estadísticos de fiabilidad de la Satisfacción Laboral y Clima Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	32

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue ,988 la misma que fue analizado a la encuesta piloto constituida por 20 encuestados con respecto a las variables de estudio, lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al total de la muestra.

Así mismo, se realizó la prueba de confiabilidad a la primera variable; Satisfacción Laboral



Estadísticos de fiabilidad de Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	16

En el cuadro se presenta la confiabilidad del clima laboral que fue de, 975 como resultado de la encuesta piloto, demostrando tener un nivel alto para aplicar al total de la muestra.

Seguidamente se realizó el diagnóstico de la confiabilidad de la segunda variable: Clima Laboral

Estadísticos de fiabilidad de Clima Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	16

En esta parte de la investigación se evidencia la confiabilidad respecto a la segunda variable Cultura organizacional aplicada a la encuesta piloto, el cual arrojó un Alfa de Cronbach de ,980 la misma que indicó tener un nivel alto para aplicar al total de la muestra.



Escala de Alfa de Cronbach

Niveles de confiabilidad

RANGO	MAGNITUD DE CONFIABILIDAD
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Elaboración Propia.



ANEXO 6: Niveles del coeficiente de correlación

Valor de coeficiente	Significado
1	Negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Negativa alta
-0,4 a -0,69	Negativa moderada
-0,2 a -0,38	Negativa baja
-0,01 a -0,19	Negativa muy baja
0	Nula
0,01 a 0,19	Positiva muy baja
0,2 a 0,39	Positiva baja
0,4 a 0,69	Positiva moderada
0,7 a 0,89	Positiva alta
0,9 a 0,99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

Fuente: Adaptada de Hernández et al. (2014)

ANEXO 7: Matriz de datos

Variable		Satisfacción laboral														Clima laboral																	
Dimensiones	Condición de trabajo					Relación entre el equipo de trabajo					Condición salarial				Habilidades Sociales				Condición laboral				Compromiso				Desempeño						
Indicadores	Nivel de cumplimiento de normas de seguridad					Nivel de satisfacción con la comunicación y el trabajo en equipo					Nivel de reconocimiento y valoración				Eficiencia en la comunicación y respeto				Nivel de satisfacción con los beneficios laborales				Nivel de satisfacción con las oportunidades de desarrollo				Calidad del trabajo						
N° Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30	Pregunta 31	Pregunta 32	
Participantes	A001	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	
	A002	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
	A003	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	A004	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1
	A005	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
	A006	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	A007	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	A008	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A009	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
	A010	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A011	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
	A012	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A013	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A014	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A015	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A016	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A017	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A018	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	A019	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	1	4	2	1	1	1	3	1	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2
	A020	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	