



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa
FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Estremadoyro Osore, Ricardo Néstor (ORCID: 0000-0002-2739-5773)
Moncada Reyna, Guissela Lucy (ORCID: 0000-0002-9174-3154)

ASESOR:

MBA. Paredes del Águila, Jardiel (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a mi esposa Cecilia Robledo, por simplemente convertirme en padre y ser mi razón de vida por lo que trato todos los días hacer las cosas cada vez mejor y nunca desistir en cumplir mis sueños.

Ricardo Néstor

A Dios por la oportunidad que me dio en seguir mi carrera profesional y haberme iluminado a lo largo de mi vida universitaria. A mi madre Julia Reyna Paredes por su amor y apoyo incondicional en el logro de mis objetivos. A mi esposo Erick Vargas e hijos Fabrizio y Giuliana por ser mi más grande motivación.

Guissela Lucy

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida y por guiar cada uno de mis pasos, agradezco a mi esposa Cecilia y a mis hijos por estar siempre a mi lado y apoyándome a cumplir mis metas.

Ricardo Néstor

Expreso mi agradecimiento al MBA Jardiel Paredes del Águila por su asesoría, confianza y dominio de los planteamientos científicos. Igualmente, mi profunda gratitud a la empresa Fire Systems Group S.A.C. por las facilidades que me brindaron sus funcionarios y personal que laboran en ella.

Guissela Lucy

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGIA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Trabajadores empresa FIRE SYSTEMAS GROUP SAC	14
Tabla 2. Resumen de casos.....	16
Tabla 3. Resultado de fiabilidad	16
Tabla 4. Alfa de Cronbach - valores	17
Tabla 5. Variable Satisfacción Laboral	19
Tabla 6. Dimensión Retención de empleados	19
Tabla 7. Dimensión: Condiciones físicas y/o materiales	20
Tabla 8. Dimensión: Beneficios y/o Remunerativos	21
Tabla 9. Dimensión: Políticas Administrativas.....	22
Tabla 10. Baremos de Spearman.....	23
Tabla 11, Prueba de normalidad Hipótesis General.....	23
Tabla 12. Correlación entre Satisfacción Laboral y Retención de empleados .	24
Tabla 13. Prueba de normalidad Hipótesis Específica 1	25
Tabla 14. Correlación Condiciones físicas con Retención de empleados	25
Tabla 15. Prueba de normalidad Hipótesis Específica 2	26
Tabla 16. Correlación Beneficios laborales con retención de empleados	27
Tabla 17. Prueba de normalidad Hipótesis Específica 3	28
Tabla 18. Correlación Políticas Administrativas con Retención de empleados	28
Tabla 19. Prueba de normalidad Hipótesis Específica 4	29
Tabla 20. Correlación entre Relaciones Sociales y Retención de empleados .	30
Tabla 21. Dimensión: Condiciones físicas y/o materiales	64
Tabla 22. Dimensión: Beneficios y/o Remunerativos	65
Tabla 23. Dimensión: Políticas Administrativas.....	66
Tabla 24. Dimensión: Relaciones Sociales.	67
Tabla 25. Variable Satisfacción Laboral	68
Tabla 26. Dimensión: Desarrollo personal	69
Tabla 27. Dimensión: Desempeño de las tares del personal	70
Tabla 28. Dimensión: Relación con la autoridad	71
Tabla 29. Variable Retención de empleados.....	72

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021”, tiene como importancia cuando el personal en una organización se siente satisfecho por el cumplimiento de los beneficios laborales, las relaciones sociales entre las áreas, materiales, tecnología y equipos adecuados para poder cumplir eficientemente las labores diarias, conlleva a la retención del personal en una organización.

Asimismo, con finalidad de establecer bases teóricas adecuadas, se ha cumplido con citar antecedentes internacionales y nacionales, quienes hacen referencia a las variables planteadas en nuestra investigación.

La metodología usada ha sido del tipo aplicada, no experimental, de corte transversal al ser desarrollada en un tiempo determinado, enfoque cuantitativo, la técnica usada ha sido la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Se concluye que Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021; tiene un valor Rho Spearman 0,778 que determina una correlación positiva muy fuerte entre satisfacción laboral y retención de empleados.

Palabras clave: Satisfacción laboral, retención de empleados y clima organizacional.

Abstract

The present research work entitled "Job satisfaction and retention of administrative employees in the company FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021", is important when the personnel in an organization feel satisfied with the fulfillment of labor benefits, the social relations between The appropriate areas, materials, technology and equipment to be able to efficiently carry out daily tasks, leads to the retention of personnel in an organization.

Likewise, in order to establish adequate theoretical bases, it has been complied with citing international and national antecedents, who refer to the variables raised in our research.

The methodology used has been of the applied, non-experimental type, cross-sectional as it is developed in a given time, quantitative approach, the technique used has been the survey and the instrument the questionnaire.

It is concluded that there is a significant relationship between job satisfaction and retention of administrative employees in the company FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021; has a Rho Spearman value of 0.778 that determines a very strong positive correlation between job satisfaction and employee retention.

Keywords: Job satisfaction, employee retention and organizational climate.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel nacional, las investigaciones sobre satisfacción de personal y retención del personal son indispensables, para poder medir implicancia entre ambos términos, tenemos a Boada (2019) que en su artículo mencionó que la incidencia entre ambas variables es indispensable para el mejor desarrollo laboral y cumplimiento de los objetivos organizacionales. (pág. 76). Saavedra y Delgado (2020) define que la satisfacción del empleado es indispensable para lograr las metas de la empresa e influye en la mejora productiva organizacional (pág. 5); Collantes y Arévalo (2017) definieron que la retención de personal es indispensable en una organización para evitar costos innecesarios en capacitar a nuevo personal y cumplir sus objetivos planteados en el periodo definido. (pág. 19).

Actualmente, a nivel internacional todas las organizaciones con finalidad de cumplir sus objetivos necesitan contar con personal altamente profesional y alineado con los principios implementados por la alta dirección. Este personal debió estar capacitado, mostrar habilidades y conocimientos para el puesto que desempeñan, estas diversas actitudes contribuyen al crecimiento profesional y de la organización. La organización debe de cumplir con sus compromisos hacia el personal, para que estos se encuentran motivados y satisfechos en su trabajo. (Ramos & Padilla, 2016, págs. 218-219)

Considerando a Soria, Pedraza y Bernal (2018) señalaron en su artículo, que satisfacción laboral se considera a una variedad de habilidades y sentimientos que colaboradores en una organización desarrollan, para beneficio de ellos y de las empresas, las mismas que influyen en la salud laboral y obligación con la organización (pág. 585). Según Jankelová et al. (2020) mencionaron en su investigación, que la motivación al trabajador, se encuentra muy unida con la satisfacción laboral, al considerar la parte teórica y metodología aplicada, llevaron a nuevas estrategias de las empresas, retener al personal más desatado y profesional para cumplir los objetivos que fueron planteados por la organización (págs. 402-403)

Con referencia a la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, es una empresa comercial que comenzó actividades el año 2017, sus oficinas se encuentran en Lima, distrito Los Olivos; sus operaciones comerciales y operativas es instalar servicios y mantenimiento de equipos para aire acondicionado, refrigeración, ventilación, sistemas especiales para contra incendio y sus complementos eléctricos, dirigidos especialmente al sector industrial y comercial, todas sus operaciones cumplen normas de calidad y seguridad, protocolos de seguridad por la pandemia Covid-19; su amplia experiencia de la empresa e imagen de servicio, los ha llevado a incrementar clientes en todos los sectores, por ejemplo: Mayorsa SA, CC Larcomar, Condominio Centro Colonial, y centros comerciales a nivel nacional, entre otros. La empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC en la actualidad tiene un serio problema en la retención de personal, debido a que tiene un incumplimiento en el pago de bonos y comisiones al personal administrativo, lo que afecta la satisfacción del personal en su labor diaria, y genera que estos busquen nuevas oportunidades laborales en empresas del rubro, para poder satisfacer sus necesidades familiares y profesionales.

En la investigación la formulación del problema general fue establecida como: ¿De qué manera se relacionan la satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021?; asimismo los problemas específicos en la investigación fueron: (i) ¿De qué manera se relacionan las condiciones físicas y/o materiales y la retención de empleados administrativos en la empresa?; (ii) ¿De qué manera se relacionan los beneficios laborales y/o remunerativos y la retención de empleados administrativos en la empresa?; (iii) ¿De qué manera se relacionan las políticas administrativas y la retención de empleados administrativos en la empresa?; (iv) ¿De qué manera se relacionan las relaciones sociales y retención de empleados administrativos en la empresa?.

Respecto a la justificación de nuestra investigación, ha sido considerada la justificación teórica, que nos permitió complementar temas específicos, que se encuentran relacionados con nuestro trabajo, relacionados al problema actual que involucra la satisfacción laboral y la retención de empleados administrativos y estos fueron considerados variables dentro de la empresa FIRE SYSTEMS GROUP

SAC.; la justificación práctica, buscó tener resultados que nos permitieron solucionar el problema principal. Asimismo, la justificación metodológica, tuvo diversas estrategias confiables que nos ayudaron a mejorar los aspectos de satisfacción laboral en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC.

En la investigación se planteó como objetivo general: Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021; asimismo los objetivos específicos en la presente investigación fueron: (i) Determina la relación existente entre las condiciones físicas y/o materiales y la retención de empleados administrativos en la empresa; (ii) Determina la relación existente entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la retención de empleados administrativos en la empresa; (iii) Determina la relación existente entre las políticas administrativas y la retención de empleados administrativos en la empresa; (iv) Determina la relación existente entre las relaciones sociales y retención de empleados administrativos en la empresa.

La hipótesis general en nuestro proyecto de investigación quedó establecida como: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021; asimismo las hipótesis específicas en la presente investigación fueron: (i) Existe una relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales y retención de empleados administrativos en la empresa, (ii) Existe una relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y retención de empleados administrativos en la empresa, (iii) Existe una relación significativa entre las políticas administrativas y retención de empleados administrativos en la empresa; (iv) Existe una relación significativa entre las relaciones sociales y retención de empleados administrativos en la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto al marco teórico es importante el considerar antecedentes nacionales, como documentos que se relacionaron con nuestra investigación:

Miranda y Espinoza (2021) determinaron en su investigación que el análisis de sus variables determinadas tiene como resultado que existe una correlación positiva moderada entre satisfacción laboral y sus dimensiones de ambiente laboral, aspectos físicos, reconocimiento personal y relaciones sociales influyen en el aspecto laboral del personal e influye en tener resultados favorables para la empresa. Teniendo en cuenta que la satisfacción laboral respecto a condiciones de trabajo tiene un valor $p=0,001$ y un Rho de 0,973 con una correlación positiva muy alta. (págs. 64-65)

La Rosa (2021) concluyó en su tesis que relación entre satisfacción laboral y retención del talento humano es una correlación positiva moderada, con valor $p = 0,000$ y Rho = 0,687, lo que se interpreta que el trabajo incide de forma significativa en la retención del personal administrativo, debido a una mayor satisfacción en la eficiencia de labores diarias y cumplir objetivos planteados, lo que favorece en cumplir los objetivos definidos por la empresa. (pág. 66)

Vargas (2021) en su tesis midió la relación entre la satisfacción laboral y diversos aspectos que influyen en sus labores diarias especialmente de condiciones de trabajo, tuvieron como resultado que el nivel de significancia fue de $p=0,001$ y Pearson (r) de 0,741. Concluyendo, la existencia de una correlación positiva alta de la satisfacción de colaboradores en una empresa de Telecomunicaciones y las condiciones de trabajo, lo que genera en el trabajador una mejor relación con el trabajo y su compromiso de cumplir sus obligaciones eficientemente. (pág. 19)

Medina (2021) en su tesis midieron el engagement (compromiso) con la satisfacción laboral en una Municipalidad de Puno, realizaron una encuesta a 132 personas del área administrativa y mantenimiento de la entidad, tuvieron como resultados en la correlación no paramétrica un nivel $p = 0,000$ y rho de 0,699. Concluyendo, que existe correlación positiva moderada entre variables definidas,

confirmando que personal tiene un compromiso laboral con la institución en cumplimiento de sus objetivos.

Estrada y Gallegos (2021) en su artículo midieron relación de satisfacción laboral y compromiso organizacional, tuvieron una muestra 185 docentes, los valores de la correlación entre ambas variables fueron, significancia laboral $p = 0,000$ y rho de Spearman = 0,539. Estos resultados los llevó a la conclusión que existe correlación positiva moderada entre variables, debido que docentes a mayor valor de la satisfacción en las condiciones laborales el compromiso hacia la organización se incrementa. (pág. 9)

Gonzales y Montoya (2020) en su tesis midieron relación entre satisfacción laboral y retención de empleados en empresa de servicios Call Center, aplicaron una encuesta a muestra 108 trabajadores y obtuvieron un valor $p=0,000$ y valor Rho = 0,894 determinando correlación positiva alta. Concluyendo que existe relación positiva entre ambas variables, debido que organización cumple con diversos factores de reconocimiento al personal por cumplimiento de metas, ambientes laborales bien estructurados y modernos, que inciden en la retención del personal. (pág. 57)

Candia, Castro y Sánchez (2017) en su tesis validaron la incidencia de la rotación de personal en la retención de trabajadores en una empresa minera, aplicando la encuestas a una muestra de 107 encuestas, donde tuvieron una nivel $p=0,001$ y valor $r = 0,757$. Concluyendo, que existe correlación positiva alta entre variables, debido que la empresa minera cumple eficientemente con sus compromisos de pagos y bonificaciones, lo que genera retención del personal. (págs. 31-32)

Ramos y Sánchez (2017) en su investigación plantearon la retención del talento humano que sea estratégico, para lo cual efectuó una encuesta a 33 trabajadores de la empresa minera, la fiabilidad fue 0,957 en el Alfa de Cronbach un valor excelente, además en la prueba de correlación entre ambas variables la significancia $p = 0,000$ y valor Rho = 0,801. Estos resultados conducen a la conclusión, existencia de correlación positiva alta entre variables debido que

empresa minera cumple con las oportunidades laborales y promociones en la empresa, lo que influye en la retención del personal. (pág. 32)

Marín y Placencia (2017) en su artículo analizaron relación entre motivación y satisfacción laboral en empresa de salud, se aplicó un cuestionario a 136 empleados, de acuerdo a la correlación no paramétrica, el valor $p = 0,000$ y coeficiente de correlación (ρ) = 0,336. Concluyendo que la correlación entre variables fue correlación positiva baja, debido que alto porcentaje de los empleados no se encuentra motivados, lo que baja su rendimiento laboral y la empresa es afectada en sus objetivos. (pág. 49)

Barrón (2017) en su trabajo desarrollado, su objetivo fue medir relación entre salario emocional con retención de personal en empresa vitivinícola en la ciudad de Pisco, aplicaron un cuestionario a 110 trabajadores de campo de cuatro empresas agrícolas, las variables tuvieron una fiabilidad de 0,858 del alfa de Cronbach, tuvieron un valor $p=0,000$ y un Rho de 0,656. Estos resultados concluyen que existe una correlación positiva moderada de las variables, porque personal se encuentra motivado en su labor diaria, tiene una satisfacción laboral al tener ingresos de sueldo estables e influye en su retención en la empresa. (págs. 64,68)

Asimismo, en el desarrollo del marco teórico se consideraron los antecedentes internacionales, que se detallan a continuación:

Berthelsen, Owen y Westerlund (2021) en su artículo concluyeron que, a mayor capital social de inversión en una empresa, los resultados de satisfacción han sido los adecuados, ambientes de trabajo modernos, inversión en equipos, altos niveles de eficiencia e influye directamente en la satisfacción del personal. Mejorar en inversión en la empresa trae como consecuencia una mayor identificación con la empresa por el esfuerzo de los accionistas. Esta conclusión tubo como resultados un nivel de significancia de $p<0,05$ (0,000) y Rho igual 0,890 con correlación positiva alta. (pág. 8)

Solís et al. (2021) plantearon como objetivo medir satisfacción laboral del personal en empresa de supermercados, realizaron las encuestas a una muestra de 42 empleados, con una fiabilidad de 0,97 en resultados de Cronbach

considerado muy excelente, teniendo valores de satisfacción laboral del 60% entre valores de muy satisfecho y satisfecho, lo que concluye que el personal se encuentra en su mayoría plenamente identificado con la empresa por su compromiso y cumplimiento en todos los temas laborales de ley que los beneficia. (pág. 14)

Limaymanta y Turpo (2021) en su artículo midieron la satisfacción laboral con sus cinco dimensiones que son reconocimiento, situaciones de trabajo, logro, compensación y promociones educativas para docentes en institución educativa, muestra fue 115 docentes. Resultados obtenidos han sido de valor $p = 0,000$ y el valor de Rho (Spearman) por cada indicador fue: reconocimiento (0,670), condiciones de trabajo (0,544), logro (0,727), compensación (0,621) y oportunidades de promoción (0,752). Concluyendo, que dimensiones logro y oportunidades en promociones tienen una correlación positiva alta y las demás correlaciones positivas moderadas, que indica que existe entre moderada y alta satisfacción del personal docente. (pág. 16)

Mahadi et al. (2020) concluyeron que en toda organización debe tener empleados que trabajen con todo su potencial para poder alcanzar los objetivos, satisfacer sus necesidades y ser valiosos para la organización deben de retenidos por esta. Este personal debe ser retenido o renovado sus contratos para cumplir eficientemente sus objetivos u metas planteadas en la empresa. (págs. 202-203)

Rivera, Ceballos y González (2020) concluyen que condiciones materiales en una empresa influyen en satisfacer al personal, considerando que al tener labores en áreas de mayor riesgo en exigencias laborales esto afecta la calidad de vida del trabajador, influyendo en sus labores diarias, menor satisfacción laboral e impacta en la calidad de atención a los clientes. Siendo el nivel de relación significativa $p < 0,005$ y un Rho Spearman de 0,860 de correlación positiva alta. (pág. 8).

Kim (2020) trataron en su investigación, que para toda organización el personal es indispensable y es significativo para la satisfacción laboral, pero lo que afecta es el nivel educativo y de cultura de los trabajadores en la industria productiva de Corea del Sur. El personal es más eficiente cuando las culturas tienen

las mismas características y los objetivos más alcanzables. Teniendo correlación de ambas variables de $p < 0,001$ y $Rho = 0,446$ con una correlación positiva moderada. (pág. 22)

Gülbahar (2020) en su estudio llegó a la conclusión, que cuando existe un compromiso del supervisor dirigido a mejorar las capacidades y habilidades de su personal, incrementa el compromiso en el trabajo, mejora las relaciones laborales, se cumplen eficazmente los objetivos planteados por la organización e incrementa la satisfacción laboral. Esta afirmación fue validada por los resultados de un valor $p < 0,000$ y $r = 0,438$ correlación positiva moderada (pág. 15)

Barween, Alshurideh y Tayseer (2020) concluyeron que un complemento ideal de la satisfacción laboral es la retención del personal, los investigadores pusieron como ejemplo como la banca comercial en Jordania retienen a su personal debido a las condiciones laborales, inversión en infraestructura para mejorar desempeño de sus colaboradores y cumplir normas legales laborales exigidas por entidades gubernamentales (pág. 3987)

Zigmond (2018) concluyó en su artículo que las empresas deben de dar soporte a los trabajadores que laboran en campamentos, con finalidad de poder desempeñarse bien bajo presión y rendir satisfactoriamente sus objetivos profesionales, y que puedan desarrollar sus habilidades, para poder ser retenidos en la empresa. Esto significa que desarrollando una estrategia adecuada y conjunto de técnicas aumenta la retención del personal. (pág. 407)

Young et al. (2018) concluyeron que, en cualquier sector de la economía, en empresas industriales, comerciales e instituciones hospitalarias, la satisfacción laboral es indispensable para el buen cumplimiento de labores, considerar una atractiva remuneración lo cual debe incentivar la satisfacción del personal y cumplir sus metas. (pág. 5161)

Yao y Huang (2018) concluyeron en su investigación que el liderazgo de un supervisor en una empresa, es indispensable para que la satisfacción del personal debido a que, al recibir reconocimiento y apoyo técnico, el personal puede laborar mejor y cumplir sus objetivos. Este liderazgo evitará periodos de conflictos

laborales, demora en las actividades o procesos administrativos por el buen desarrollo empresarial. (pág. 4)

A continuación, se desarrolla los conceptos teóricos de la variable satisfacción laboral, según Chiavenato (2017) definió que para un mejor desarrollo laboral en una organización la calidad de vida es indispensable para los trabajadores, darles un ambiente adecuado, condiciones físicas, además de las condiciones sociales y psicológicas, todas forman parte de la satisfacción de un trabajador en su puesto laboral, que o involucra a lograr sus metas y satisfacer sus necesidades laborales y profesionales. (pág. 349)

Dimensiones de variable satisfacción laboral fueron: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos; políticas administrativas y relaciones sociales.

Dimensión condiciones físicas y/o materiales: de acuerdo a Chiavenato (2017) el ambiente laboral ha sido indispensable para el desarrollo eficaz del personal, en sus labores diarias y cumplir sus metas en sus procesos administrativos u operativos que desarrolla. (pág. 349)

Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos: Chiavenato (2017) explica que para que la calidad y satisfacción del personal sea la adecuada, un complemento es la remuneración, que la empresa cumpla con los bonos o beneficios laborales según ley para la tranquilidad del trabajador. (pág. 350)

Dimensión política administrativa: Chiavenato (2017) detalló que otro aspecto en las organizaciones es definir las normas y procedimientos administrativos que debe estar en conocimiento del trabajador, para su aplicación en sus funciones. (pág. 354)

Dimensión relaciones sociales: Chiavenato (2017) otro aspecto importante en la satisfacción del personal, ha sido las relaciones con sus demás compañeros de trabajo, para lo cual debió existir programas de capacitación, equipos de trabajo en equipo para cumplir metas y apoyo a la creatividad. (pág. 350)

A continuación, se desarrollaron los conceptos teóricos de la variable retención de personal, de acuerdo con Vallejo (2016) el área del recurso humano como responsable del reclutamiento de personal, tiene como misión el mantenerlas satisfechas, condiciones adecuadas de ambiente con finalidad que se les retenga en la organización para cumplimiento de sus objetivos. (pág. 103)

Las dimensiones de la variable satisfacción laboral fueron: Desarrollo del personal, desempeño de las tareas personales y relación con la autoridad.

Dimensión desarrollo personal: Vallejo (2016) mencionó que las organizaciones deben de desarrollar programas de capacitación, dirigidos a la mejora de conocimiento y mejora de habilidades en sus labores que efectúa en la empresa. (pág. 104)

Dimensión desempeño de las tareas personales: Vallejo (2016) indicó que las organizaciones deben de evaluar al personal en el cumplimiento de sus labores, medir su productividad y además la evaluación en sus programas de capacitación. (pág. 94)

Dimensión relación con la autoridad: Vallejo (2016) mencionó que los trabajadores deben de cumplir todas las normas y procedimientos de la organización, que son establecidos para su buen comportamiento y llamados como los valores en proceso. (pág. 37)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Investigación ha sido tipo aplicada, conocida igualmente como activa o dinámica, y relacionada a la investigación pura o básica, porque debe de tener en cuenta sus aportes teóricos, de acuerdo a Sánchez et al., (2018) la definió que esta investigación aprovecha todos los conocimientos para el conocimiento y solución de problemas inmediatos. (pág. 79).

El enfoque fue cuantitativo, se encuentra definido en el proceso investigativo con data numéricas, se fundamentó y se usó la técnica de observación del proceso en forma de recolección de datos y se analizó tener adecuada. Según Sánchez et al., (2018) definió que este tipo de enfoque es cuando se utiliza una medición numérica, teniendo como base la recolección de datos a través de encuestas mediante el instrumento de cuestionario, para comprobar las hipótesis definidas (pág. 59).

Alcance de investigación ha sido considerado como descriptivo, esta tenía la finalidad de poder establecer una relación entre las variables que se han determinado, que son la satisfacción laboral y retención de personal. Según Gallardo (2017) define que la investigación descriptiva, detalla las características de procesos, grupos u otro tipo que son sometidos a un análisis, con finalidad de llegar a resultados. (pág. 53).

También es correlacional, porque ambas variables se vinculan, siendo lo principal de este estudio determinar cómo se comporta una variable con respecto a la otra, en nuestro caso la relación entre satisfacción laboral y retención de personal administrativo, variables determinadas en nuestro estudio. Gallardo (2017) definió que el aspecto correlacional es determinar la relación existente entre variables en una investigación. (pág. 53).

Asimismo, el diseño ha sido “no experimental”, en esta investigación la información de las variables estudiadas no se manipuló en forma intencionada, además, fue de corte transversal, porque datos conseguidos fueron obtenidos en

un periodo de tiempo, en nuestro caso en el año 2021. Sánchez et al., (2018) definió que un diseño “no experimental” es aquel en el cual no se cambiaran los resultados obtenidos. (pág. 55).

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual de variable

Teniendo en cuenta a Gallardo (2017) consideró que una variable es una cantidad, característica o elemento que puede ser analizado en una investigación (pág. 50).

Las variables consideradas en la investigación son:

Vx: Satisfacción Laboral (variable independiente)

Vy: Retención de empleados (variable dependiente)

Variable X: Satisfacción Laboral

Definición conceptual:

Según Chiavenato (2017) definió que para un mejor desarrollo laboral en una organización la calidad de vida es indispensable para los trabajadores, dándole un ambiente adecuado, condiciones físicas, además de las condiciones sociales y psicológicas

Definición operacional:

Se consideró a todos los aspectos indispensables que una empresa debe de considerar en sus instalaciones para que el trabajador tenga una calidad de vida adecuada para efectuar su labor diaria adecuadamente

Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales

Indicadores

- Ambientes adecuados
- Materiales adecuados

Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos

Indicadores:

- Salarios según ley
- Incentivos

Dimensión 3: Políticas administrativas

Indicadores

- Normas y procedimientos

Dimensiones 4: Relaciones sociales

Indicadores

- Clima laboral
- Trabajo en equipo

Escala de Medición: Ordinal

Variable Y: Retención de empleados

Definición conceptual

De acuerdo a Vallejo (2016) el área del recurso humano como responsable del reclutamiento de personal, tiene como misión el mantenerlas satisfechas, condiciones adecuadas de ambiente con finalidad que se les retenga en la organización para cumplimiento de sus objetivos. (pág. 103)

Definición operacional:

Es el cumplimiento de la organización en sus ofrecimientos con el trabajador, para que este pueda laborar adecuadamente, satisfecho con sus compromisos de capacitación, compromiso de desarrollo interno y cumplir el objetivo de la retención del trabajador.

Dimensión 1: Desarrollo del personal

Indicadores

- Sueldos competitivos
- Aumento de sueldo
- Sistema de compensaciones

Dimensión 2: Desempeño de las tareas del personal

Indicadores:

- Cumplimiento de objetivos
- Eficiencia adecuada

Dimensión 3: Relación con la autoridad

Indicadores

- Relaciones con el jefe
- Institución cumple normas

Escala de Medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: De acuerdo con Hernández et al. (2017) la definió como aquel conjunto de documentos, objetos, personas, entre otros, tiene aspectos similares. (p. 174), en nuestra investigación la población es el total del personal de la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, que son 50 trabajadores, conformada por las diferentes áreas de la empresa.

Tabla 1.

Trabajadores empresa FIRE SYSTEMAS GROUP SAC

Trabajadores	Cantidad	Porcentaje
Gerencia y funcionarios	3	6,00%
Administración y ventas	25	50,00%
Operaciones y mantenimiento	22	44,00%
Total	50	100,00%

Fuente: empresa FIRE SYSTEMAS GROUP SAC

Criterios de inclusión: Se consideró al personal de las áreas de administración y ventas, porque tienen contrato estable.

Criterios de exclusión: Personal de las áreas de mantenimiento y operaciones no serán consideradas, debido a que tienen contrato temporal.

Muestra: La muestra según Gómez (2016) lo definió como aquella parte o subconjunto de una población, cuyas características son semejantes y necesarias para cualquier investigación. (p. 34) Nuestra investigación consideró como muestra solamente al personal de ventas y administrativo que son 25 trabajadores (ver tabla 1) de la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC

Muestreo: En referencia al muestreo este será al azar o elección es decir todos los trabajadores de las áreas de administración y ventas involucrados en el proceso, de acuerdo con Muñoz (2016) lo define como cuando se llevan encuestas a personas previamente escogidas, según perfil adecuada para la investigación (p. 172).

Unidad de análisis: Con respecto a criterios para seleccionar la muestra, se consideró todos los trabajadores que laboran en las áreas de ventas y administración de la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, lo cual fue de suma importancia en la investigación, teniendo en cuenta los factores de experiencia, años de servicio y cargo en la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Considerando a Cabezas et al. (2018), para recolección de datos se tuvo en cuenta las características similares de la información obtenida; esta documentación debe ser ordenada y para su futura revisión. (p. 110)

La presente investigación tuvo por finalidad medir el problema, objetivos e hipótesis, se determinó usando técnica de encuesta que se aplicó de manera presencial, como instrumento de medición se empleó el cuestionario con una serie de veintiocho (28) preguntas, con la finalidad de realizar un análisis de variables consideradas, que son: procesos operativos y gestión administrativa, asimismo, Cabezas et al., (2018) considera a la encuesta como un instrumento que se utiliza para obtener información importante para cualquier investigación (p. 58)

El cuestionario según Cabezas et al. (2018) lo definió como aquel documento ordenado con preguntas específicas, con finalidad de obtener información esencial para una investigación (p. 65).

Se aplicó la escala de Likert en ambos cuestionarios, según Matas (2016), esta escala es un instrumento donde se considera los valores asignados según{un el encuestador entienda la pregunta, (pág. 39), asimismo, Tamara y Valenzuela (2019) explicaron que un cuestionario suele corresponder a preguntas de tipo cerradas que pueden ser: (i) Preguntas del tipo dicotómicas, que se utilizan para obtener información directa con un SI o un NO, y (ii) Preguntas de elección múltiple (ordinales) , que tienen característica y opciones de respuestas, en nuestra investigación se tendrá en cuenta este último tipo de preguntas, usando el sistema de Likert de respuesta tipo frecuencia con cinco (5) alternativas de respuestas con los siguientes modelos:

Modelo 1: Nunca (N = 1), casi nunca (CN = 2), a veces (AV = 3), casi siempre (CS = 4) y siempre (S = 5).

Modelo 2: Totalmente desacuerdo (TD = 1), En desacuerdo (ED = 2), NI en acuerdo / ni desacuerdo (NI = 3), De acuerdo (DA = 4) y Totalmente acuerdo (TA = 5).

En nuestra investigación usamos el modelo 1 por su mejor entendimiento en efectuar la respuesta a cada pregunta del cuestionario.

En relación con la validación de instrumento, se le consideró como recolección de datos (cuestionario) que será validada por Juicio de expertos, utilizando criterios de calificación a tomar en cuenta para la aprobación de las variables en estudio serán la pertinencia, relevancia y claridad.

3.5. Procedimientos

Se usó la aplicación del estadístico del Alfa de Cronbach, y fue 0,922 resulta un nivel de consistencia interna alta, es decir obtuvo un valor del 92,2% de confiabilidad que aporta al total de la escala con 28 ítems relacionadas y analizados; a través de una encuesta realizada a 8 personas determinando la fiabilidad en nuestra investigación, en la presente prueba piloto.

Tabla 2.

Resumen de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		Nº	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		8	100,0

Tabla 3.

Resultado de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,922	28

Tabla 4.

Alfa de Cronbach - valores

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

En relación con el método descriptivo aplicado en la investigación, se elaboró a través de un estudio descriptivo, soporte del programa IBM SPSS 26. Se ingresaron los datos minuciosamente en el software obtenidos de las encuestas; luego se asignaron los valores, escalas, entre otros patrones para proceder al análisis de la información. La estadística descriptiva proporcionó una serie de tablas y gráficos como sustento a la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Realizadas las encuestas a la muestra definida de manera presencial se procedió al procesamiento de la información mediante un software IBM SPSS versión 26 Statistics, facilitando la presentación de los datos en cuadros estadísticos y gráficos en barra.

Asimismo, en la validez de las hipótesis se usó el coeficiente de correlación por rangos Rho (Spearman), se realizó la contrastación de hipótesis para obtener posteriormente las conclusiones. De acuerdo con Morales y Rodríguez (2016) definió que usar el coeficiente de Spearman (Rho de Spearman), es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias (p. 6)

El coeficiente de correlación por rangos de Spearman, según Morales y Rodríguez (2016, pág. 7) es el siguiente:

$$rho = 1 - \frac{6 \cdot \sum_{i=1}^n D_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$$D_i = R_{X_i} - R_{Y_i}$$

R_{X_i} : Rango de la variable de la variable x

R_{Y_i} : Rango de la variable de la variable Y

n : Número de pares de valores $(X;Y)$ o tamaño muestral

3.7. Aspectos éticos

Nuestra tesis cumplió las nociones de ética profesional, la recolección de datos obtenida fue por consentimiento de los entrevistados, se accedió a fuentes confiables que fueron registrados en referencias bibliográficas y detalladas según la norma APA 2020. Asimismo, debemos de indicar que se cumplieron las políticas emitidas por Universidad César Vallejo (UCV). La investigación no fue plagiada, la investigación utiliza valores, respeta derechos de autor, utiliza APA para hacer referencias

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Objetivo general: Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021

Tabla 5.

Variable Satisfacción Laboral

Variable: Satisfacción Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	23	92,0	92,0	92,0
	MEDIO	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Resultados del SPSS26

Tabla 6.

Dimensión Retención de empleados

Variable: Retención de empleados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	17	68,0	68,0	68,0
	MEDIO	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Resultados del SPSS26

De acuerdo al análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral el personal encuestado da un valor alto del 92%, igualmente el 68% de los encuestados da un valor alto en la variable retención de personal administrativo, estos resultados confirman que existe una relación significativa entre ambas variables, lo que valida el objetivo general y el nivel de impacto en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC para que se valore al personal y este sea retenido en la organización.

4.1.1 Variable: Satisfacción Laboral

Dimensión: Condiciones físicas y/o materiales

Tabla 7.

Dimensión: Condiciones físicas y/o materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	22	88,0	88,0	88,0
	MEDIO	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Resultados del SPSS26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 7 de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales, los encuestados respondieron un 88% valor alto y 12% valor medio, valores de la dimensión en la empresa indicadas por los trabajadores. Lo que significa que valoran que se atiendan las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, para su satisfacción laboral.

4.1.2 Variable: Satisfacción Laboral

Dimensión: Beneficios y/o Remunerativos

Tabla 8.

Dimensión: Beneficios y/o Remunerativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	25	100,0	100,0	100,0

Nota: Resultados del SPSS26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 8 de la dimensión Beneficios Laborales y/o remunerativos, los encuestados respondieron un 100% valor medio, valor de la dimensión en la empresa por parte de los trabajadores. Lo que significa que valoran que se cumplan sus beneficios y/o remuneraciones por parte de la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, además la empresa no está cumpliendo con valor alto estos beneficios.

4.1.3 Variable: Satisfacción Laboral

Dimensión: Políticas Administrativas

Tabla 9.

Dimensión: Políticas Administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	2	8,0	8,0	8,0
	MEDIO	23	92,0	92,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Resultados del SPSS26

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 9 de la dimensión Políticas Administrativas, los encuestados respondieron un 8% valor alto y 92% valor medio, valores de la dimensión en la empresa indicadas por los trabajadores. Lo que significa que valoran que las políticas administrativas deben ser cumplidas por los trabajadores en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, para mejorar su satisfacción laboral.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Para definir la correlación entre variables se tiene en cuenta la tabla de valores de Spearman:

Tabla 10.

Baremos de Spearman

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

4.2.1 Prueba de la hipótesis general

Se aplicará la prueba de normalidad para la hipótesis general para validar la hipótesis nula (H0) o hipótesis alterna (H1):

H₀: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

H₁: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

Tabla 11

Prueba de normalidad Hipótesis General

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable: Satisfacción Laboral	,262	25	,000	,769	25	,000
Variable: Retención de empleados	,192	25	,018	,878	25	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como la muestra de la investigación es menor a 50 personas, se consideran las respuestas de Shapiro-Wilk, donde el valor de significancia este tiene un valor menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

Se procede a desarrollar la prueba de correlación de Spearman (ver tabla 12)

Tabla 12.

Correlación entre Satisfacción Laboral y Retención de empleados

			Variable: Satisfacción Laboral	Variable: Retención de empleados
Rho de Spearman	Variable: Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,778
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	Variable: Retención de empleados	Coeficiente de correlación	,778	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

Nota: Resultados del SPSS26

Resultado:

Coeficiente Rho de Spearman es igual a 0,778, que de acuerdo a tabla 10 tiene un valor de correlación positiva muy fuerte, igualmente valor nivel de significancia es $(0.001) < (0.05)$, por lo que se rechaza hipótesis nula (H_0) y acepta hipótesis alterna (H_1).

4.2.2 Prueba de la hipótesis específica 1

Se aplicará la prueba de normalidad en la prueba de la hipótesis específica 1 para validar la hipótesis nula (H_0) o hipótesis alterna (H_1):

H_0 : No Existe una relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

H_1 : Existe una relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

Tabla 13.

Prueba de normalidad Hipótesis Específica 1

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión: Condiciones físicas y/o materiales	,384	25	,000	,719	25	,000
Variable: Retención de empleados	,192	25	,018	,878	25	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como la muestra de la investigación es menor a 50 personas, se consideran las respuestas de Shapiro-Wilk, donde el valor de significancia este tiene un valor menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que: Existe una relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

Se procede a desarrollar la prueba de correlación de Spearman (ver tabla 14)

Tabla 14.

Correlación entre Condiciones físicas y materiales con Retención de empleados

		Dimensión: Condiciones físicas y/o materiales	Variable: Retención de empleados
Rho de Spearman	Dimensión: Condiciones físicas y/o materiales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,622
		N	,001
		N	25
	Variable: Retención de empleados	Coeficiente de correlación	,622
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001
		N	25

Resultado:

Coeficiente Rho de Spearman es igual a 0,622, de acuerdo a tabla 10 tiene un valor de correlación positiva considerable, igualmente valor nivel de

significancia es $(0.001) < (0.05)$, por lo que se rechaza hipótesis nula (H_0) y acepta hipótesis alterna (H_1).

4.2.3 Prueba de la hipótesis específica 2

Para proceder a desarrollar el análisis interferencial de la hipótesis específica 2 se detallan la alternativa nula y alterna, que son:

H_0 : No existe una relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y retención de empleados administrativos en la empresa presa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

H_1 : Existe una relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

Tabla 15.

Prueba de normalidad Hipótesis Específica 2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos	,506	25	,000	,445	25	,000
Variable: Retención de empleados	,192	25	,018	,878	25	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como la muestra de la investigación es menor a 50 personas, se consideran las respuestas de Shapiro-Wilk, donde el valor de significancia este tiene un valor menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que: Existe una relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

Se procede a desarrollar la prueba de correlación de Spearman (ver tabla 16)

Tabla 16.

Correlación entre Beneficios laborales y/o remunerativos con retención de empleados

			Dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos	Variable: Retención de empleados
Rho de Spearman	Dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos	Coeficiente de correlación	1,000	,538
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	25	25
	Variable: Retención de empleados	Coeficiente de correlación	,538	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	25	25

Resultado:

Coeficiente Rho de Spearman es igual a 0,538, de acuerdo a tabla 10 tiene un valor de correlación positiva considerable, igualmente valor nivel de significancia es $(0.009) < (0.05)$, por lo que se rechaza hipótesis nula (H_0) y acepta hipótesis alterna (H_1). Se concluye, Existe una relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

4.2.4 Prueba de la hipótesis específica 3

Para proceder a desarrollar el análisis interferencial de la hipótesis específica 3 se detallan la alternativa nula y alterna, que son:

H_0 : No Existe una relación significativa entre las políticas administrativas y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

H_1 : Existe una relación significativa entre las políticas administrativas y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

Tabla 17.

Prueba de normalidad Hipótesis Específica 3

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión: Políticas Administrativas	,356	25	,000	,742	25	,000
Variable: Retención de empleados	,192	25	,018	,878	25	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como la muestra de la investigación es menor a 50 personas, se consideran las respuestas de Shapiro-Wilk, donde el valor de significancia este tiene un valor menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que: Existe una relación significativa entre las políticas administrativas y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

Se procede a desarrollar la prueba de correlación de Spearman (ver tabla 18)

Tabla 18.

Correlación entre Políticas Administrativas con Retención de empleados

			Dimensión: Políticas Administrativas	Variable: Retención de empleados
Rho de Spearman	Dimensión: Políticas Administrativas	Coefficiente de correlación	1,000	,452
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	Variable: Retención de empleados	Coefficiente de correlación	,452	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

Resultado:

Coefficiente Rho de Spearman es igual a 0,452, que de acuerdo a tabla 10 una correlación positiva media, igualmente valor nivel de significancia es

(0.001) < (0.05), por lo que se rechaza hipótesis nula (H_0) y acepta hipótesis alterna (H_1).

4.2.4 Prueba de la hipótesis específica 4

Para proceder a desarrollar el análisis interferencial de la hipótesis específica 4 se detallan la alternativa nula y alterna, que son:

H_0 : No existe una relación significativa entre las relaciones sociales y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

H_1 : Existe una relación significativa entre las relaciones sociales y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

Tabla 19.

Prueba de normalidad Hipótesis Específica 4

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión: Relaciones Sociales	,449	25	,000	,565	25	,000
Variable: Retención de empleados	,192	25	,018	,878	25	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como la muestra de la investigación es menor a 50 personas, se consideran las respuestas de Shapiro-Wilk, donde el valor de significancia este tiene un valor menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que: Existe una relación significativa entre las relaciones sociales y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.

Se procede a desarrollar la prueba de correlación de Spearman (ver tabla 20

Tabla 20.

Correlación entre Relaciones Sociales y Retención de empleados

			Dimensión: Relaciones Sociales	Variable: Retención de empleados
Rho de Spearman	Dimensión: Relaciones Sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,413
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	25	25
	Variable: Retención de empleados	Coeficiente de correlación	,413	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	25	25

Resultado:

Coeficiente Rho de Spearman es igual a 0,413, que de acuerdo a tabla 14 una correlación positiva media, igualmente valor nivel de significancia es $(0.003) < (0.05)$, por lo que se rechaza hipótesis nula (H_0) y acepta hipótesis alterna (H_1).

V. DISCUSIÓN

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021; según resultados de correlación entre satisfacción laboral y retención de empleados (ver tabla 15, pág. 29) tiene valor Rho Spearman 0,778 y $p = 0,001 < 0,05$ que determina una correlación positiva muy fuerte entre satisfacción laboral y retención de empleados, lo que valida la hipótesis general. Del mismo modo, contrastando resultados con Gonzales y Montoya (2020) en su tesis midieron la relación entre la satisfacción laboral y retención de empleados con resultados del nivel de significancia $p=0,000$ y Rho de Spearman de 0,894 de una correlación positiva muy fuerte, lo que determina una similitud con nuestra investigación, concluyendo que la organización cumple con diversos factores de reconocimiento al personal por cumplimiento de metas, ambientes laborales bien estructurados y modernos, que inciden en la retención del personal. Del mismo modo La Rosa (2021) concluyó en su tesis que la relación entre la satisfacción laboral y retención del talento humano con valor $p = 0,000$ y Rho = 0,687, lo que se interpreta que el trabajo incide de forma significativa en la retención del personal administrativo, debido a una mayor satisfacción en el desarrollo de sus labores diarias y el logro de sus objetivos planteados, lo que demuestra una similitud con la presente investigación; igualmente con Gallegos (2021) en su artículo midieron la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, aplicaron la muestra a 185 docentes, teniendo valores de significancia laboral $p = 0,000$ y rho de Spearman = 0,539. Estos resultados los llevó a la conclusión que los docentes a mayor valor de la satisfacción en las condiciones laborales el compromiso hacia la organización se incrementa. Por lo tanto concluimos, que la satisfacción laboral influye en la retención de los empleados, cuando se cumple las diversas exigencias laborales, como son condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas adecuadas y muy buenas relaciones entre sociales entre todos los colaboradores.

Hipótesis Específica 1: Existe una relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021, según resultados de correlación entre condiciones físicas y/o materiales y retención de empleados (ver tabla 16, pág. 30) tiene valor Rho Spearman 0,622 y $p = 0,001 < 0,05$ que determina una correlación positiva considerable entre condiciones físicas y/o materiales y retención de empleados, lo que valida la hipótesis específica 1. Contrastando los resultados de la presente investigación con quienes determinaron el análisis de sus variables determinadas tiene como resultado que existe una correlación positiva moderada entre la satisfacción laboral y aspectos físicos, reconocimiento personal y relaciones sociales influyen en el aspecto laboral del personal e influye en tener una correlación positiva moderada valor $p=0,001$ y un Rho de 0,973; igualmente, Vargas (2021) en su tesis midió la relación entre la satisfacción laboral y diversos aspectos que influyen en sus labores diarias especialmente de condiciones de trabajo, tuvieron como resultado que el nivel de significancia fue de $p=0,001$ y un valor de r de Pearson de 0,741; los que tiene similitud con los resultados de la presente investigación; del mismo modo Ramos y Sánchez (2017) en su investigación plantearon la retención del talento humano que sea estratégico, tuvo resultados de correlación entre ambas variables la significancia $p = 0,000$ y valor Rho = 0,801; estos resultados conducen a la conclusión, que la minera cumple con las oportunidades laborales y promociones en la empresa, como las condiciones físicas y/o materiales lo que influye en la retención del personal. Estas investigaciones se encuentran relacionadas en el marco teórico con Chiavenato (2017) quien define que el ambiente laboral es indispensable para el desarrollo eficaz del personal, cumplir sus labores diarias y cumplir las metas en los diversos procesos administrativos u operativos que desarrolla, todas estas acciones influyen en la retención del personal en una empresa.

Hipótesis Específica 2: Existe una relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021, según resultados de correlación entre los beneficios laborales y/o remunerativos y retención de empleados (ver tabla 17, pág. 31) tiene valor Rho Spearman 0,538 y $p = 0,009 < 0,05$ que determina una correlación positiva considerable entre beneficios laborales y/o remunerativos y retención de empleados, lo que valida la hipótesis específica 2. Contrastando con la presente investigación tenemos Barrón (2017) en su trabajo desarrollado, tuvo como objetivo medir la relación entre salario emocional y la retención de personal tuvieron un valor $p=0,000$ y un Rho de 0,656, igualmente, Berthelsen, Owen y Westerlund (2021) mostraron resultados de satisfacción han sido los adecuados, ambientes de trabajo modernos, inversión en equipos, altos niveles de eficiencia resultados de satisfacción han sido los adecuados, ambientes de trabajo modernos, inversión en equipos, altos niveles de eficiencia e influye directamente en la satisfacción del personal, ambos antecedentes se relación con la presente investigación; del mismo modo considerado a Solís et al. (2021) en su artículo midieron la satisfacción laboral del personal de una cadena de supermercados, realizaron las encuestas a una muestra de 42 empleados, con una fiabilidad de 0,97 en resultados de Cronbach considerado muy excelente, teniendo valores de satisfacción laboral del 60% entre valores de muy satisfecho y satisfecho, lo que concluye que el personal se encuentra en su mayoría plenamente identificado con la empresa por su compromiso y cumplimiento en todos los temas laborales de ley que los beneficia. Con respecto al marco teórico, Chiavenato (2017) explica que para que la calidad y satisfacción del personal sea la adecuada, un complemento es la remuneración, que la empresa cumpla con los bonos o beneficios laborales según ley para la tranquilidad del trabajador, fase fundamental en cualquier organización es el cumplimiento con el trabajador de todos los pagos en sus remuneraciones, es un factor de retención con el colaborador.

Hipótesis Específica 3: Existe una relación significativa entre las políticas administrativas y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021; según resultados de correlación las políticas administrativas y retención de empleados (ver tabla 18, pág. 32) tiene valor Rho Spearman 0,452 y $p = 0,001 < 0,05$ que determina una correlación positiva media entre las políticas administrativas y retención de empleados, lo que valida la hipótesis específica 3. Contrastando la presente investigación con los antecedentes, caso Solís et al. (2021) que en su artículo el personal se encuentra en su mayoría plenamente identificado con la empresa por su compromiso y cumplimiento en todos los temas laborales de ley que los beneficia con una correlación del 0,568 en el Rho de Spearman y $p = 0,000 < 0,05$; del mismo modo Rivera, Ceballos y González (2020) concluyen que existe una correlación de la satisfacción del personal y las exigencias laborales teniendo un nivel de relación significativa $p < 0,005$ y un Rho Spearman de 0,860 de correlación positiva alta, estos resultados tienen similitud con los resultados de la presente investigación; igualmente, Limaymanta y Turpo (2021) en su artículo midieron la satisfacción laboral con sus cinco dimensiones que son reconocimiento, condiciones de trabajo, políticas, compensación y oportunidades de promoción en los docentes de una institución educativa, tuvieron resultados de la correlación entre ambas variables fue de $p = 0,000$ y el valor de Rho (Spearman) por cada indicador fue: reconocimiento (0,670), condiciones de trabajo (0,544), políticas (0,727), compensación (0,621) y oportunidades de promoción (0,752), quien concluyó que solamente las dimensiones de políticas y oportunidades de promoción tienen una correlación positiva alta y las demás correlaciones positivas moderadas. Con respecto al marco teórico debemos de considerar a Chiavenato (2017) detalló que otro aspecto en las organizaciones es definir las normas y procedimientos administrativos que debe estar en conocimiento del trabajador, para su aplicación en sus funciones y compromiso en el desarrollo de sus actividades laborales.

Hipótesis Específica 4: Existe una relación significativa entre las relaciones sociales y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021; según resultados de correlación entre las relaciones sociales y retención de empleados (ver tabla 19, pág. 33) tiene valor Rho Spearman 0,413 y $p = 0,003 < 0,05$ que determina una correlación positiva media entre las relaciones sociales y retención de empleados, lo que valida la hipótesis específica 4. Este resultado de la presente investigación tiene similitud con las investigaciones de Gülbahar (2020) en su estudio llegó a la conclusión que existe un compromiso del supervisor dirigido a mejorar las capacidades y habilidades de su personal, incrementa el compromiso en el trabajo, mejora las relaciones laborales, con un valor $p < 0,000$ y $r = 0,438$ correlación positiva moderada, del mismo modo con Estrada y Gallegos (2021) en su artículo midieron la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, significancia laboral $p = 0,000$ y rho de Spearman = 0,539, estos resultados los llevó a la conclusión que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, debido a que los docentes a mayor valor de la satisfacción en las condiciones laborales el compromiso hacia la organización se incrementa. Del mismo se considera a Kim (2020) quien en su investigación, indicó que para toda organización el personal es indispensable y es significativo para la satisfacción laboral, pero lo que afecta es el nivel educativo y de cultura de los trabajadores en la industria productiva de Corea del Sur, el personal es más eficiente cuando las culturas tienen las mismas características y los objetivos más alcanzables, teniendo una correlación de ambas variables de $p < 0,001$ y Rho = 0,446 con una correlación positiva moderada. Considerando el marco teórico como sustento en la investigación, tenemos a Chiavenato (2017) otro aspecto importante en la satisfacción del personal, ha sido las relaciones con sus demás compañeros de trabajo, para lo cual debió existir programas de capacitación, equipos de trabajo en equipo para cumplir metas y apoyo a la creatividad.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021; tiene un valor Rho Spearman 0,778 que determina una correlación positiva muy fuerte entre satisfacción laboral y retención de empleados.

Se concluye que Existe una relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021, tiene un valor Rho Spearman 0,622 que determina una correlación positiva considerable entre condiciones físicas y/o materiales y retención de empleados.

Se concluye que Existe una relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021, con valor Rho Spearman 0,538 que determina una correlación positiva considerable entre beneficios laborales y/o remunerativos y retención de empleados.

Se concluye que Existe una relación significativa entre las políticas administrativas y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021; tiene un valor Rho Spearman 0,452 que determina una correlación positiva media entre las políticas administrativas y retención de empleados.

Se concluye que Existe una relación significativa entre las relaciones sociales y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021; tiene un valor Rho Spearman 0,413 que determina una correlación positiva media entre las relaciones sociales y retención de empleados.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al determinarse relación significativa entre la satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, la empresa debe de seguir cumpliendo todos los aspectos de compromisos hacia sus trabajadores.

Segunda: Se deben de revisar las condiciones físicas y/o materiales que la empresa otorga en sus labores diarias a los empleados administrativos, para que mejore el valor de relación con la retención del personal.

Tercera: Se recomienda cumplir con los beneficios laborales y/o remunerativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC para que retención de empleados administrativos se incrementen.

Cuarta: Se recomienda que la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC revise periódicamente las políticas administrativas con finalidad que estas sean direccionadas hacia la retención del personal.

REFERENCIAS

- Barrón, P. (2017). *El salario emocional y la retención de personal de campo en las empresas Vitivinícolas de Piso - Ica*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4064/BARRON%20PAREDES%20%20PAUL%20RICARDO-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barwee, A., Alshurideh, M., & Tayseer, A. (9 de July de 2020). Employee retention and organizational performance: Evidence from banking industry. 3981-3990. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/343354110_Employee_retention_and_organizational_performance_Evidence_from_banking_industry
- Berthelsen, H., Owen, M., & Westerlund, H. (2021). Does workplace social capital predict care quality through job satisfaction and stress at the clinic? A prospective study. *BMC Public Health*, 1-11. doi:<https://doi.org/10.1186/s12889-021-11320-8>
- Boada, N. (11 de Octubre de 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*, 75-103. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Candia, M., Castro, C., & Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la ntención de rotar en una empresa minera*. Lima: Universidad del Pacífico. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/159378007.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Octava Edición ed.). México DF, México: McGrawHill.
- Collantes, J., & Arévalo, J. (30 de Nooviembre de 2017). Motivación y satisfacción laboral del enfermero en un hospital de Lima - Perú. *Ciencia y Arte de enfermería*, 19-24. Obtenido de <http://www.cienciaenfermeria.org/index.php/rcae/article/view/45/56>
- Estrada, E., & Gallegos, N. (Enero de 2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Educ. Form.*,

- Fortaleza*, 1-18. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7718146.pdf>
- Gonzales, R., & Montoya, S. (2020). *Relación entre satisfacción laboral y retención de empleados de ventas de un Call Center de Lima Este, 2019*". Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10601/3/2020_Gonzales%20Echevarra%20C3%ADa.pdf
- Gülbahar, B. (December de 2020). Investigation of The Relationship Between Perception of Supervisor Support, Perceived School Effectiveness, Work Engagement, Job Satisfaction and Organizational Cynic Attitude of Teachers. *Participatory Educational Research*, 1-20. Obtenido de
<https://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=16&sid=0910e85c-0d11-4f44-ab4d-9a81aac26811%40sessionmgr101>
- Jankelová, N., Joniaková, Z., Romanová, A., & Remeňová, K. (2020). Motivational factors and job satisfaction of employees in agriculture in the context of performance of agricultural companies in Slovakia. *Open Access CAAS Agroculturak Journals*, 402-412. Obtenido de
<https://doi.org/10.17221/220/2020-AGRICECON>
- Kim, H. (2020). The Relationship Between Employees' Job Satisfaction and Organizational Culture in Korea's Manufacturing Industry: Focusing on Online Training Participation as a Moderator. *Sookmyung*, 13-25.
 doi:<https://doi.org/10.3991/ijac.v13i4.15077>
- La Rosa, D. (2021). *Satisfacción laboral y retención del talento humano del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2019*. Huacho: Universidad José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de
<http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/4443/DANIEL%20MARCELO%20LA%20ROSA%20ESPINOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Limaymanta, C., & Turpo, O. (Enero de 2021). Factores asociados a la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 1-24. doi:Doi: 10.15517/aie.v21i1.42494
- Mahadi, N., Woo, N., & Baskaran. (25 de April de 2020). Determinant Factors for Employee Retention: Should I Stay? *International Journal of Academic*

- research in business and social sciences*, 201-213. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v10-i4/7120>
- Marin, H., & Placencia, M. (Octubre de 2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 42-52. doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Medina, R. (2021). *Engagement en la satisfacción laboral del personal de la MUnicipalidad Provincial de San Antonio de Putina, periodo 2020*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15173/Medina_Ccamara_Rossio_Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miranda, A., & Espinoza, M. (2021). *Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa operadora en Lima durante la pandemia*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3706>
- Ramos, A., & Sánchez, L. (2017). *Retención del talento humano estratégico en empresas mineras*. Piura: Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2877/AE_294.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, G., & Padilla, L. (Noviembre de 2016). Satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la universidad autónoma de Zacatecas. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 218-237. Obtenido de <https://riico.net/index.php/riico/article/download/1314/983>
- Rivera, F., Ceballos, P., & González, Y. (16 de October de 2020). Psychosocial Risks and Job Satisfaction: A Meaningful Relationship for Oncology Workers. *Universidad Católica del Maule*, 1-10. Obtenido de <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/14141/6267>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (07 de Diciembre de 2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista Ciencia Latina*, 1-6. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/218>
- Solís, I., Mapén, F., & Méndez, W. (Enero de 2021). Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. *Revista*

- Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 4-21. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7876706.pdf>
- Soria, A., Pedraza, N., & Bernal, I. (Agosto de 2018). La satisfacción laboral del personal administrativo en una institución de educación pública. *Facpya*, 584-589. Obtenido de [http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica_4_2/32%20SORIA_BERNAL_PEDRAZA%20\(corregido\).pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica_4_2/32%20SORIA_BERNAL_PEDRAZA%20(corregido).pdf)
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba, ESPOCH, Ecuador. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Vargas, G. (2021). *Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones de Chiclayo, Setiembre-Diciembre*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3058/1/TL_VargasZapatelGioansie.pdf
- Yao, C., & Huang, P. (26 de January de 2018). Effects of Leadership Style on Job Satisfaction and Intention to Stay in Shipping Industry. *Journal of Coastal Research*, 796-801. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=08c7c06d-d847-4b87-a3f2-877cd522632b%40sessionmgr4006>
- Yong, C., Yew, S., Tey, N., Cheong, K., & Tho, S. (8 de June de 2018). Work satisfaction among nurses in a private hospital. *International journal of healthcare management*, 5156-5163. Obtenido de <https://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=0910e85c-0d11-4f44-ab4d-9a81aac26811%40sessionmgr101>
- Zigmond, L. (2018). A Reason to Stay: Staff Retention at Jewish Overnight. *Journal of jewish education*, 389-412. doi:<https://doi.org/10.1080/15244113.2018.1522567>

ANEXOS

ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	DEFINICIÓN	VARIABLES	DIMENSIONES
GENERAL	GENERAL	GENERAL			
¿De qué manera se relacionan la satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021?	Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021	Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021	Chiavenato (2017) define que para un mejor desarrollo laboral en una organización la calidad de vida es indispensable para los trabajadores, dándole un ambiente adecuado, condiciones físicas, además de las condiciones sociales y psicológicas, todas forman parte de la satisfacción de un trabajador en su puesto laboral, que o involucra a lograr sus metas y satisfacer sus necesidades laborales y profesionales. (pág. 349)	SATISFACCIÓN LIBERAL	Condiciones físicas y/p materiales
¿ De qué manera se relacionan las condiciones físicas y/o materiales y la retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021?	Determina la relación existente entre las condiciones físicas y/o materiales y la retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021	Existe una relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021			Beneficios laborales y/o remunerativos
¿ De qué manera se relacionan los beneficios laborales y/o remunerativos y la retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021?	Determina la relación existente entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021	Existe una relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021			Políticas administrativas
¿ De qué manera se relacionan las políticas administrativas y la retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021?	Determina la relación existente entre las políticas administrativas y la retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021	Existe una relación significativa entre las políticas administrativas y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021			Relaciones sociales
¿ De qué manera se relacionan las relaciones sociales y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021?	Determina la relación existente entre las relaciones sociales y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.	Existe una relación significativa entre las relaciones sociales y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021.	Vallejo (2016) el área del recurso humano como responsable del reclutamiento de personal, tiene como misión el mantenerlas satisfechas, condiciones adecuadas de ambiente con finalidad que se les retenga en la organización para cumplimiento de sus objetivos. (pág. 103)	RETENCIÓN DE EMPLEADOS	DESARROLLO DEL PERSONAL
					DESEMPEÑO DE TAREAS DEL PERSONAL
					RELACIÓN CON LA AUTORIDAD

ANEXO 2 - OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Según Chiavenato (2017) define que para un mejor desarrollo laboral en una organización la calidad de vida es indispensable para los trabajadores, dándole un ambiente adecuado, condiciones físicas, además de las condiciones sociales y psicológicas	Se considera a todos los aspectos indispensables que una empresa debe de considerar en sus instalaciones para que el trabajador tenga una calidad de vida adecuada para efectuar su labor diaria adecuadamente	Condiciones físicas y/o materiales	- Ambientes adecuados - Materiales adecuados	Ordinal
			Beneficios laborales y/o remunerativos	- Salario según ley - Incentivos	
			Políticas administrativas	- Normas y procedimientos	
			Relaciones sociales	- Clima laboral - Trabajo en equipo	
Retención de empleados	De acuerdo a Vallejo (2016) el área del recurso humano como responsable del reclutamiento de personal, tiene como misión el mantenerlas satisfechas, condiciones adecuadas de ambiente con finalidad que se les retenga en la organización para cumplimiento de sus objetivos. (pág. 103)	Es el cumplimiento de la organización en sus ofrecimientos con el trabajador, para que este pueda laborar adecuadamente, satisfecho con sus compromisos, de capacitación, compromiso de desarrollo interno y cumplir el objetivo de la retención del trabajador.	Desarrollo del personal	- Sueldos competitivos - Aumento de sueldo - Sistema compensación	Ordinal
			Desempeño de las tareas del personal	- Cumplimiento de objetivos - Eficiencia adecuada	
			Relación con la autoridad	- Relaciones con Jefe - Institución cumple normas	

ANEXO 3 – ENCUESTA: VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL



-ANEXO 3 – ENCUESTA: VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Coronado Salazar, José Augusto _____
 Institución donde labora : Asociación Mutualista de Transportes y Comunicaciones _____
 Especialidad : Magister en Economía _____
 Instrumento de evaluación : **CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL**
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Estremadoyro, Ricardo / Br. Moncada, Guissela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Lima, 14 de octubre de 2021

Mg. José Augusto Coronado Salazar
 DNI # 06099232

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		
2	El ambiente físico donde trabajo donde estoy ubicado, trabajo cómodamente	X		X		X		
3	Los materiales de trabajo tienen la calidad adecuada	X		X		X		
4	Los equipos y materiales son modernos y me apoyan en cumplir mis labores	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS								
5	La empresa cumple con los beneficios laborales según ley	X		X		X		
6	La empresa desarrolla programas de ascenso e incremento de sueldos	X		X		X		
7	Reconocen el esfuerzo si trabajas más horas según ley	X		X		X		
8	El sueldo que percibes es el adecuado de acuerdo a la labor que realizas	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS								
9	Se cumplen las normas y procedimientos en la empresa	X		X		X		
10	Las políticas de la empresa son revisadas periódicamente	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: RELACIONES SOCIALES								
11	El ambiente laboral con mis compañeros es ideal para cumplir mis labores	X		X		X		
12	La relación con mis superiores es cordial	X		X		X		
13	Se trabaja en equipo para cumplir los objetivos de la empresa	X		X		X		
14	Llevarse bien con el jefe índice en la calidad en mi puesto laboral	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Coronado Salazar, José Augusto **DNI:** 06099232.....

Especialidad del Validador: Magister en Economía

Lima, 14 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Cardenas Saavedra, Abraham _____

Institución donde labora : Administrador de empresas _____

Especialidad : Doctor en Administración _____

Instrumento de evaluación : **CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL**

Autor (s) del instrumento (s): Br. Estremadoyro, Ricardo / Br. Moncada, Guissela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN LABORAL				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION LABORAL					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL							49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Lima, 14 de octubre de 2021


 Firma del Experto Informante.

Dr. Cardenas Saavedra, Abraham
DNI # 07424958

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		
2	El ambiente físico donde trabajo donde estoy ubicado, trabajo cómodamente	X		X		X		
3	Los materiales de trabajo tienen la calidad adecuada	X		X		X		
4	Los equipos y materiales son modernos y me apoyan en cumplir mis labores	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS								
5	La empresa cumple con los beneficios laborales según ley	X		X		X		
6	La empresa desarrolla programas de ascenso e incremento de sueldos	X		X		X		
7	Reconocen el esfuerzo si trabajas más horas según ley	X		X		X		
8	El sueldo que percibes es el adecuado de acuerdo a la labor que realizas	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS								
9	Se cumplen las normas y procedimientos en la empresa	X		X		X		
10	Las políticas de la empresa son revisadas periódicamente	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: RELACIONES SOCIALES								
11	El ambiente laboral con mis compañeros es ideal para cumplir mis labores	X		X		X		
12	La relación con mis superiores es cordial	X		X		X		
13	Se trabaja en equipo para cumplir los objetivos de la empresa	X		X		X		
14	Llevarse bien con el jefe índice en la calidad en mi puesto laboral	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

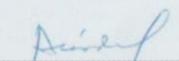
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Cardenas Saavedra, Abraham** **DNI: 07424958**.....

Especialidad del Validador: **Doctor en Administración**

Lima, 14 de octubre del 2021
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


 Firma del Experto Informante.

Firma del Experto Informante.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Arce Álvarez, Edwin _____

Institución donde labora : Universidad Nacional Mayor de San Marcos _____

Especialidad : Investigador _____

 Instrumento de evaluación : **CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL**

Autor (s) del instrumento (s): Br. Estremadoyro, Ricardo / Br. Moncada, Guissela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

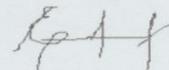
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Lima, 14 de octubre de 2021


Dr. Arce Álvarez, Edwin
DNI # 23833025

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		
2	El ambiente físico donde trabajo donde estoy ubicado, trabajo cómodamente	X		X		X		
3	Los materiales de trabajo tienen la calidad adecuada	X		X		X		
4	Los equipos y materiales son modernos y me apoyan en cumplir mis labores	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS								
5	La empresa cumple con los beneficios laborales según ley	X		X		X		
6	La empresa desarrolla programas de ascenso e incremento de sueldos	X		X		X		
7	Reconocen el esfuerzo si trabajas más horas según ley	X		X		X		
8	El sueldo que percibes es el adecuado de acuerdo a la labor que realizas	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: POLITICAS ADMINISTRATIVAS								
9	Se cumplen las normas y procedimientos en la empresa	X		X		X		
10	Las políticas de la empresa son revisadas periódicamente	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: RELACIONES SOCIALES								
11	El ambiente laboral con mis compañeros es ideal para cumplir mis labores	X		X		X		
12	La relación con mis superiores es cordial	X		X		X		
13	Se trabaja en equipo para cumplir los objetivos de la empresa	X		X		X		
14	Llevarse bien con el jefe índice en la calidad en mi puesto laboral	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

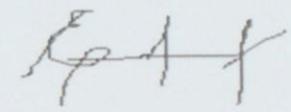
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Arce Álvarez, Edwin** **DNI: 23833025**

Especialidad del Validador: **Doctor en Derecho**

Lima, 14 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



.....
Firma del Experto Informante.

ANEXO 4 – ENCUESTA: VARIABLE RETENCIÓN DE EMPLEADOS

ANEXO 4 – ENCUESTA: VARIABLE RETENCIÓN DE EMPLEADOS

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Coronado Salazar, José Augusto _____

Institución donde labora : Asociación Mutualista de Transportes y Comunicaciones _____

Especialidad : Magister en Economía _____

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO RETENCIÓN DE EMPLEADOS

Autor (s) del instrumento (s): Br. Estremadoyro, Ricardo / Br. Moncada, Guissela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: RETENCIÓN DE EMPLEADOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: RETENCIÓN DE EMPLEADOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: RETENCIÓN DE EMPLEADOS					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Lima, 14 de OCTUBRE de 2021

Mg. José Augusto Coronado Salazar
DNI # 06099232

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RETENCIÓN DE EMPLEADOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DESARROLLO DEL PERSONAL								
1	El sueldo que percibo cumple mis expectativas	X		X		X		
2	La empresa tiene programaciones de aumento de sueldo	X		X		X		
3	La empresa cumple con programas de compensaciones	X		X		X		
4	Mi trabajo me permite desarrollarme profesionalmente	X		X		X		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado	X		X		X		
6	El sueldo que percibo es bastantes aceptable	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL PERSONAL								
7	Se cumplen los objetivos planteados en su puesto de trabajo	X		X		X		
8	Las tareas asignadas se realizan con la eficiencia adecuada	X		X		X		
9	Los objetivos asignados son los adecuados	X		X		X		
10	La empresa evalúa los resultados de los colaboradores	X		X		X		
DIMENSION 3: RELACION CON LA AUTORIDAD								
11	Las relaciones con sus jefes inmediatos son las adecuadas	X		X		X		
12	La empresa cumple con las normas laborales y de seguridad	X		X		X		
13	La empresa realiza comunicados al personal sobre nuevas normas legales laborales.	X		X		X		
14	Se realizan capacitaciones al personal sobre los derechos laborales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Coronado Salazar, José Augusto DNI: 06099232.....

Especialidad del Validador: **Magister en Economía ...**

Lima, 14 de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



.....
Firma del Experto Informante.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cardenas Saavedra, Abraham _____

Institución donde labora : Administrador de empresas _____

Especialidad : Doctor en Administración _____

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO RETENCIÓN DE EMPLEADOS

Autor (s) del instrumento (s): Br. Estremadoyro, Ricardo / Moncada, Guissela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: RETENCIÓN DE EMPLEADOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: RETENCIÓN DE EMPLEADOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: RETENCIÓN DE EMPLEADOS					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

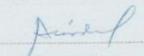
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Lima, 14 de OCTUBRE de 2021


Firma del Experto Informante.

Dr. Cardenas Saavedra, Abraham
DNI # 07424958

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RETENCIÓN DE EMPLEADOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DESARROLLO DEL PERSONAL								
1	El sueldo que percibo cumple mis expectativas	X		X		X		
2	La empresa tiene programaciones de aumento de sueldo	X		X		X		
3	La empresa cumple con programas de compensaciones	X		X		X		
4	Mi trabajo me permite desarrollarme profesionalmente	X		X		X		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado	X		X		X		
6	El sueldo que percibo es bastantes aceptable	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL PERSONAL								
7	Se cumplen los objetivos planteados en su puesto de trabajo	X		X		X		
8	Las tareas asignadas se realizan con la eficiencia adecuada	X		X		X		
9	Los objetivos asignados son los adecuados	X		X		X		
10	La empresa evalúa los resultados de los colaboradores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: RELACION CON LA AUTORIDAD								
11	Las relaciones con sus jefes inmediatos son las adecuadas	X		X		X		
12	La empresa cumple con las normas laborales y de seguridad	X		X		X		
13	La empresa realiza comunicados al personal sobre nuevas normas legales laborales.	X		X		X		
14	Se realizan capacitaciones al personal sobre los derechos laborales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Cardenas Saavedra, Abraham** **DNI: 07424958**.....

Especialidad del Validador: **Doctor en Administración**

Lima, 14 de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


 Firma del Experto Informante.

.....
Firma del Experto Informante.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
VI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Arce Álvarez, Edwin _____
 Institución donde labora : Universidad Nacional Mayor de San Marcos _____
 Especialidad : Investigador _____
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO RETENCIÓN DE EMPLEADOS
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Estremadoyro, Ricardo / Br. Moncada, Guissela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: RETENCIÓN DE EMPLEADOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: RETENCIÓN DE EMPLEADOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: RETENCIÓN DE EMPLEADOS					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

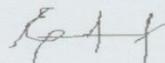
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Lima, 14 de OCTUBRE de 2021



Dr. Arce Álvarez, Edwin
DNI # 23833025

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RETENCIÓN DE EMPLEADOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DESARROLLO DEL PERSONAL								
1	El sueldo que percibo cumple mis expectativas	X		X		X		
2	La empresa tiene programaciones de aumento de sueldo	X		X		X		
3	La empresa cumple con programas de compensaciones	X		X		X		
4	Mi trabajo me permite desarrollarme profesionalmente	X		X		X		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado	X		X		X		
6	El sueldo que percibo es bastantes aceptable	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO DE LAS TAREAS DEL PERSONAL								
7	Se cumplen los objetivos planteados en su puesto de trabajo	X		X		X		
8	Las tareas asignadas se realizan con la eficiencia adecuada	X		X		X		
9	Los objetivos asignados son los adecuados	X		X		X		
10	La empresa evalúa los resultados de los colaboradores	X		X		X		
DIMENSION 3: RELACION CON LA AUTORIDAD								
11	Las relaciones con sus jefes inmediatos son las adecuadas	X		X		X		
12	La empresa cumple con las normas laborales y de seguridad	X		X		X		
13	La empresa realiza comunicados al personal sobre nuevas normas legales laborales.	X		X		X		
14	Se realizan capacitaciones al personal sobre los derechos laborales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

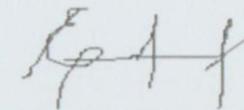
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Arce Álvarez, Edwin **DNI:** 23833025

Especialidad del Validador: Doctor en Administración

Lima, 14 de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Solicitud a empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC

Lima, 12 de octubre de 2021

Señores
FIRE SYSTEMS GROUP SAC
Mz.24 Lote 5 Asentamiento Humano Laura Caller
Los Olivos

RECIBIDO

FIRE SYSTEMS GROUP SAC

Everson C. Palpa Sandoval
Sub-Gerente

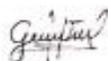
Estimado Sr. Everson Cleyver Palpa Sandoval
Sub-Gerente

De nuestra consideración:

De acuerdo a las conversaciones realizadas, hacemos llegar nuestra solicitud para que nos permita su acceso a sus instalaciones de la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, con finalidad de poder realizar una encuesta a su personal administrativo y de ventas, relacionado con nuestra tesis de investigación que tiene como tema: "Satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021" que como alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela de Administración, para obtener el título profesional de Licenciados en Administración; y asimismo le estamos haciendo llegar el modelo de carta que la Universidad César Vallejo exige.

Agradeciendo de antemano vuestra amable colaboración, quedamos de Uds.

Atentamente,

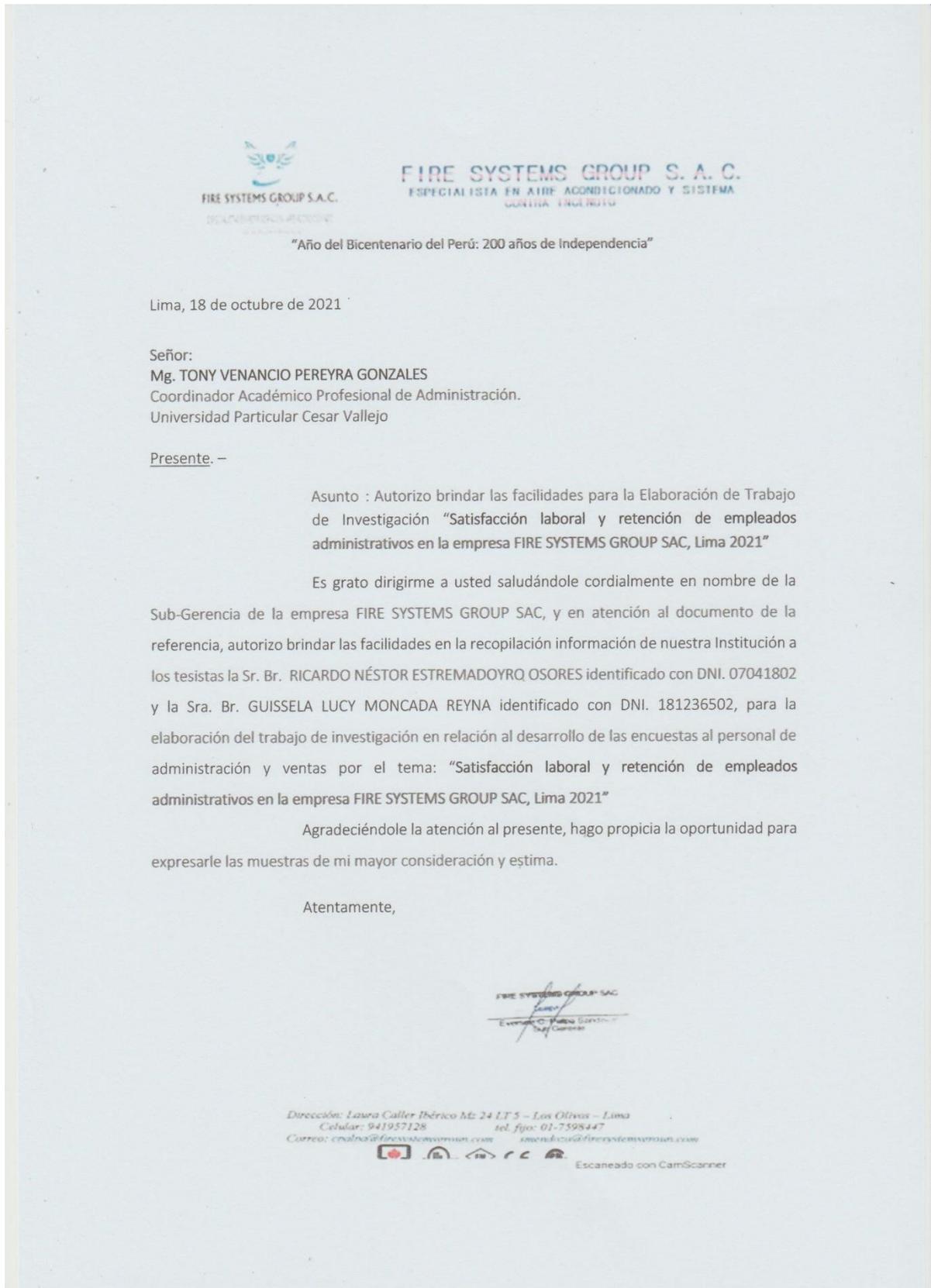


Br. Moncada Reyna, Guissela Lucy
DNI #18123650



Br. Estremadoyro Osore, Ricardo Néstor
DNI # 07041802

Anexo 5: Autorización empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC



ANEXO 6 – FORMATO DE CUESTIONARIO A ENCUESTADOS – VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

ENCUESTA SOBRE “SATISFACCIÓN LABORAL”

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas relacionadas a la Imagen Corporativa, marque solo una alternativa según considere conveniente.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5 donde.

1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
----------	---------------	------------	-----------------	------------

SATISFACCIÓN LABORAL			PORCENTAJES				
Nº		ITEMS	1	2	3	4	5
	Condiciones físicas y/o materiales	Ambientes adecuados					
1		La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2		El ambiente físico donde trabajo donde estoy ubicado, trabajo cómodamente					
		Materiales adecuados					
3		Los materiales de trabajo tienen la calidad adecuada					
4		Los equipos y materiales son modernos y me apoyan en cumplir mis labores					
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Salarios según ley					
5		La empresa cumple con los beneficios laborales según ley					
6		La empresa desarrolla programas de ascenso e incremento de sueldos					
		Incentivos					
7		Reconocen el esfuerzo si trabajas más horas según ley					
8		El sueldo que percibes es el adecuado de acuerdo a la labor que realizas					
	Políticas administrativas	Normas y procedimientos					
9		Se cumplen las normas y procedimientos en la empresa					
10		Las políticas de la empresa son revisadas periódicamente					
	Relaciones sociales	Clima laboral					
11		El ambiente laboral con mis compañeros es ideal para cumplir mis labores					
12		La relación con mis superiores es cordial					
		Trabajo en equipo					
13		Se trabaja en equipo para cumplir los objetivos de la empresa					
14	Llevarse bien con el jefe índice en la calidad en mi puesto laboral						



SATISFACCIÓN LABORAL			PORCENTAJES				
Nº		ITEMS	1	2	3	4	5
	Condiciones físicas y/o materiales	Ambientes adecuados					
1		La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2		El ambiente físico donde trabajo donde estoy ubicado, trabajo cómodamente					
		Materiales adecuados					
3		Los materiales de trabajo tienen la calidad adecuada					
4		Los equipos y materiales son modernos y me apoyan en cumplir mis labores					
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Salarios según ley					
5		La empresa cumple con los beneficios laborales según ley					
6		La empresa desarrolla programas de ascenso e incremento de sueldos					
		Incentivos					
7		Reconocen el esfuerzo si trabajas más horas según ley					
8		El sueldo que percibes es el adecuado de acuerdo a la labor que realizas					
	Políticas administrativas	Normas y procedimientos					
9		Se cumplen las normas y procedimientos en la empresa					
10		Las políticas de la empresa son revisadas periódicamente					
	Relaciones sociales	Clima laboral					
11		El ambiente laboral con mis compañeros es ideal para cumplir mis labores					
12		La relación con mis superiores es cordial					
		Trabajo en equipo					
13		Se trabaja en equipo para cumplir los objetivos de la empresa					
14	Llevarse bien con el jefe índice en la calidad en mi puesto laboral						

ANEXO 7 - RESULTADO DE ENCUESTA – VARIABLE RETENCIÓN DE EMPLEADOS

ENCUESTA SOBRE “RETENCIÓN DE EMPLEADOS”

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrara un conjunto de preguntas relacionada a la Imagen Corporativa, marque solo una alternativa según considere conveniente.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5 donde.

1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
----------	---------------	------------	-----------------	------------

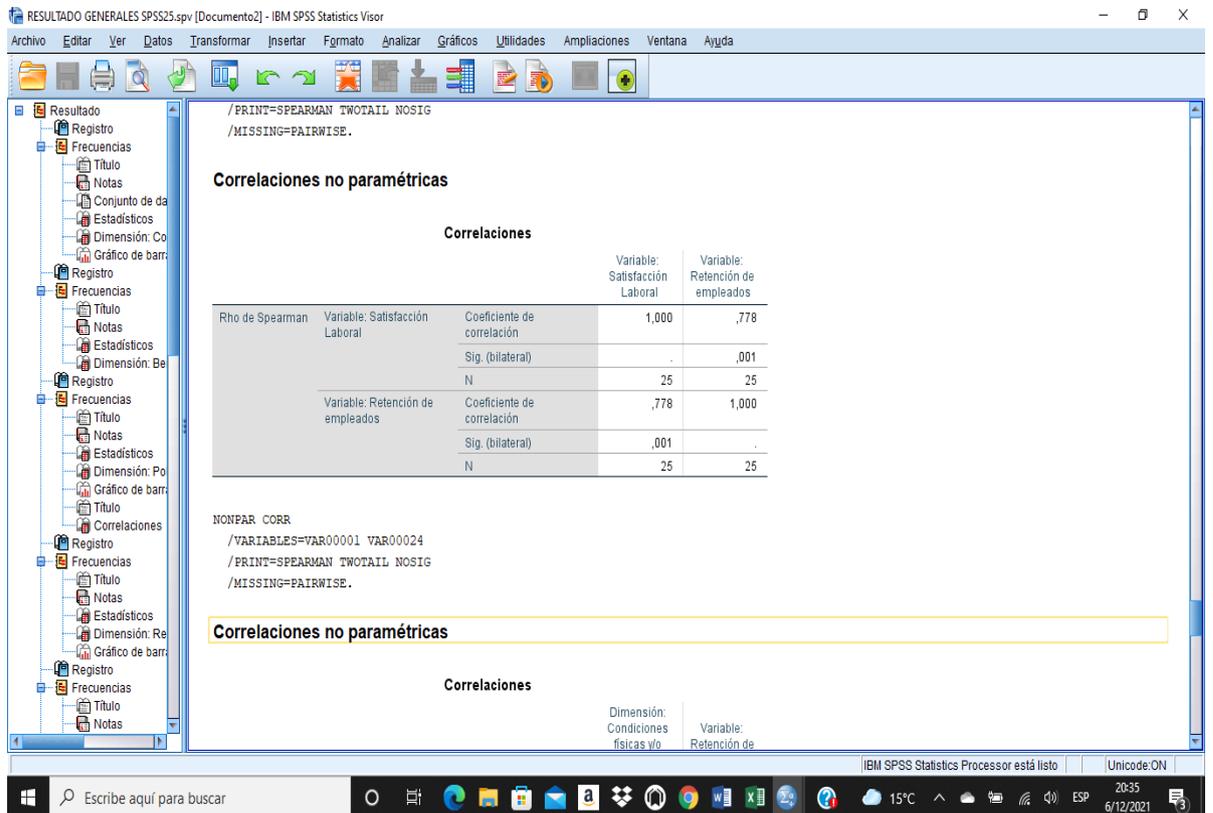
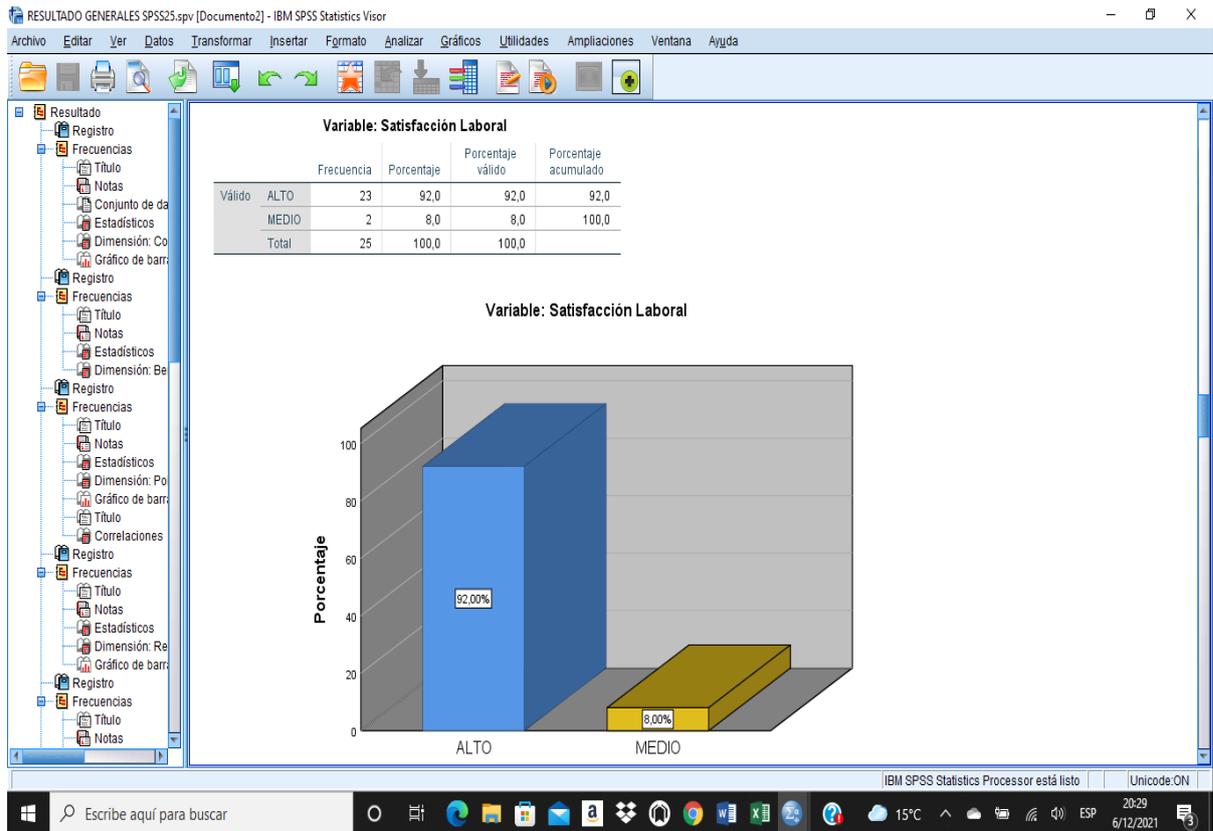
RETENCIÓN DE EMPLEADOS			PORCENTAJES				
Nº		ITEMS	1	2	3	4	5
	Desarrollo del personal	Sueldos competitivo					
1		El sueldo que percibo cumple mis expectativas					
2		La empresa tiene programaciones de aumento de sueldo					
		Aumento de sueldos					
3		La empresa cumple con programas de compensaciones					
4		Mi trabajo me permite desarrollarme profesionalmente					
	Desempeño de las tareas personales	Sistema compensación					
5		Mi trabajo me hace sentir realizado					
6		El sueldo que percibo es bastantes aceptable					
		Cumplimiento de objetivos					
7		Se cumplen los objetivos planteados en su puesto de trabajo					
8		Las tareas asignadas se realizan con la eficiencia adecuada					
	Relación con la autoridad	Eficiencia adecuada					
9		Los objetivos asignados son los adecuados					
10		La empresa evalúa los resultados de los colaboradores					
		Relaciones con el jefe					
11		Las relaciones con sus jefes inmediatos son las adecuadas					
12		La empresa cumple con las normas laborales y de seguridad					
	Relación con la autoridad	Institución cumple normas					
13		La empresa realiza comunicados al personal sobre nuevas normas legales laborales.					
14	Se realizan capacitaciones al personal sobre los derechos laborales.						

ANEXO 8 - TABLA LIKERT: RESULTADO DE ENCUESTA

SATISFACCIÓN LABORAL																VARIABLE 1												
D1				D2				D3		D4				TOTAL	%	VALOR												
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14															
5	5	5	4	19	95%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	63	90%	ALTO
5	5	5	4	19	95%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	63	90%	ALTO
5	5	5	4	19	95%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	63	90%	ALTO
5	5	5	4	19	95%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	63	90%	ALTO
5	5	5	4	19	95%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	63	90%	ALTO
5	5	5	4	19	95%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	63	90%	ALTO
5	5	5	4	19	95%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	63	90%	ALTO
5	5	5	4	19	95%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	63	90%	ALTO
5	5	5	4	19	95%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	63	90%	ALTO
5	5	5	5	20	100%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	4	3	7	70%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	63	90%	ALTO
5	5	4	5	19	95%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	4	3	7	70%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	62	89%	ALTO
5	5	4	5	19	95%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	4	3	7	70%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	62	89%	ALTO
5	5	4	5	19	95%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	4	4	4	17	85%	ALTO	60	86%	ALTO
5	5	4	5	19	95%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	4	4	4	17	85%	ALTO	60	86%	ALTO
5	5	4	5	19	95%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	4	4	4	17	85%	ALTO	60	86%	ALTO
5	4	4	5	18	90%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	4	4	4	17	85%	ALTO	59	84%	ALTO
5	4	3	4	16	80%	MEDIO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	4	9	90%	ALTO	5	4	4	4	17	85%	ALTO	58	83%	ALTO
5	4	3	4	16	80%	MEDIO	5	2	2	5	14	70%	MEDIO	3	4	7	70%	MEDIO	5	4	4	4	17	85%	ALTO	54	77%	MEDIO
5	4	3	4	16	80%	MEDIO	5	2	2	5	14	70%	MEDIO	3	4	7	70%	MEDIO	5	4	4	4	17	85%	ALTO	54	77%	MEDIO
5	4	4	4	17	85%	ALTO	5	2	2	5	14	70%	MEDIO	5	4	9	90%	ALTO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	60	86%	ALTO
5	4	4	4	17	85%	ALTO	5	2	2	5	14	70%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	59	84%	ALTO
5	4	5	4	18	90%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	62	89%	ALTO
5	4	5	4	18	90%	ALTO	5	3	3	5	16	80%	MEDIO	5	3	8	80%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	62	89%	ALTO

RETENCIÓN DE EMPLEADOS																									
D1						D2				D3															
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14												
3	3	4	5	4	4	23	77%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	5	5	5	3	18	90%	ALTO	61	87%	ALTO
3	3	4	5	4	4	23	77%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	5	5	5	3	18	90%	ALTO	61	87%	ALTO
3	3	4	5	4	4	23	77%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	5	5	5	3	18	90%	ALTO	61	87%	ALTO
3	3	4	5	4	4	23	77%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	5	5	5	3	18	90%	ALTO	61	87%	ALTO
3	3	4	5	4	4	23	77%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	3	5	3	3	14	70%	MEDIO	57	81%	MEDIO
3	3	4	5	4	4	23	77%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	3	5	3	3	14	70%	MEDIO	57	81%	MEDIO
3	3	4	5	4	4	23	77%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	3	5	3	3	14	70%	MEDIO	57	81%	MEDIO
3	3	4	5	4	4	23	77%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	63	90%	ALTO
3	3	4	5	4	4	23	77%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	5	5	5	3	18	90%	ALTO	61	87%	ALTO
3	3	4	5	4	4	23	77%	MEDIO	5	4	4	5	18	90%	ALTO	4	5	4	3	16	80%	MEDIO	57	81%	MEDIO
3	3	4	5	4	4	23	77%	MEDIO	5	4	4	5	18	90%	ALTO	4	5	4	3	16	80%	MEDIO	57	81%	MEDIO
3	3	4	5	4	4	23	77%	MEDIO	5	4	4	5	18	90%	ALTO	4	5	4	3	16	80%	MEDIO	57	81%	MEDIO
3	3	4	5	4	4	23	77%	MEDIO	5	4	4	5	18	90%	ALTO	4	5	4	4	17	85%	ALTO	58	83%	ALTO
3	3	4	5	4	4	23	77%	MEDIO	5	4	4	5	18	90%	ALTO	4	5	4	4	17	85%	ALTO	58	83%	ALTO
2	2	4	5	4	4	21	70%	BAJO	5	4	4	5	18	90%	ALTO	4	5	4	4	17	85%	ALTO	56	80%	MEDIO
2	2	4	5	4	4	21	70%	BAJO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	5	5	5	3	18	90%	ALTO	59	84%	ALTO
2	2	5	5	5	5	24	80%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	3	5	3	3	14	70%	MEDIO	58	83%	ALTO
2	2	5	5	5	5	24	80%	MEDIO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	3	5	3	3	14	70%	MEDIO	58	83%	ALTO
2	2	5	5	5	5	24	80%	MEDIO	5	4	4	5	18	90%	ALTO	3	5	3	3	14	70%	MEDIO	56	80%	MEDIO
4	4	5	5	5	5	28	93%	ALTO	5	4	4	5	18	90%	ALTO	3	5	3	3	14	70%	MEDIO	60	86%	ALTO
4	4	5	5	5	5	28	93%	ALTO	5	4	4	5	18	90%	ALTO	3	5	3	3	14	70%	MEDIO	60	86%	ALTO
4	4	5	5	5	5	28	93%	ALTO	5	4	4	5	18	90%	ALTO	4	5	4	3	16	80%	MEDIO	62	89%	ALTO
4	4	5	5	5	5	28	93%	ALTO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	5	5	5	3	18	90%	ALTO	66	94%	ALTO
4	4	5	5	5	5	28	93%	ALTO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	5	5	5	3	18	90%	ALTO	66	94%	ALTO
4	4	5	5	5	5	28	93%	ALTO	5	5	5	5	20	100%	ALTO	5	5	5	3	18	90%	ALTO	66	94%	ALTO

ANEXO 7 – IMÁGENES: SISTEMA SPSS25 STATISTICS



ANEXO 8 – ANÁLISIS DESCRIPTIVO

4.1 Análisis descriptivo

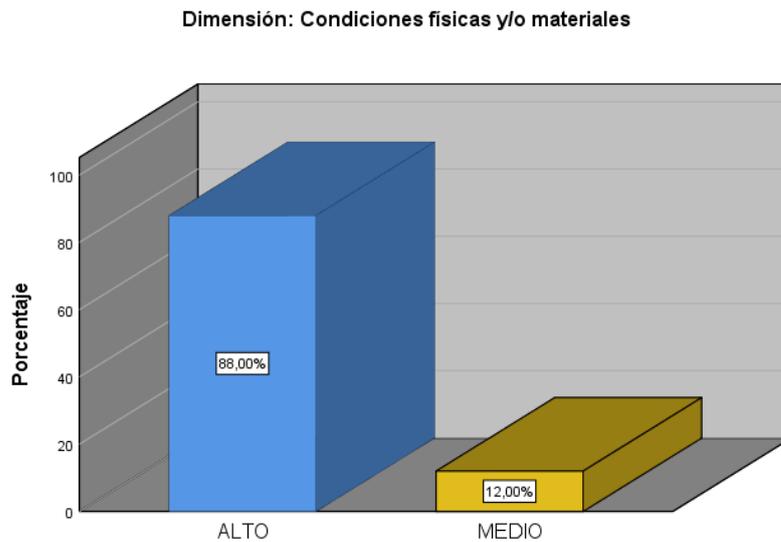
4.1.1 Variable: Satisfacción Laboral

Dimensión: Condiciones físicas y/o materiales

Tabla 21. Dimensión: Condiciones físicas y/o materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	22	88,0	88,0	88,0
	MEDIO	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Figura 1. Dimensión: Condiciones físicas y/o materiales



Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 5 y figura 1 de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales, los encuestados respondieron un 88% valor alto y 12% valor medio, valores de la dimensión en la empresa.

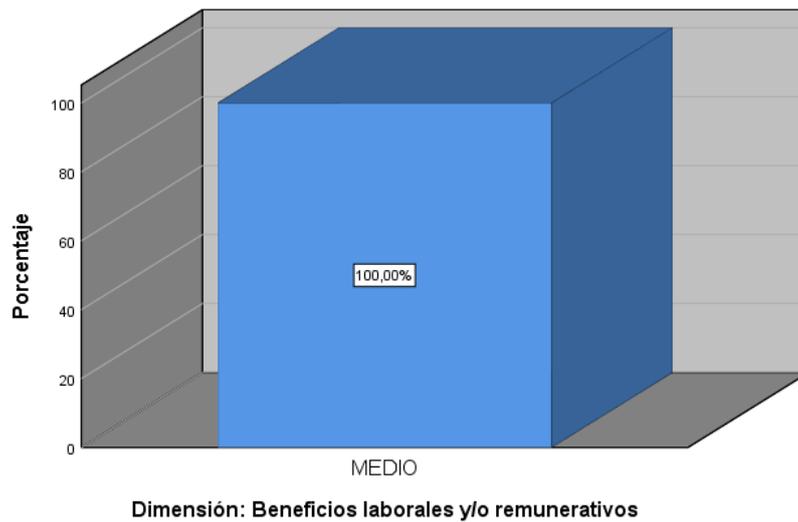
4.1.2 Variable: Satisfacción Laboral

Dimensión: Beneficios y/o Remunerativos

Tabla 22. Dimensión: Beneficios y/o Remunerativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	25	100,0	100,0	100,0

Figura 2. Dimensión: Beneficios y/o Remunerativos



Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 6 y figura 2 de la dimensión Beneficios Laborales y/o remunerativos, los encuestados respondieron un 100% valor medio, valor de la dimensión en la empresa.

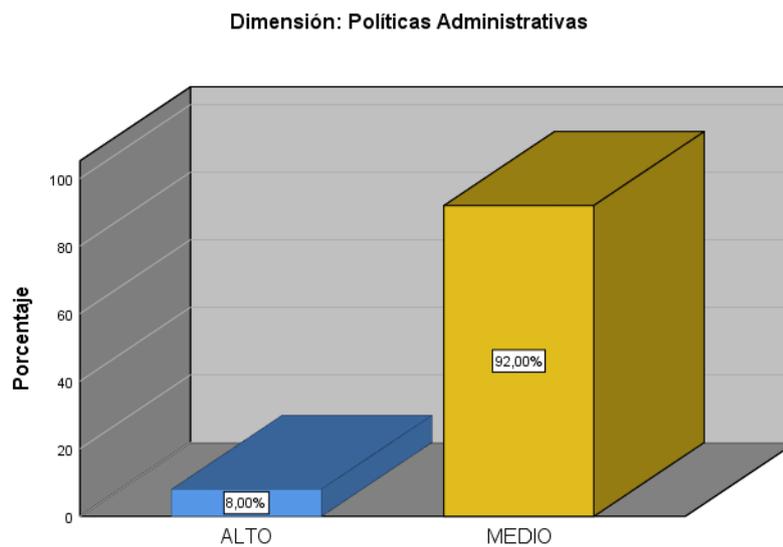
4.1.3 Variable: Satisfacción Laboral

Dimensión: Políticas Administrativas

Tabla 23. Dimensión: Políticas Administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	2	8,0	8,0	8,0
	MEDIO	23	92,0	92,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Figura 3. Dimensión: Políticas Administrativas



Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 7 y figura 3 de la dimensión Políticas Administrativas, los encuestados respondieron un 8% valor alto y 92% valor medio, valores de la dimensión en la empresa.

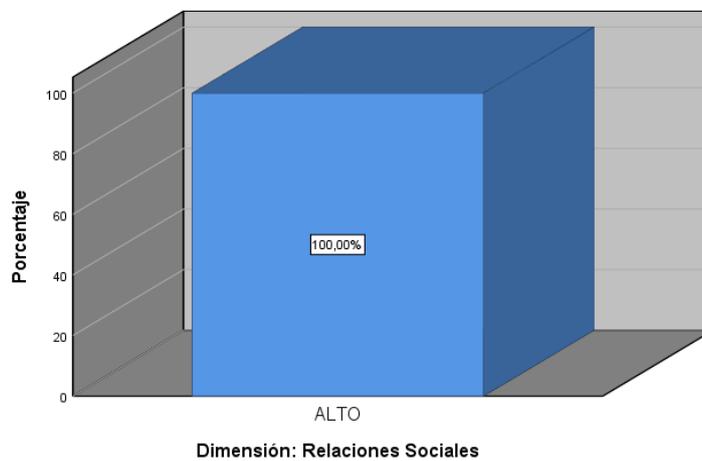
4.1.3 Variable: Satisfacción Laboral

Dimensión: Relaciones Sociales

Tabla 24. Dimensión: Relaciones Sociales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	25	100,0	100,0	100,0

Figura 4. Dimensión: Relaciones Sociales



Interpretación:

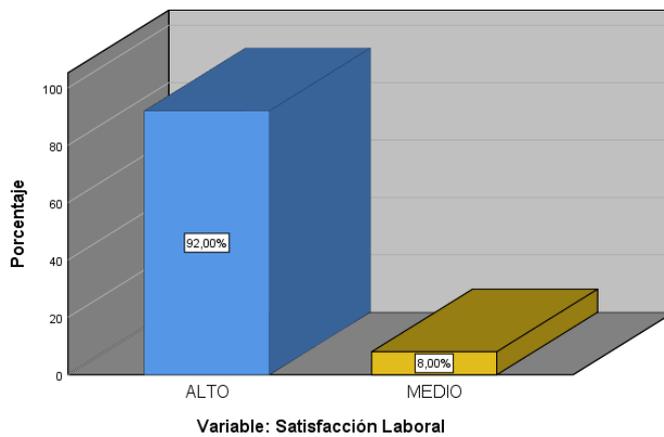
De acuerdo a los resultados de la tabla 8 y figura 4 de la dimensión Relaciones Sociales, los encuestados respondieron un 100% valor alto, valor de la dimensión en la empresa.

4.1.3 Variable: Satisfacción Laboral

Tabla 25. Variable Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	23	92,0	92,0	92,0
	MEDIO	2	8,0	8,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Figura 5. Variable: Satisfacción Laboral



Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 9 y figura 5 de la variable Satisfacción Laboral, los encuestados respondieron un 92% valor alto y 8% valor medio, valores de la variable en la empresa.

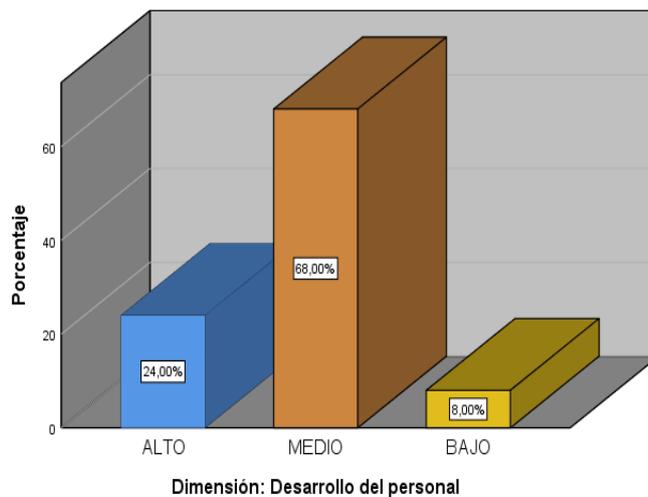
4.2.1 Variable: Retención de empleados

Dimensión: Desarrollo del personal

Tabla 26. Dimensión: Desarrollo personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	6	24,0	24,0	24,0
	BAJO	2	8,0	8,0	32,0
	MEDIO	17	68,0	68,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Figura 6. Dimensión: Desarrollo del personal



Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 10 y figura 6 de la dimensión Desarrollo Personal, los encuestados respondieron un 24% valor alto, 68% valor medio y 8% valor bajo, valores de la dimensión en la empresa.

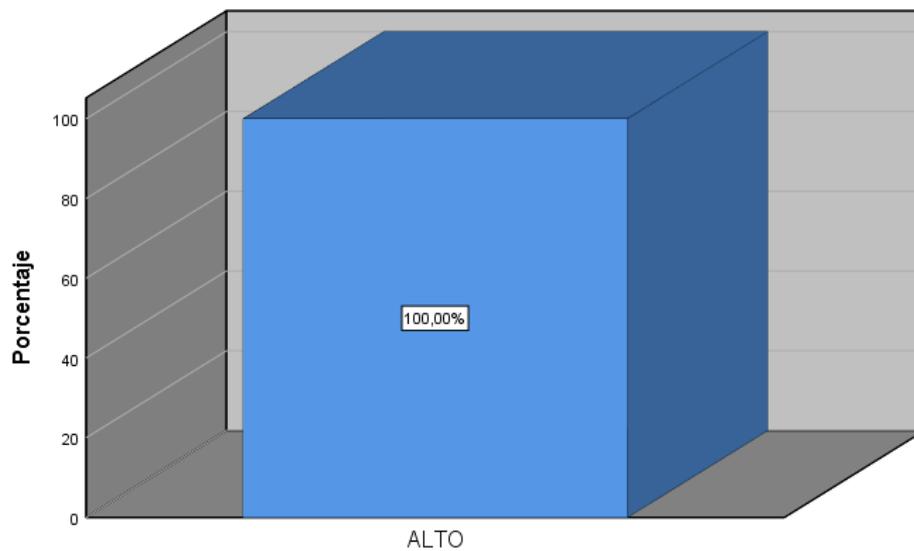
4.2.2 Variable: Retención de empleados

Dimensión: Desempeño de las tareas del personal

Tabla 27. Dimensión: Desempeño de las tareas del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	25	100,0	100,0	100,0

Figura 7. Dimensión: Desempeño de las tareas del personal



Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 11 y figura 7 de la dimensión Desempeño de las tareas del personal, los encuestados respondieron un 100% valor alto, valor de la dimensión en la empresa.

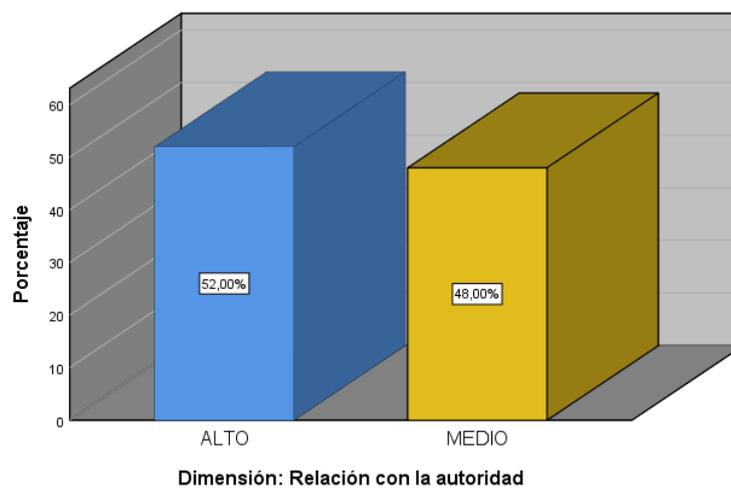
4.2.3 Variable: Retención de empleados

Dimensión: Relación con la autoridad

Tabla 28. Dimensión: Relación con la autoridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	13	52,0	52,0	52,0
	MEDIO	12	48,0	48,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Figura 8. Dimensión: Relación con la autoridad



Interpretación:

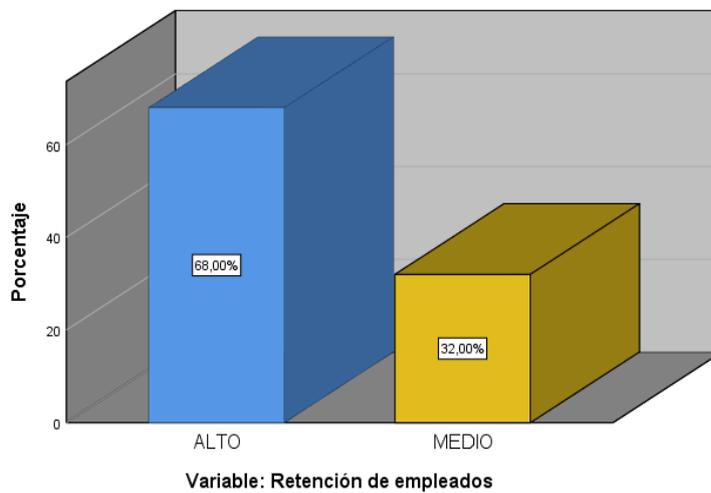
De acuerdo a los resultados de la tabla 12 y figura 8 de la dimensión Relación con la autoridad, los encuestados respondieron un 52% valor alto y 48% valor medio, valor de la dimensión en la empresa.

4.2.4 Variable: Retención de empleados

Tabla 29. Variable Retención de empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	17	68,0	68,0	68,0
	MEDIO	8	32,0	32,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Figura 9. Variable Retención de empleados



Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 13 y figura 9 de variable Retención de empleados, los encuestados respondieron un 68% valor alto y 32% valor medio, valor de la dimensión en la empresa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ESTREMADOYRO OSORES RICARDO NESTOR, MONCADA REYNA GUISSOLA LUCY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción laboral y retención de empleados administrativos en la empresa FIRE SYSTEMS GROUP SAC, Lima 2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MONCADA REYNA GUISSOLA LUCY DNI: 18123650 ORCID 0000-0002-9174-3154	Firmado digitalmente por: GMONCADARE el 07-02-2022 22:28:03
ESTREMADOYRO OSORES RICARDO NESTOR DNI: 07041802 ORCID 0000-0002-2739-5773	Firmado digitalmente por: RESTREMADOYRO el 07-02-2022 22:17:58

Código documento Trilce: INV - 0546401