

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA RETAIL EN LA
CIUDAD DE CHICLAYO 2023.

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autora

Frontado Falen Maria Alejandra

Asesor

Maestro César Augusto Montoya Ramírez

<https://orcid.org/0000-0001-9670-3509>

Perú

2024

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud Pública y Poblaciones Vulnerables

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud Ocupacional

JURADO EVALUADOR

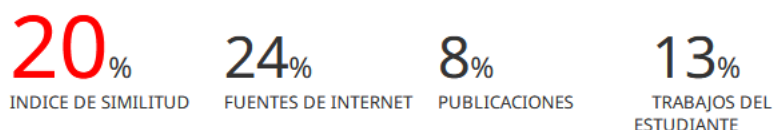
Jurado 1	MG. PATRICIA NELLY KAMISATO GUSHI	08214386
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. RAUL ALBERTO FLORES CASAFRANCA	07937771
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. JOSE LUIS GARCIA SAAVEDRA	10805767
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	1%
7	www.grafiati.com Fuente de Internet	1%
8	repobib.ubiobio.cl Fuente de Internet	1%

Resumen

El objetivo fue determinar la existencia de la relación entre calidad de vida y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo. La investigación fue tipo básica y tuvo un enfoque cuantitativo. El nivel de investigación fue descriptivo, con un diseño correlacional no experimental de corte transversal. La muestra consistió en 137 empleados seleccionados de una población total de 212 trabajadores de una empresa retail en Chiclayo. Se utilizó una encuesta como instrumento y técnica de recolección de datos para evaluar ambas variables de estudio. Los resultados demostraron que el valor del Alfa de Cronbach fue de ($\alpha = 0.95$), demostrando un alto nivel de confiabilidad del instrumento con respecto a los ítems considerados. Se concluye con que sí existe una relación positiva entre la calidad de vida y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

Palabras claves: Calidad, vida, satisfacción, labor, retail.

Abstract

The objective was to determine the existence of the relationship between quality of life and job satisfaction of employees of a retail company in the city of Chiclayo. The research was basic and had a quantitative approach. The level of research was descriptive, with a non-experimental cross-sectional correlational design. The sample consisted of 137 employees selected from a total population of 212 workers from a retail company in Chiclayo. A survey was used as an instrument and data collection technique to evaluate both study variables. The results showed that the value of Cronbach's Alpha was ($\alpha = 0.95$), demonstrating a high level of reliability of the instrument with respect to the items considered. It is concluded that there is a positive relationship between the quality of life and job satisfaction of the employees of a retail company in the city of Chiclayo.

Keywords: Quality, life, satisfaction, work, retail.

Dedicatoria y Agradecimientos

A mi familia, mis padres Oscar Alberto Frontado y Juana Rosa Falen, quienes me educaron con amor, paciencia y esfuerzo, permitiéndome llegar a cumplir hoy una meta más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi hermana Lourdes Frontado y mi sobrino Mathias L. Porro por su apoyo y cariño incondicional, por estar conmigo en todo momento, por tus consejos y palabras de aliento.

Mi gratitud con Dios, por guiarme a lo largo de mi camino, por ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A mis asesores por haberme apoyado durante todo este proceso, por ayudarme a realizar con éxito este proyecto en especial por compartir sus conocimientos.

Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación.....	ii
Jurado Evaluador	iii
Informe Similitud	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
Dedicatoria y agradecimiento	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de tablas y figuras.....	IX
I. INTRODUCCIÓN	13
I.1. Realidad problemática	14
I.2. Pregunta de investigación.....	15
I.2.1. Pregunta general.....	15
I.2.2. Preguntas específicas.....	15
I.3. Objetivos de la investigación	16
I.3.1. Objetivo general.....	16
I.3.2. Objetivos específicos.....	16
I.4. Justificación de la investigación	16
I.5. Alcance de la investigación	17
II. MARCO TEÓRICO.....	18
II.1. Antecedentes	18
II.1.1. Antecedentes internacionales	18
II.1.2. Antecedentes nacionales	19
II.2. Bases teóricas.....	23
II.3. Marco conceptual (terminología)	30
III. HIPÓTESIS.....	31
III.1. Declaración de hipótesis	31
III.1.1. Hipótesis general.....	31
III.1.2. Hipótesis específicas	31
III.2. Operacionalización de variables	32

IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	32
IV.1.	Tipo de investigación	32
IV.2.	Nivel de investigación	32
IV.3.	Diseño de investigación	33
IV.4.	Método de investigación.....	33
IV.5.	Población.....	33
IV.6.	Muestra	34
IV.7.	Técnicas de recolección de datos.....	34
IV.7.1.	Técnica	34
IV.7.2.	Instrumento	34
IV.8.	Presentación de resultados.....	35
V.	RESULTADOS	35
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	4
VI.1.	Discusión	4
VI.2.	Conclusiones	15
VI.3.	Recomendaciones	17
	Lista de referencias	19
	Apéndice.....	29
	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE.....	4
	ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS.....	4
	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	7
	ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS.....	7
	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	2
	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	2
	ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS.....	2

Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Nivel de confiabilidad del instrumento	36
Tabla 2. Sexo de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.	37
Tabla 3. Dimensión salud y bienestar de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	38
Tabla 4. Dimensión interacción social de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	39
Tabla 5. Dimensión crecimiento personal de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	40
Tabla 6. Dimensión Reconocimiento de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	41
Tabla 7. Dimensión Facilidad y eficiencia de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	42
Tabla 8. Dimensión Ambiente físico de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	43
Tabla 9. Nivel de Calidad de Vida Laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	44
Tabla 10. Dimensión Ambiente laboral de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo	45
Tabla 11. Dimensión Remuneración de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	46
Tabla 12. Dimensión Realización personal y profesional de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	47
Tabla 13. Dimensión Relaciones sociales de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	48
Tabla 14. Dimensión Valoración social del trabajo de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo	49
Tabla 15. Nivel de Satisfacción Laboral de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo	50

Figura 1. Sexo de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo	37
Figura 2. Dimensión salud y bienestar de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	38
Figura 3. Dimensión interacción social de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	39
Figura 4. Dimensión crecimiento personal de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	40
Figura 5. Dimensión Reconocimiento de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	41
Figura 6. Dimensión Facilidad y eficiencia de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	42
Figura 7. Dimensión Ambiente físico de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	43
Figura 8. Calidad de Vida Laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	44
Figura 9. Dimensión Ambiente laboral de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo	45
Figura 10. Dimensión Remuneración de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	46
Figura 11. Dimensión Realización personal y profesional de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo	47
Figura 12. Dimensión Relaciones sociales de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	48
Figura 13. Dimensión Valoración social del trabajo de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo	49
Figura 14. Nivel de Satisfacción Laboral de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.....	50

I. INTRODUCCIÓN

La noción de calidad de vida aparece a mediados de la década del 70', presentando una evolución constante hasta la actualidad. Su origen proviene principalmente de la medicina para extenderse rápidamente a la sociología y la psicología, desplazando otros términos más difíciles de operativizar como felicidad y bienestar. Así mismo, puede decirse que presenta un carácter de tipo individual y social que busca mejorar de las condiciones de vida, existentes desde los comienzos de la historia de la humanidad. (García, S., 1991). No hay referencias históricas del concepto de calidad en sí que, es por ello que suele recurrirse a terminologías afines a esta.

De igual modo Schaloch, R., & Verdugo, M. (2003) presentan el modelo para calidad de vida (1996), el cual evidenció un alto grado de aceptación entre la comunidad científica. Para el año 2003, exponen indicadores en función de ocho dimensiones que representan el núcleo de las necesidades fundamentales de la vida, encontrándose entre ellos: el bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos.

Como puede verse el desempeño laboral es una de las actividades de mayor trascendencia en la vida de los seres humanos. Sin embargo, las responsabilidades, actividades programadas y el cumplimiento de horarios, conforman factores que pueden afectar negativamente la salud de las personas. En el año 2020 se desarrolló una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), debido a la propagación rápida de esta enfermedad, la Organización Mundial de la Salud (OMS), anunció que nos encontrábamos frente a una pandemia (WHO, 2020). Esta pandemia, es además una crisis a nivel económico, social y psicológico, debido a que generó repercusiones rápidamente en diferentes ámbitos de nuestras vidas; desde cómo vivimos e interactuamos hasta cómo trabajamos y nos comunicamos interrumpiendo los movimientos mundiales. (Haleem et al., 2020; Mishra, 2020).

Tornándose una fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores

vieron mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, encontrándose con horarios incompatibles con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente, lo cual repercutirá en su nivel de calidad de vida (Aparicio, T., 2020).

Conforme a lo mencionado, se consideró adecuado generar el presente estudio que nos permita Determinar el nivel de calidad de vida y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

I.1. Realidad problemática

A nivel internacional, de acuerdo con el estudio 'Gallup 2016 Global Great, indicó que América Latina solo 7% y 9% de sus trabajadores, respectivamente, considera que tiene un empleo ideal. De los 18 países de la región tomados en cuenta en el estudio Panamá y Chile con este mismo índice situado en 13% y 10%. (Diario, G., Diario Gestión, 2016)

En relación a la calidad de vida puede verse en el estudio generado “por Numbeo El Perú sería uno de los países con menor calidad de vida en el mundo, según un ranking realizado por Numbeo, que lo ubica en el puesto 77 de un total de 83 países”. Solo contando a los países de América Latina analizados en esta publicación, el Perú estaría en el último lugar de calidad de vida por debajo de Uruguay, Ecuador, Brasil, Argentina, Colombia y Chile. (RPP, N., 2021).

A nivel nacional, en el Perú de acuerdo con la encuesta realizada por Supera, se observó que una proporción significativa de trabajadores no experimenta satisfacción en su entorno laboral, lo que podría incidir negativamente en su nivel de compromiso con las responsabilidades asignadas. Concretamente, el 45% de los participantes admitió no sentirse felices en su lugar de trabajo, mientras que un 52% indicó que percibe que sus ideas y opiniones no son debidamente valoradas en la empresa donde se desempeñan (Diario, G., 2014).

Así mismo la encuesta realizada por la consultora capital humano permitió reconocer que el 76% de peruanos respondió negativamente ante la pregunta

¿Eres feliz en tu trabajo? Un 22% de las personas indican que no lo son porque su trabajo no es desafiante, el 20% menciona que no hay un buen ambiente laboral, el 19% dice que su jefe no es un buen líder, el 12% no está satisfecho con su salario, el 10% cree que la empresa no reconoce sus logros, otro 10% siente que no puede aportar nuevas ideas, y el 7% señala que no tienen oportunidades de ascenso. (Info, C., 2016)

De igual modo, mediante la encuesta para medir el nivel de satisfacción laboral generada por Ackermann International en el 2020, puede verse que solo el 24% es feliz en su empleo, lo cual reduce sus niveles de calidad de vida. De igual modo puede verse que un trabajador feliz es hasta 40% más productivo y 80% más creativo e innovador, lo cual demuestra la importancia de brindar un ambiente laboral adecuado que deben brindar las empresas a sus colaboradores. (La República., 2020)

A partir de lo expuesto, la autora se cuestiona la siguiente problemática de investigación general y 4 problemáticas de investigación específicas.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿Existe relación entre el nivel de calidad de vida y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?

I.2.2. Preguntas específicas

¿Existe relación entre la salud, bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?

¿Existe relación entre la interacción social y la satisfacción laboral de los de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?

¿Existe relación entre el crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?

¿Existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?

¿Existe relación entre la facilidad, eficiencia y la satisfacción laboral de los

colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?

¿Existe relación entre el ambiente físico y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar la existencia de la relación entre calidad de vida y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

I.3.2. Objetivos específicos

Determinar la existencia de la relación entre la salud, bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

Determinar la existencia de la relación entre la interacción social y la satisfacción laboral de los de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo

Determinar la existencia de la relación entre el crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

Determinar la existencia de la relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

Determinar la existencia de la relación entre la facilidad, eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

Determinar la existencia de la relación entre el ambiente físico - eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

I.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica

El presente estudio servirá de base para futuros análisis de investigación en el

campo de la administración y gestión de personal, ya que contribuirá al mejoramiento del campo de estudio a través de la innovación y la solución del problema de la insatisfacción laboral, beneficiando de este modo a los colaboradores de una empresa minorista en la ciudad de Chiclayo. Ñaupas, H et al (2014).

Justificación metodológica

La presente investigación tiene justificación metodológica, dado que mediante esta haremos uso de técnicas e instrumentos de investigación para la recolección de datos e información que sea necesaria para determinar los objetivos planteados en el estudio, siendo la técnica a aplicar la encuesta y la entrevista y los instrumentos las guías de observación, encuestas, test, pruebas de hipótesis, y diagramas de muestreo que el investigador considera necesario. Ñaupas, H et al (2014).

Justificación social

Este estudio presentará la situación general de los empleados de una empresa minorista de la ciudad de Chiclayo, e intentaremos determinar su calidad de vida y nivel de satisfacción laboral, con el objetivo de identificar mejoras que mejoren su calidad de vida y el entorno de laboral en la empresa. Ñaupas, H et al (2014).

1.5. Alcance de la investigación

El diseño de esta investigación se caracteriza por ser de tipo correlacional simple, ya que se concentra en analizar la relación entre dos variables: la calidad de vida y la satisfacción laboral, en el contexto de los empleados de una empresa ubicada en la ciudad de Chiclayo.

Este estudio aporta de manera significativa tanto a la empresa objeto de investigación como a los sectores interesados en comprender la contribución de su personal en el ámbito empresarial.

Enfocado en el sector minorista de la ciudad de Chiclayo donde se experimenta un gran incremento en el sector comercial, económico abarca a las organizaciones o empresa que se especializa en la comercialización de productos

y servicios llegando a muchos consumidores por medio de stock masivo beneficiando a los ciudadanos y a las empresas y a clientes o shoppers.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

Solíis, I., Mapén, F., y Méndez, W. (2021) llevaron a cabo un estudio cuyo propósito fue evaluar la satisfacción de los empleados en cadenas de supermercados. La investigación se basó en métodos descriptivos, no experimentales y de naturaleza cuantitativa, utilizando una encuesta como herramienta principal y el cuestionario de Meliá y Peiró adaptado por expertos en comportamiento organizacional y validado con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,97. El estudio incluyó a un total de 42 empleados del equipo de caja, distribuidos en dos departamentos con 25 y 17 miembros, respectivamente. Los resultados revelaron una mayor satisfacción en varias dimensiones del trabajo, mostrando una correlación positiva entre la antigüedad en la empresa y el nivel de satisfacción. Se concluyó con que sí existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y los aspectos evaluados en el instrumento, tales como la satisfacción con la supervisión, el entorno físico de trabajo, los beneficios percibidos, la satisfacción intrínseca en el trabajo y la satisfacción con la participación, los cuales en su mayoría fueron valorados positivamente por los colaboradores, indicando un nivel general de satisfacción laboral alto o muy alto.

Para (Montoya, P; et at., 2020). En su investigación titulada "Vínculo entre la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud", se exploró la relación entre la calidad de atención brindada y la satisfacción del usuario en la Atención Primaria de Salud (APS). El objetivo principal consistió en establecer conexiones entre las diferentes dimensiones de la calidad de vida laboral (CVL) y la satisfacción laboral (SL) dentro del equipo de APS. Este estudio, de tipo correlacional y diseño transversal, se llevó a cabo con una muestra de 71 individuos. Se utilizaron las escalas "CVT-GOHISALO" y S20/23, y se realizaron análisis de relación así como un modelo de regresión

lineal múltiple mediante el software SPSS v.15.0. Los resultados mostraron que la mayoría de la muestra estaba compuesta por mujeres con menos de 5 años de experiencia laboral, principalmente desempeñando funciones asistenciales. Los análisis revelaron una correlación positiva entre todas las dimensiones de la CVL y las dimensiones de la SL. Además, la regresión lineal múltiple demostró que la seguridad en el trabajo y la satisfacción con el puesto de trabajo estaban significativamente asociadas con la SL general del equipo de APS. En conclusión, se encontró una conexión directa entre las dimensiones de la CVL y la SL, con dos aspectos específicos de la CVL que se relacionaron de manera significativa con la SL global del equipo de APS.

Para (Martinic, R. & Stecher, A., 2020). En su investigación sobre la experiencia social que construyen los trabajadores de las tiendas por departamentos del sector del retail en Chile; un sector económico que ha experimentado en América Latina un profundo proceso de modernización y reestructuración productiva desde 1990. Se empleó la perspectiva teórica de la Sociología de la Experiencia de François Dubet. Se utilizó una metodología de naturaleza cualitativa que consideró 31 entrevistas a trabajadores de las tiendas, y seis entrevistas a informantes claves, analizadas mediante los procedimientos de codificación de la teoría fundamentada. Los resultados describen las lógicas de acción (integración, estrategia y subjetivación) que despliegan los trabajadores en las tiendas y las modalidades específicas en que se articulan para dar lugar a tres figuras de la experiencia laboral: comprometida, bloqueada y en tránsito. Se concluye discutiendo el aporte empírico y conceptual del estudio al campo de los estudios laborales en Latinoamérica.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Rossi, E., & Sosa, D. (2021) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de investigar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados de tiendas del área metropolitana de Lima. Este estudio se basó en diseños de investigación correlacionales, no experimentales y de naturaleza transversal, con el fin de explorar la asociación entre variables utilizando

enfoques cuantitativos. La metodología empleada incluyó una encuesta, utilizando un cuestionario compuesto por 36 ítems adaptados a una muestra de 52 empleados. Los hallazgos revelaron una correlación positiva significativa entre las variables, indicando una percepción favorable del clima organizacional, caracterizado por el pago puntual de salarios, actitud positiva, oportunidades de capacitación a largo plazo, lo que contribuye a un ambiente laboral satisfactorio para los empleados.

Según Ortiz, A. (2021), el propósito de su investigación consiste en analizar el nivel de satisfacción laboral entre los empleados de negocios minoristas en el distrito de San Miguel durante el año 2021. Para ello, se empleó un diseño descriptivo transversal no experimental, centrado en un enfoque exclusivamente cuantitativo. Se recurrió a un cuestionario compuesto por 35 ítems, diseñado en una escala Likert, con el fin de recabar datos cuantificables. La evaluación del nivel de satisfacción laboral se basó en la escala OJS. La muestra comprendió a 80 individuos, y se verificó la confiabilidad de los datos mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, el cual alcanzó un valor de 0,953. Los resultados revelaron que el 68,75% de los participantes se encontraban plenamente satisfechos, el 16,25% muy satisfechos y el 15% satisfechos en cuanto a la satisfacción laboral. Respecto a las condiciones laborales, el 68,75% indicó estar completamente satisfecho, el 18,75% muy satisfecho y el 12,5% satisfecho. En lo referente al bienestar en el trabajo, el 68,75% se mostró muy satisfecho, el 15% satisfecho y el 12,5% insatisfecho. En cuanto a las relaciones interpersonales, el 68,75% se declaró totalmente satisfecho, el 16,25% muy satisfecho y el 15% satisfecho. Por último, se ofrecieron algunas sugerencias para mejorar y mantener los niveles de satisfacción organizacional.

en su investigación se planteó la tarea de investigar si había variaciones en el nivel de satisfacción laboral entre los empleados del departamento de ventas de una empresa minorista en Huancayo, en relación con distintas dimensiones. Estas dimensiones incluían aspectos como la estructura del trabajo, las recompensas externas, el desarrollo personal y profesional, las relaciones sociales en el trabajo, las actividades recreativas, el reconocimiento del desempeño laboral y la percepción social del trabajo. Se tuvieron en cuenta

variables como la edad, el género y la posición en la empresa. La muestra estuvo compuesta por 34 empleados, a quienes se les administró la encuesta de satisfacción laboral ESL, desarrollada por Anaya & Suarez (2004). Para analizar los datos, se utilizaron técnicas como el análisis de varianza ANOVA, la prueba U de Mann-Whitney y la prueba H de Kruskal-Wallis, con el fin de determinar si existían diferencias significativas entre las variables mencionadas. Los resultados obtenidos no indicaron diferencias significativas entre los niveles de satisfacción laboral y las variables de edad, género y posición laboral, lo que sugiere que estas variables no influyen en la satisfacción laboral.

En la investigación llevada a cabo por Figueroa, A. (2019), el objetivo principal fue detallar el nivel de satisfacción laboral de los empleados en Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. en José Leonardo Ortiz - 2019. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo descriptivo, empleando un diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 41 empleados, tanto hombres como mujeres, pertenecientes a la mencionada empresa. Tras obtener el permiso correspondiente de la organización, se aplicó la encuesta a todos los empleados. Los resultados revelaron un nivel de satisfacción laboral bajo en diversos aspectos, especialmente en lo que respecta a la percepción salarial, donde el 46.3% de los encuestados consideró que la remuneración era insuficiente para las labores desempeñadas. Esto sugiere que la satisfacción laboral en la empresa está influida por factores tanto motivacionales como higiénicos, así como por factores internos o motivadores. Se concluyó que la mayoría de los empleados no estaban conformes con la remuneración percibida, considerándola insuficiente para las responsabilidades asumidas. Además, se destacó que la insatisfacción laboral podría acarrear consecuencias futuras, afectando los objetivos organizacionales y el logro de metas.

En la investigación realizada por Chero, M. (2019), el propósito general consistió en evaluar la satisfacción laboral de los empleados de Lucky Star, estableciendo objetivos específicos para abordar aspectos como las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales y salariales, la política administrativa, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño laboral y las relaciones con instituciones externas. Para lograrlo, se llevó a cabo una encuesta a todos

los empleados, obteniendo una variedad de resultados relacionados con la satisfacción laboral. Esta investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, adoptando un diseño descriptivo en lugar de uno experimental, con un alcance transversal. La justificación de este estudio se respalda en la inversión realizada en el hotel, ya que se espera que beneficie tanto a la empresa como a sus empleados, incrementando la satisfacción laboral y contribuyendo al bienestar de los profesionales y trabajadores. La muestra de la investigación estuvo compuesta por 45 empleados, de los cuales se encuestaron a 36 sujetos. En conclusión, se resalta la importancia de la adecuada satisfacción laboral de los empleados, dado que representan un elemento fundamental en la organización al participar en todos los procesos relevantes y contribuir al éxito de la empresa.

Para (Núñez, F, 2019). en su investigación se propuso evaluar el grado de satisfacción laboral entre los empleados de la CSCB - Cooperativa Santo Cristo de Bagazán - Agencia Chiclayo. El enfoque metodológico adoptado fue descriptivo, con un diseño no experimental y transversal. La muestra consistió en 30 empleados de diferentes áreas de la entidad financiera en el distrito de Chiclayo, incluyendo plataforma, operaciones, seguridad y créditos. La variable principal bajo estudio fue la satisfacción laboral, la cual se dividió en nueve dimensiones, tales como salario, oportunidades de promoción, supervisión, beneficios, reconocimientos, procedimientos operativos, relaciones interpersonales, naturaleza del trabajo y comunicación. Durante el análisis, se observó que los colaboradores de la empresa presentaban un nivel de satisfacción laboral promedio, con una tendencia a la baja en la mayoría de las dimensiones evaluadas. Los resultados revelaron correlaciones significativas entre las diferentes dimensiones de satisfacción laboral, así como diferencias en los promedios debido a variables sociodemográficas, como el estado civil. En resumen, la satisfacción laboral en la CSCB se sitúa en un nivel medio.

De acuerdo al estudio realizado por Arévalo, M. (2019), se observó que los trabajadores de la muestra estudiada percibieron que el entorno laboral no satisfacía sus necesidades básicas, y que las herramientas y la indumentaria proporcionadas por la empresa eran inapropiadas, lo que ocasionaba incomodidad y dificultaba el cumplimiento de las expectativas laborales. El

objetivo general de la investigación fue evaluar el nivel de satisfacción del personal de ventas de una empresa dedicada a la comercialización y distribución de alimentos en Chiclayo durante el año 2019. Se plantearon objetivos específicos para determinar el nivel de satisfacción laboral en relación con diferentes factores y la edad de los empleados de ventas en empresas del mismo sector en Chiclayo en el mismo período. El estudio se caracterizó por ser descriptivo y no experimental, realizado en el año 2019, con una población de 70 empleados en el área de ventas. Para recopilar datos, se utilizó la Escala de Opiniones de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, la cual consta de 27 ítems que abarcan aspectos como la importancia de la tarea, las condiciones laborales, el reconocimiento personal y/o social, y los beneficios económicos, entre otros. Los resultados indicaron un nivel general de satisfacción laboral satisfactorio en la población estudiada. Se observó un alto nivel de satisfacción en aspectos como los beneficios económicos y el reconocimiento personal y/o social, mientras que factores como las condiciones laborales y la importancia de la tarea se ubicaron en un nivel promedio de satisfacción.

Según la investigación llevada a cabo por Vargas, G. (2019), el objetivo principal del estudio fue determinar los niveles de satisfacción laboral entre los empleados de una empresa de telecomunicaciones en Chiclayo, considerando variables como la edad, el género, el nivel educativo y diversas dimensiones relacionadas. Este estudio se desarrolló dentro de un enfoque descriptivo-no experimental. La muestra estuvo compuesta por 90 empleados de ambos sexos (57% hombres), con edades que oscilaban entre los 18 y 46 años (con una media de 23 años y una desviación estándar de 6.51), los cuales desempeñaban funciones como promotores de venta en campo para tres distribuidores de la empresa de telecomunicaciones. Se utilizó un enfoque de muestreo censal y se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral desarrollada por Sonia Palma. Los resultados obtenidos indicaron que los empleados tendían a presentar niveles de satisfacción laboral promedio, y además sugerían que las mujeres mostraban niveles de satisfacción laboral más altos en comparación con los hombres.

De acuerdo con el estudio realizado por Ovkaric, V. (2019), el objetivo principal de la investigación fue analizar el nivel de satisfacción laboral de los empleados

de la empresa Leoncito en Lambayeque durante el año 2019. Se llevó a cabo un estudio aplicado de naturaleza descriptiva, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño transversal no experimental. Se realizó un censo entre los 78 colaboradores que trabajan en ventas, incluyendo asesores y coordinadores de ventas, distribuidos en las 9 tiendas Leoncito en el departamento de Lambayeque. La técnica de encuesta fue empleada, utilizando como instrumento la escala de satisfacción laboral desarrollada por Sonia Palma Carrillo en 1999. Los resultados mostraron que el 85% de los empleados informaron un nivel de satisfacción laboral "alto" (con un promedio de 3.89). Los factores motivadores más importantes, en orden de relevancia, fueron el desempeño de tareas, el desarrollo personal, las relaciones con la autoridad, las condiciones físicas y materiales, las relaciones sociales, las políticas administrativas y los beneficios laborales y remunerativos, siendo este último el menos valorado.

III. 2. Bases teóricas

Inteligencia

Calidad de vida

Según (OMS, 1996). Definió a la calidad de vida en base al modo en el cual las personas perciben el espacio ocupado, en el entorno cultural y en el sistema de valores en el que vive, así como en las relaciones que presenta con sus objetivos, expectativas, criterios y preocupaciones. Todo ello en función de la salud física y mental, el nivel de independencia, relaciones sociales, parámetros ambientales y creencias personales.

De acuerdo (Urzúa, A; & Caqueo, A, 2008). Quien analizó diversas definiciones sobre calidad de vida, concluye a la misma como la percepción individual sobre la posición de vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en el cual se vive y una relación entre las metas, expectativa e intereses.

De igual modo, según (Velarde, E; & Ávila, C, 2014), el incremento en el nivel de satisfacción de vida resulta crucial, ya que contribuye al aumento de la esperanza de vida de las personas. Por consiguiente, un aumento en la esperanza de vida probablemente conlleve al aumento de ciertas condiciones médicas crónicas que, de alguna manera, impactarán en la calidad de vida de la población.

Así mismo, (Ardila, R, 2014). Indica que en naciones catalogadas como desarrolladas, el progreso económico y la implementación de políticas sociales han posibilitado la satisfacción de las necesidades fundamentales de sus habitantes, lo cual ha generado un mayor énfasis en la mejora de la calidad de vida de la población.

Según (Castillo, P, 2015). La importancia de la calidad de vida no se limita al ámbito científico, sino que también adquiere relevancia en el contexto político, especialmente en países en desarrollo, donde el crecimiento económico y la calidad de vida están estrechamente vinculados.

De acuerdo con lo expresado por (Jiménez, C., 2007) Resulta altamente desafiante elaborar una definición universal de calidad de vida, enfocándose en identificar sus diversas dimensiones. De esta manera, aunque no se pueda alcanzar un concepto perfecto, se puede lograr uno que sea funcional. Sin embargo, la funcionalidad debe tener en cuenta y reflejar la complejidad inherente al ser humano; de lo contrario, podría convertirse en un constructo restrictivo.

Teorías de la calidad:

Según (Armand, V, 2006). La calidad que indica, es un estilo de vida colectiva, es un proceso productivo indicaba que para la calidad sea positiva tiene que instruir con el bosquejo del producto y terminar cuando llega en las manos del cliente o comprador.

Teoría de Philip Crosby

Así mismo (Philip, C., 1995). Expresa que la filosofía primordial es el conocimiento y aprobación, y queda inactiva si el diseño es incorrecto o no vale con eficacia las necesidades de un usuario siendo el lenguaje de la orientación el dinero y nos ilustra conocer un resultado de la no aprobación y orientación en temas de prevención. (p. 187)

De igual modo (Lamb, C., 2006). Expresa que la calidad de vida puede ser medida mediante la satisfacción de las personas, ya sea través de los bienes y

servicios que fueron considerados en función de las expectativas que el mismo presenta.

Nivel de vida y de calidad de vida

El término "calidad de vida" se relaciona ampliamente con las condiciones materiales en las que las personas llevan a cabo su vida, y más específicamente, con la experiencia subjetiva que resulta de estas condiciones (p. 34). Asimismo, se indica que la calidad se refiere a la naturaleza más o menos satisfactoria de algo, o, en otras palabras, a las características inherentes de algo que permiten compararlo como igual, mejor o peor que otros de su tipo. Esta afirmación sugiere que se refiere principalmente a las condiciones en las que se desarrolla la vida y las condiciones de vida.

Así mismo (Hollanflsworth, J., 1988). Expresó que la calidad de vida es equivalente a la suma de los puntajes de las condiciones de vida objetivamente medibles en una persona, tales como salud física, condiciones de vida, relaciones sociales, actividades funcionales u ocupación. Este tipo de definición permitiría comparar a una persona con otra desde indicadores estrictamente objetivos, sin embargo, pareciera que estos apuntan más una cantidad, de las condiciones de vida.

De igual modo (O 'Boyle, C., 1995). Plantea que la evaluación objetiva asume que la salud, ambiente físico, ingresos, vivienda y otros indicadores observables y cuantificables son mediciones válidas de Calidad de vida y son estándares, sin embargo, la vinculación entre estos criterios objetivos y la condición de vida percibida sería compleja y difícil de predecir.

Calidad de vida y satisfacción con la vida.

Para (Shen, S., & Lai, Y., 1998). La calidad de vida puede ser evaluada como el nivel personal de contento con la vida, basado en criterios internos o puntos de referencia. Es importante diferenciar este término de las valoraciones cognitivas, como la satisfacción con la vida, y de las evaluaciones emocionales, como la felicidad.

De igual modo (Michalos, A., 2004). Indica que la calidad de vida puede ser evaluada a través de la satisfacción o el nivel de felicidad declarado, asumiendo que las personas son capaces de realizar un juicio informado sobre lo que es mejor para sus vidas y son conscientes de los factores que influyen en su bienestar. Para algunos investigadores, las mediciones de felicidad pueden ser una vía importante para concretar la variedad de conceptos relacionados con la calidad de vida, ya que esta última se encuentra en la raíz de la satisfacción personal en diversos aspectos de la vida.

Condiciones de vida y Satisfacción con la vida

Desde este enfoque, las condiciones de vida pueden ser establecidas objetivamente mediante indicadores biológicos, sociales, materiales, conductuales y psicológicos, los que sumados a los sentimientos subjetivos sobre cada área pueden ser reflejados en el bienestar general. Este grupo de definiciones intentaría conciliar la discusión acerca de considerar a la calidad de vida desde un punto de vista netamente objetivo o desde uno subjetivo.

Para (Felce, D., & Perry, J., 1995). Es fundamental resaltar el significado que cada evaluación, tanto objetiva como subjetiva, tiene en cada ámbito específico de la vida, ya que estas solo son comprensibles en relación con su relevancia para la persona.

De igual modo (Zapf, W., 1984). Manifiesta ciertas discrepancias que pudiesen encontrarse entre las evaluaciones objetivas y subjetivas, proponiendo una clasificación de conceptos de prosperidad, aunque esta taxonomía pudiera no ser útil en la práctica, ya que se centra en la evaluación más que en la esencia.

Para finalizar podemos citar a (Estrada, A., et al., 2011). Quien expresaba que la calidad de vida abarca diversos aspectos significativos, como la satisfacción con la vida, el funcionamiento, la salud, las relaciones sociales, el desempeño laboral y los efectos negativos de las interacciones. Esto sugiere que el concepto de calidad de vida de cada individuo se deriva tanto de factores objetivos como subjetivos.

Satisfacción laboral

Según Cárdenas (2017), quien cita a Gibson (1996), la satisfacción laboral se define como la percepción del individuo hacia su rol laboral. Esta percepción se forma a partir de diversos factores relacionados con el entorno laboral, como el estilo de gestión, las políticas y procedimientos, la satisfacción del grupo de trabajo, el sentido de pertenencia al grupo, las condiciones laborales y los beneficios ofrecidos. Aunque la satisfacción laboral abarca múltiples dimensiones, cinco de ellas son consideradas esenciales (p. 13). Además, Cárdenas, citado por Chiavenato (1986) en 2017, sostiene que la satisfacción laboral refleja la actitud general de un individuo hacia su trabajo; es decir, si un empleado se encuentra satisfecho, su actitud será positiva al llevar a cabo sus tareas laborales (p. 7).

Además, Vega (2011) hace referencia a las palabras de Pastor (2000), quien señaló que la satisfacción laboral debe considerarse desde una perspectiva actitudinal: si se logra identificar lo que todos comparten en común, entonces se puede concluir que siempre se describen de forma evaluativa. Las actitudes implican valorar objetos de experiencia, considerándolos como buenos o malos, agradables o desagradables, deseables o indeseables; es una valoración que afecta tanto al ámbito del pensamiento como a las emociones y las decisiones conductuales de las personas, como, por ejemplo, la evaluación de la satisfacción laboral. Por lo tanto, la actitud se refiere simultáneamente a disposiciones afectivas, cognitivas y conductuales (Lado 43).

De acuerdo con (Pérez, P., 2011). La satisfacción Laboral es un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. Esto se refiere a cómo se siente el empleado en su entorno laboral y durante el cumplimiento de sus tareas. Es por ello que la satisfacción laboral refleja los sentimientos y actitudes del trabajador. (p. 172).

De igual modo (Muñoz, A., 1990). describe la satisfacción laboral como "la sensación de satisfacción o bienestar que experimenta un individuo al desempeñar un trabajo que le resulta interesante, en un entorno donde se siente cómodo, dentro de una empresa u organización que le resulta atractiva y donde

percibe una serie de recompensas".

(Jiménez, A., et al., 2012). Indicando que el respaldo social podría considerarse como un factor que regula la respuesta al estrés, ya que implica la percepción de que uno es valorado y que se brinda apoyo y atención. Esto contribuye a mantener la salud física y mental. Esto se relaciona con la satisfacción en el trabajo y en el ámbito familiar.

De acuerdo con (Jiménez, A. & Moyano, E., 2008). La satisfacción en el trabajo y en el ámbito familiar son dos aspectos cruciales en la vida de las personas. Varias variables contextuales explican esta afirmación. Por ejemplo, el tiempo dedicado al trabajo, las exigencias a menudo desproporcionadas en el mismo, la participación de las mujeres en roles laborales de alta demanda, el tamaño reducido de las familias y el aumento de problemas como la depresión, el estrés y el suicidio, todos contribuyen al aumento de la probabilidad de conflictos entre la esfera laboral y la familiar.

Satisfacción laboral y estrés

Según (Sánchez, M. & Quiroga, M., 2015). Existe una correlación inversa entre satisfacción laboral y estrés ($r = 0,68$ $p < 0,0001$), La autora también aborda la conexión entre los desafíos interpersonales y la satisfacción laboral, identificando una correlación negativa ($r = -0.66$). Esto sugiere que los trabajadores que enfrentan dificultades interpersonales tienden a experimentar niveles más bajos de satisfacción laboral.

Satisfacción laboral y responsabilidad

(Chiang, M. et al, 2010). Indican que la responsabilidad social empresarial incrementa la satisfacción laboral, pertenencia, compromiso y lealtad de los empleados. Asimismo, las acciones que demuestran un compromiso social también fomentan la estabilidad y el bienestar de los empleados internos. Un ejemplo destacado es el estudio realizado por Cherson Group, que revela que cerca del 80% de los trabajadores prefieren laborar para una empresa con una excelente reputación y que ofrece un salario adecuado para cubrir sus necesidades, en lugar de optar por una compañía que ofrezca un salario más

alto pero tenga una mala reputación en general.

III.1. Marco conceptual (terminología)

Calidad, de acuerdo con la norma ISO 9000:2005, expresa que es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Calidad de Vida, hace alusión a varios niveles de generalización pasando por sociedad, comunidad, hasta el aspecto físico y mental; por lo tanto, el significado de calidad de vida es complejo, ya que cuenta con definiciones que van desde la psicología y sociología a las ciencias políticas, medicina, estudios del desarrollo, etc. Las condiciones de vida de las personas y de las sociedades en su conjunto varían con el tiempo, ya que por ejemplo las políticas sociales, dentro de un estado benefactor, pueden mejorar las condiciones de vida de la población: planes de empleo, seguros de desempleo, comedores comunitarios, plan de viviendas, etc.

Colaborador, es una persona que realiza un aporte personal de manera voluntaria donde no existe relación de subordinación o dependencia respecto de otra persona o sea un colaborador no se encuentra obligado a colaborar y no reconoce jefatura superior.

Empresa, es una organización o institución dedicada a actividades que buscan el beneficio económico o comercial. A menudo la creación o formación de empresas responde a la necesidad de cubrir o satisfacer los bienes y servicios de la sociedad mediante el cual existe la posibilidad de salir beneficiado.

El retail es un sector económico en la economía de un territorio que hace referencia al sector encargado de proveer de bienes y servicios al consumidor final, dado que integra al grueso de comerciantes de un determinado lugar.

Empresa de retail, son todas aquellas empresas de venta directa de productos al consumidor final, con el propósito de consumo personal y no para su reventa. Estos negocios se centran en la comercialización masiva de un inventario a una amplia base de clientes.

La satisfacción es un estado de bienestar generado por la optimización variable

de la retroalimentación cerebral. En este estado, distintas regiones del cerebro equilibran su potencial energético, produciendo una sensación de plenitud y disminución del apetito. La intensidad de esta satisfacción está determinada por la eficiencia en el consumo energético del cerebro. Cuanto más eficiente sea la transmisión neuronal, más fácil será alcanzar este estado de satisfacción.

Satisfacción laboral, es un estado emocional placentero que resulta de la apreciación del trabajo con el que cuentan las personas. De igual modo puede verse como la actitud general de la persona en relación con su trabajo y depende de diversos factores psicosociales. Hay otras conceptualizaciones que se refieren a la satisfacción laboral como sinónimo de motivación o como un estado emocional positivo. Algunos consideran que la satisfacción y la insatisfacción son fenómenos distintos y opuestos.

IV. HIPÓTESIS

IV.1. Declaración de hipótesis

IV.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre el nivel de calidad de vida y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

IV.1.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre la salud - bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

Existe relación entre la interacción social y la satisfacción laboral de los de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo

Existe relación entre el crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

Existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

Existe relación entre la facilidad - eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

Existe relación entre el ambiente físico - eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

IV.2. Operacionalización de variables

Las variables utilizadas en el presente estudio son:

La calidad de vida: Es un proceso en constante evolución en el que el trabajo se percibe y se experimenta de forma tanto objetiva como subjetiva, abarcando aspectos tanto operativos como relacionales. (Casas & Co., 2002).

La satisfacción laboral es el factor que influye en el nivel de bienestar que una persona experimenta en su trabajo. Se refiere a cómo se siente el empleado en su entorno laboral y al realizar sus tareas. Por lo tanto, en la satisfacción laboral se reflejan los sentimientos y actitudes del trabajador. (Pérez, P., 2011).

Matriz de Operacionalización de variables Ver: Anexo 1

V. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

V.1. Tipo de investigación

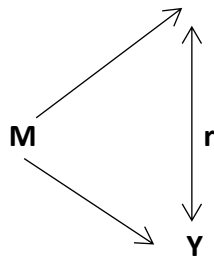
La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo puesto que expresamos resultados en términos numéricos, haciendo uso de la estadística, realizando pruebas de hipótesis, validación y confiabilidad de los instrumentos. (Hernández & Mendoza, 2018). La naturaleza de la investigación es básica sustantiva, en vista que se pretende conocer la relación de las dos variables de investigación. Tal como menciona (Hernández & Mendoza, 2018).

V.2. Nivel de investigación

El tipo de investigación es descriptiva y correlacional, dado que su propósito es establecer el nivel de relación o asociación no causal entre las variables bajo estudio.

V.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, puesto que no habrá manipulación de variable, y la observación se realizará una sola vez.



M = Muestra.

X = Una de la variable

Y = La otra variable. Y

r = relación de ambas variables.

V.4. Método de investigación

En esta investigación se utilizó los siguientes métodos

- A. Descriptivo: Por cuanto se calcularán los promedios de las variables utilizaremos los estadísticos como la media, la varianza, la moda y desviación estándar y gráficos con % de los colaboradores de la empresa Retail en la ciudad de Chiclayo.
- B. Inductivo: Es la estrategia o razonamiento que se utilizara para hacer inferencia referente a la correlación de calidad de vida y satisfacción laboral y llegar a una conclusión de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

Jiménez, A. (2017)

V.5. Población

La población es un conjunto de individuos o elementos u objeto de estudio que se desea investigar. (Hernández, et al 2018).

La población consistió en todos los colaboradores de una empresa minorista en la ciudad de Chiclayo, con un total de 212 trabajadores.

N = 212 Trabajadores de una empresa minorista en Chiclayo.

V.6. Muestra

Es una parte de la población que vamos a estudiar (Hernández, et al, 2018).

En este caso se consideró 137 trabajadores de la empresa minorista de la ciudad de Chiclayo. Mediante la fórmula estadística.

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)(212)}{(0.05)^2(212 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{303.6048}{0.5275 + 0.9604}$$

$$n = 137$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza (95%) = 196

e= error = 0. 05

N = Tamaño de la población = 212

V.7. Técnicas de recolección de datos

V.7.1. Técnica

En esta investigación se utiliza como técnica encuesta.

V.7.2. Instrumento

Escala de opinión para realizar preguntas referentes a las variables de estudio

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario
Encuesta	Cuestionario
Observación	Hoja de observación

Para el análisis y tratamiento de los datos estadísticos se trabajará con el programa Microsoft Excel y el Software Spss Versión 25. mediante tablas gráficas con porcentajes.

V.8. Presentación de resultados

VI. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	No, de Elementos
0.95	137

Nota: Los datos fueron recopilados a través de una encuesta.

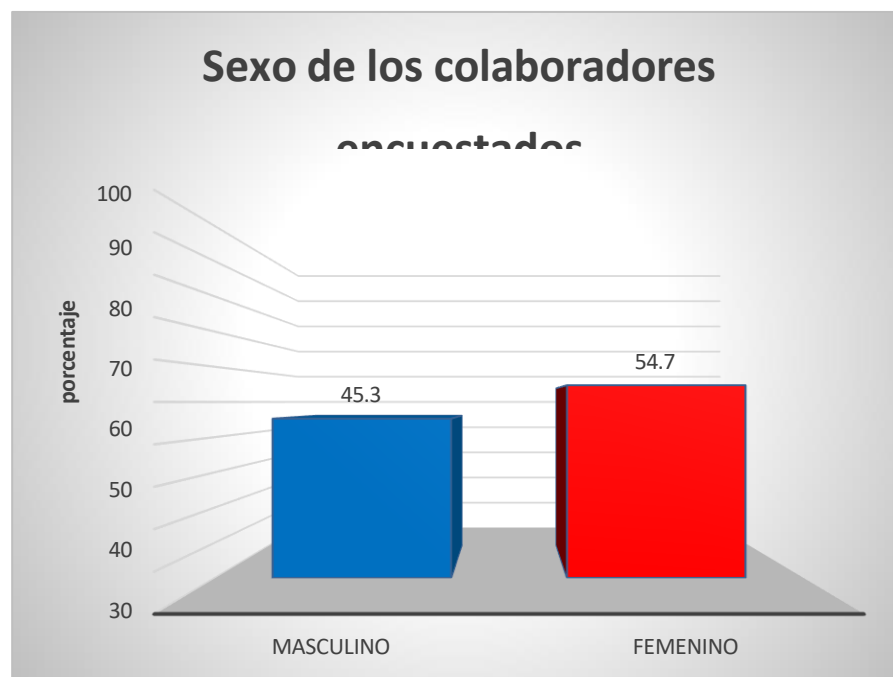
Conforme a los datos presentados en la Tabla 1, se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach alcanza un valor de $\alpha = 0.95$. Este resultado indica que los niveles de confiabilidad del instrumento utilizado en la encuesta aplicada a 137 empleados de una empresa minorista en la ciudad de Chiclayo son altamente confiables en relación con los ítems evaluados.

Tabla 2. Sexo de los empleados.

Sexo de los colaboradores encuestados		
	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Masculino	62	45.3
Femenino	75	54.7
Total	137	100.0

Fuente. Creación propia

Figura 1. Sexo de los empleados de una empresa minorista en la ciudad de Chiclayo.



Análisis

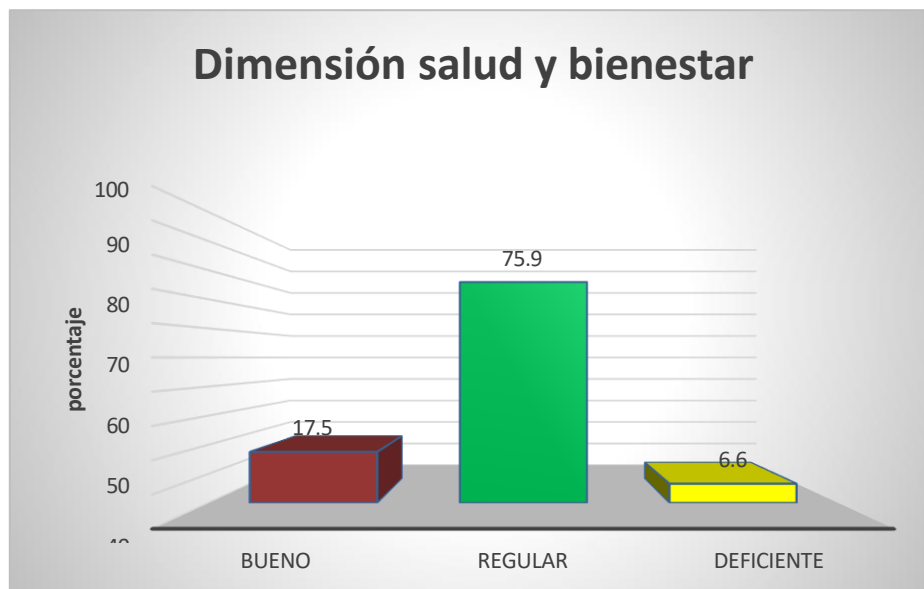
Según la figura 1, Sexo de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo, de una población total de 212 colaboradores la muestra se considera 137 trabajadores de la empresa retail de la ciudad de Chiclayo. Mediante la fórmula estadística en los cuales 54.7% son mujeres y 45.3 son hombres demostrando que no hay una paridad en lo que refiere a el sexo del colaborador debido a que es una empresa de servicios de retail sen encuentras más mujeres que hombres.

Tabla 3. Dimensión salud y bienestar.

Dimensión salud y bienestar		
	<u>frecuencia</u>	<u>porcentaje</u>
Bueno	24	17.5
Regular	104	75.9
Deficiente	9	6.6
Total	137	100.0

Fuente. Creación propia

Figura 2. Dimensión salud y bienestar.



Análisis

Según la figura 2, Con respecto a la Calidad de Vida Laboral de los colaboradores, según la dimensión salud y bienestar, respectó al cuestionario realizado a 137 colaboradores, dando como resultado que para el 75.9% de los colaboradores encuestados confirmaron que el nivel de salud y bienestar es regular , para 17.5 % que es bueno y solo para el 6.6% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de salud y bienestar salud y bienestar es deficiente.

Tabla 4. Dimensión interacción social

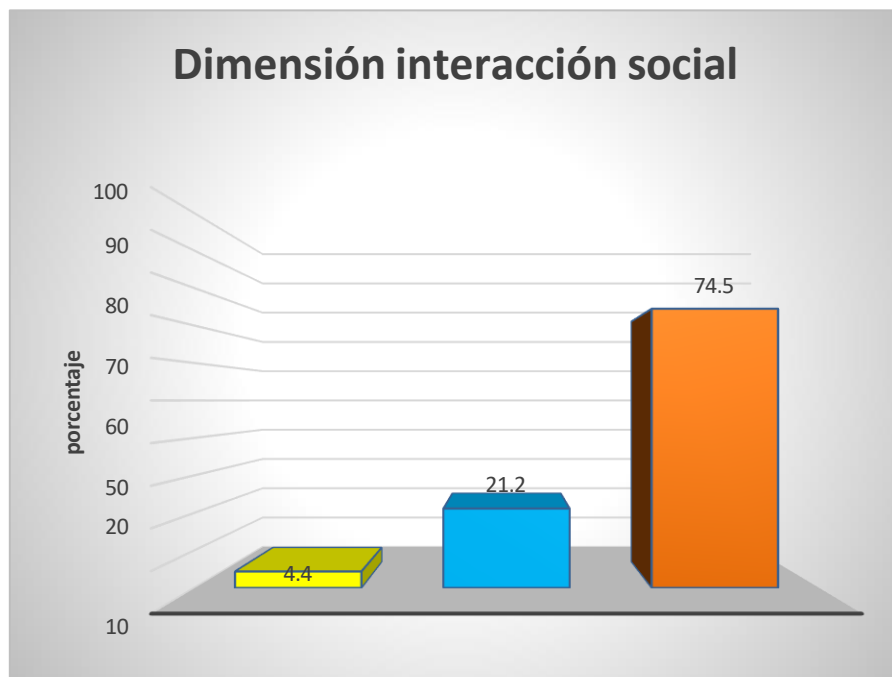
Dimensión interacción social

frecuencia porcentaje

Bueno	6	4.4
Regular	29	21.2
Deficiente	102	74.5
Total	137	100.0

Fuente. Creación propia

Figura 3. Dimensión interacción social.



Análisis:

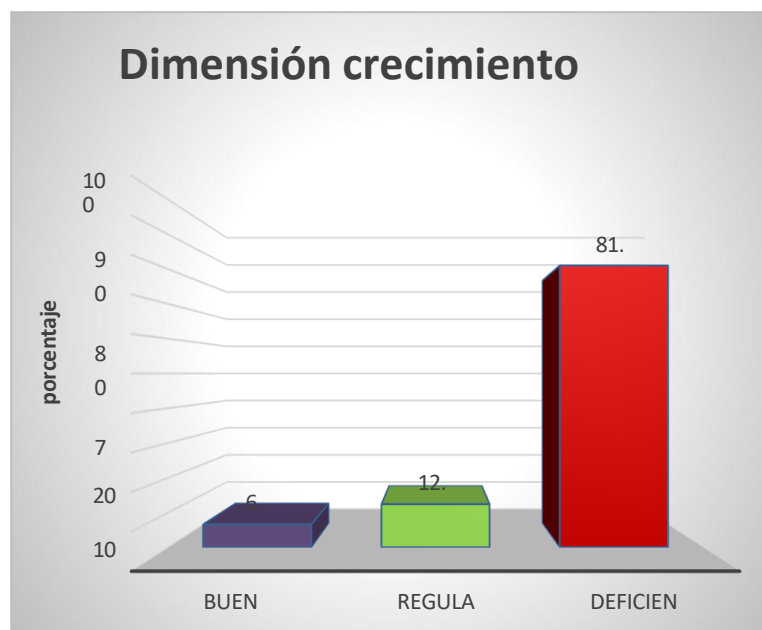
Según la figura 3, Con respecto a la Calidad de Vida, según la dimensión interacción social, respectó al cuestionario realizado a 137 colaboradores de una empresa retail dando como resultado que para el 74.5% de los colaboradores encuestados confirmaron que el nivel de interacción social es deficiente, para 21. % que es regular y solo para el 4.4% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de interacción social es bueno

Tabla 5. Dimensión crecimiento personal.

<i>Dimensión crecimiento personal</i>		
	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Bueno	9	6.6
Regular	17	12.4
Deficiente	111	81.0
Total	137	100.0

Fuente. Creación propia

Figura 4. Dimensión crecimiento personal



Análisis

Según la figura 4, Con respecto a la Calidad de Vida, según la dimensión crecimiento personal, respectó al cuestionario realizado a colaboradores, dando como resultado que para el 81% de los colaboradores encuestados confirmaron que el nivel de crecimiento personal es deficiente, para 12.4 % que es regular y solo para el 6.6% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de crecimiento personal es bueno.

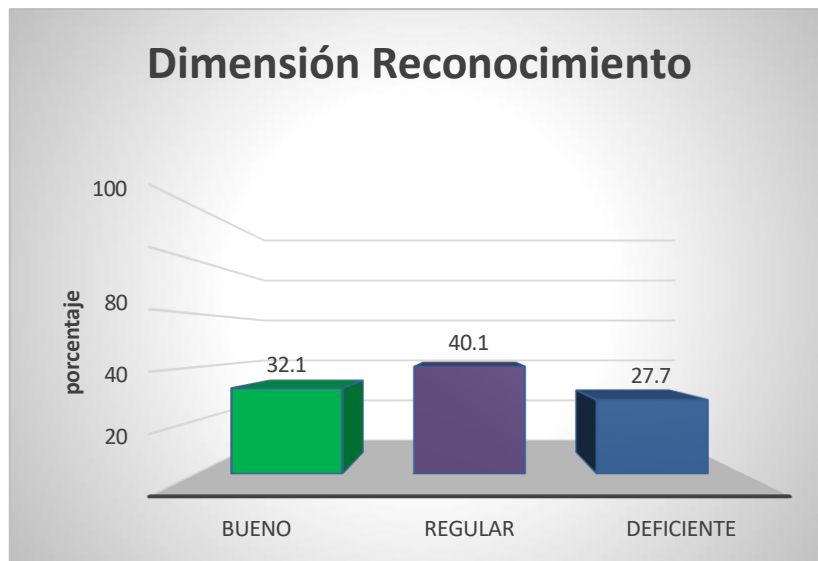
Tabla 6. Dimensión Reconocimiento.

<i>Dimensión Reconocimiento</i>		
	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>

Bueno	44	32.1
Regular	55	40.1
Deficiente	38	27.7
Total	137	100.0

Fuente. Creación propia

Figura 5. Dimensión Reconocimiento.



Análisis

Según la figura 5, Con respecto a la Calidad de Vida Laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo según la dimensión reconocimiento, respectó al cuestionario realizado a colaboradores de una empresa retail dando como resultado que para el 40.1% de los colaboradores encuestados confirmaron que el nivel de reconocimiento es regular, para 32.1 % que es bueno y para el 27.% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de crecimiento personal es deficiente.

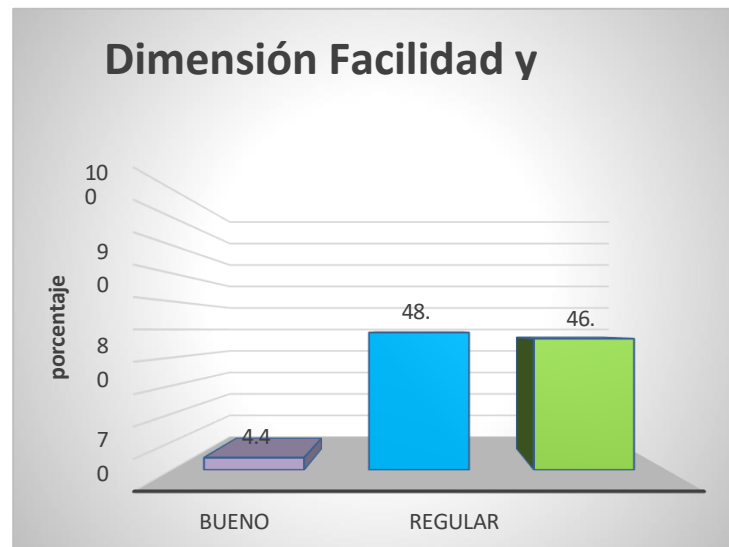
Tabla 7. Dimensión Facilidad y eficiencia de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo

Dimensión Facilidad y eficiencia		
	<u>frecuencia</u>	<u>porcentaje</u>
Bueno	6	4.4
Regular	67	48.9

Deficiente	64	46.7
Total	137	100.0

Fuente. Creación propia

Figura 6. Dimensión Facilidad y eficiencia de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo



Análisis

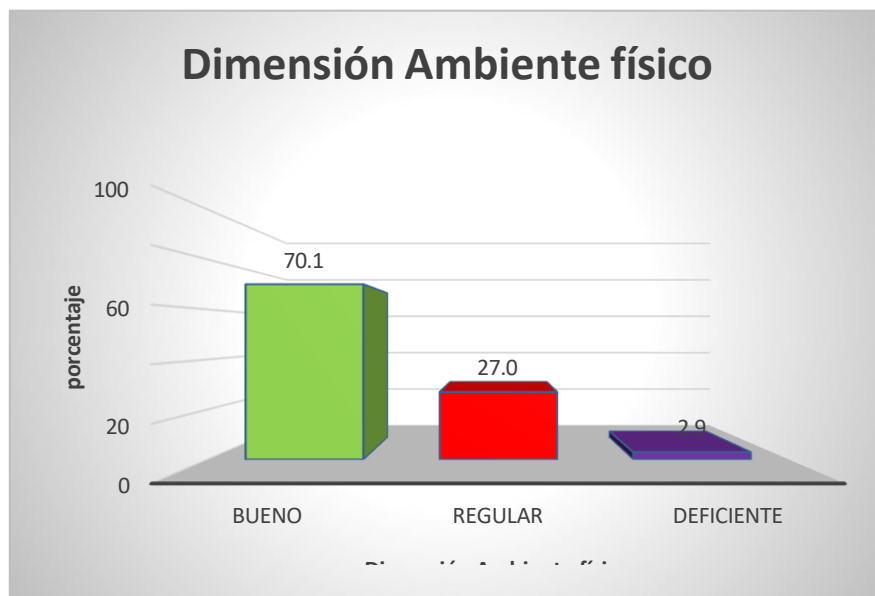
Según la figura 6, Con respecto a la Calidad de Vida Laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo según la dimensión facilidad y eficiencia respectó al cuestionario realizado a colaboradores de una empresa retail dando como resultado que para el 48.9% de los colaboradores encuestados confirmaron que el nivel de facilidad y eficiencia es regular, para 46.7 % que es deficiente y para el 4.4% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de crecimiento personal es bueno.

Tabla 8. Dimensión Ambiente físico de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo

Dimensión Ambiente físico		
	<u>frecuencia</u>	<u>porcentaje</u>
Bueno	96	70.1
Regular	37	27.0
Deficiente	4	2.9
Total	137	100.0

Fuente. Creación propia

Figura 7. Dimensión Ambiente físico de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo



Análisis

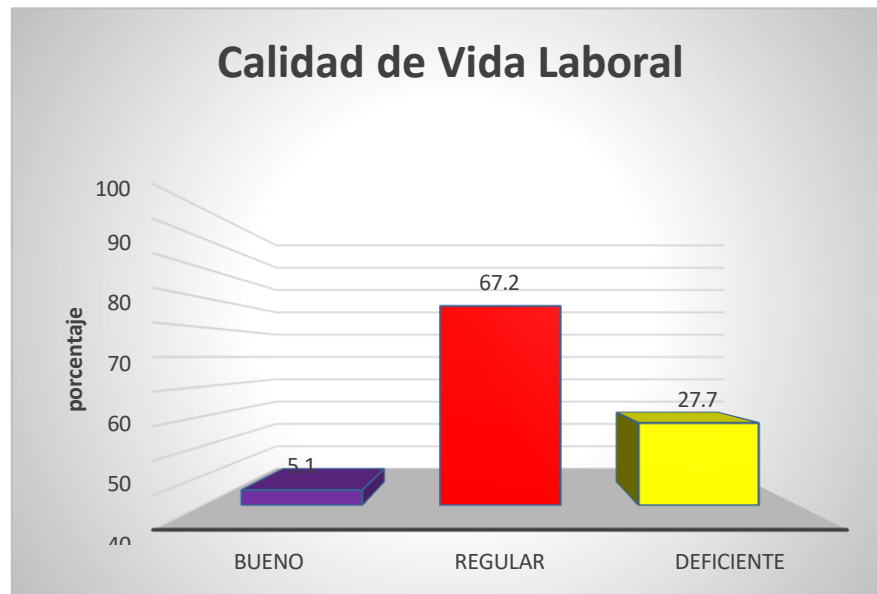
Según la figura 7, Con respecto a la Calidad de Vida Laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo según la dimensión ambiente físico respectó al cuestionario realizado a colaboradores de una empresa retail dando como resultado que para el 70.1% de los colaboradores encuestados confirmaron que el nivel de ambiente físico es bueno, para el 27 % que es regular y para el 2.9% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de ambiente físico es deficiente.

Tabla 9. Nivel de Calidad de Vida Laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo

Calidad de Vida Laboral		
	<u>frecuencia</u>	<u>porcentaje</u>
Bueno	7	5.1
Regular	92	67.2
Deficiente	38	27.7
Total	137	100.0

Fuente. Creación propia

Figura 8. Calidad de Vida Laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo



Análisis

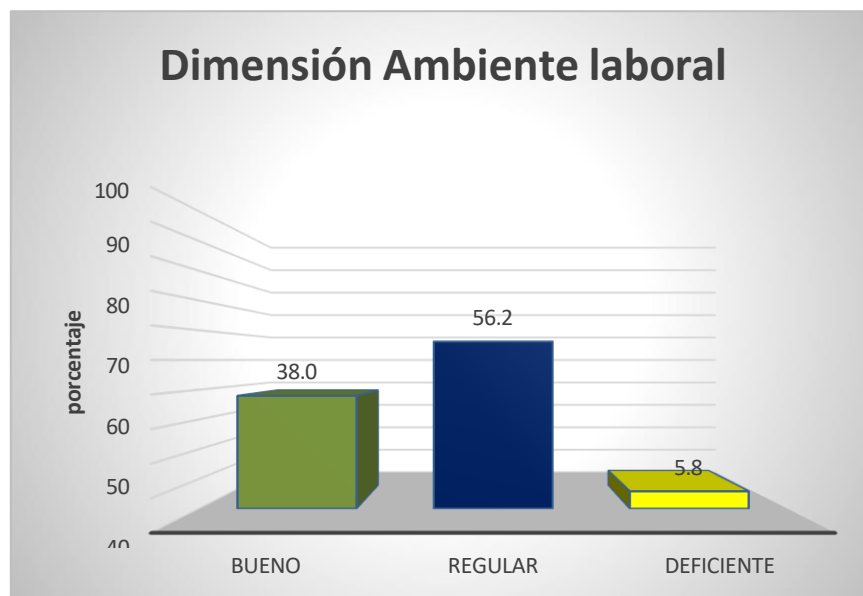
Según la figura 8, Con respecto a la calidad de vida laboral, respectó al cuestionario realizado dió como resultado que para el 67.2% de los usuarios encuestados confirmaron que la calidad de vida laboral en una empresa retail en la ciudad de Chiclayo es regular , para el 27.7 % de los colaboradores que es deficiente y solo para el 5.1% de los colaboradores encuestados manifestaron que la calidad de vida laboral.

Tabla 10. Dimensión Ambiente laboral.

Dimensión Ambiente laboral		
	<u>frecuencia</u>	<u>porcentaje</u>
Bueno	52	38.0
Regular	77	56.2
Deficiente	8	5.8
Total	137	100.0

Fuente. Creación propia

Figura 9. Dimensión Ambiente laboral.



Análisis

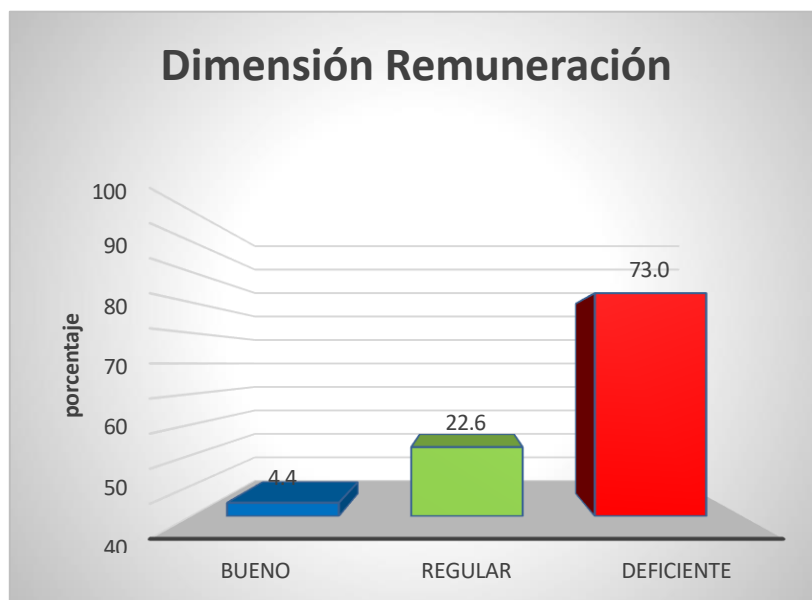
Según lo representado en la Figura 9, en relación con la satisfacción laboral de los empleados de una empresa minorista en la ciudad de Chiclayo, específicamente en cuanto a la dimensión del ambiente laboral, los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a dichos empleados muestran que el 56.2% de los encuestados indicaron un nivel de ambiente laboral regular, mientras que el 38% lo calificaron como bueno y el 5.8% lo consideraron deficiente.

Tabla 11. Dimensión Remuneración de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo

Dimensión Remuneración	<u>frecuencia</u>	<u>porcentaje</u>
Bueno	6	4.4
Regular	31	22.6
Deficiente	100	73.0
Total	137	100.0

Fuente. Creación propia

Figura 10. Dimensión Remuneración de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo



Análisis

De acuerdo con los datos presentados en la Figura 10, en relación con la satisfacción laboral de los empleados de una empresa minorista en la ciudad de Chiclayo, específicamente en lo que respecta a la dimensión de la remuneración, los resultados obtenidos del cuestionario aplicado muestran que el 73.0% de los

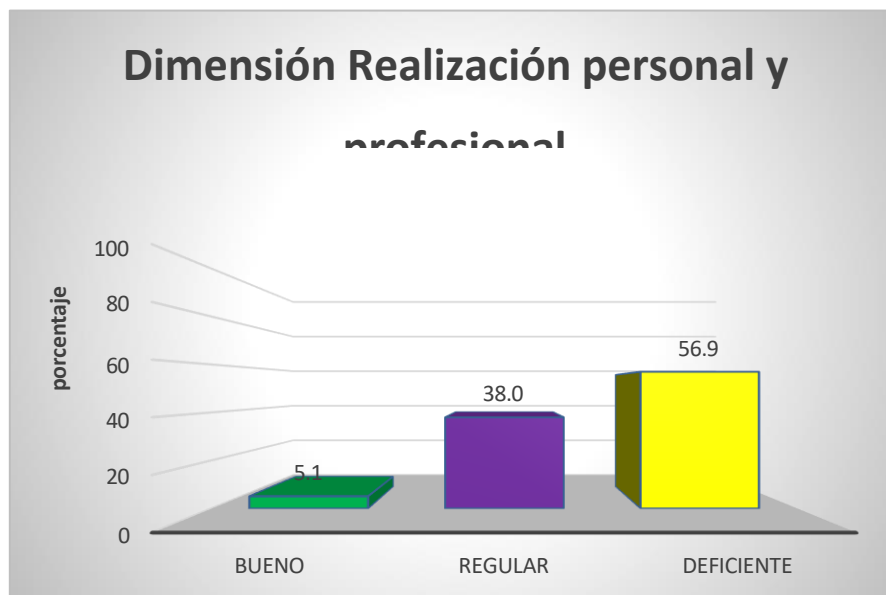
encuestados percibieron un nivel de remuneración como deficiente, mientras que el 22.6% lo calificaron como regular y el 4.4% lo consideraron bueno.

Tabla 12. Dimensión Realización personal y profesional de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo

<i>Dimensión Realización personal y profesional</i>		
	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Bueno	7	5.1
Regular	52	38.0
Deficiente	78	56.9
Total	137	100.0

Fuente. Creación propia

Figura 11. Dimensión Realización personal y profesional de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo



Análisis

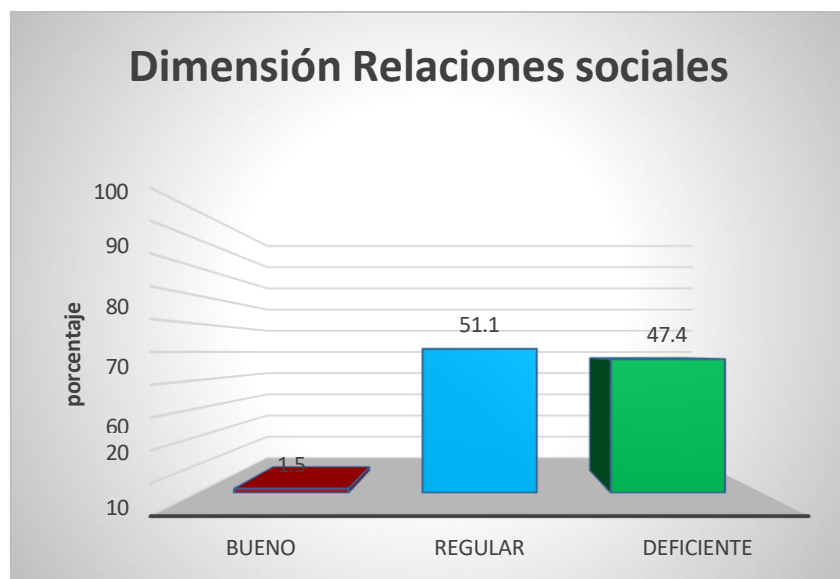
Basándonos en los datos proporcionados en la Figura 11, en relación con la satisfacción laboral de los empleados de una empresa minorista en la ciudad de Chiclayo, específicamente en términos de la dimensión de realización personal y profesional, los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los empleados muestran que el 56.9% de los encuestados consideraron que el nivel de realización personal y profesional es deficiente, mientras que el 38% lo calificaron como regular y el 5.1% lo consideraron bueno.

Tabla 13. Dimensión Relaciones sociales de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo

Dimensión Relaciones sociales		
	<u>frecuencia</u>	<u>porcentaje</u>
Bueno	2	1.5
Regular	70	51.1
Deficiente	65	47.4
Total	137	100.0

Fuente. Creación propia

Figura 12. Dimensión Relaciones sociales de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo



Análisis

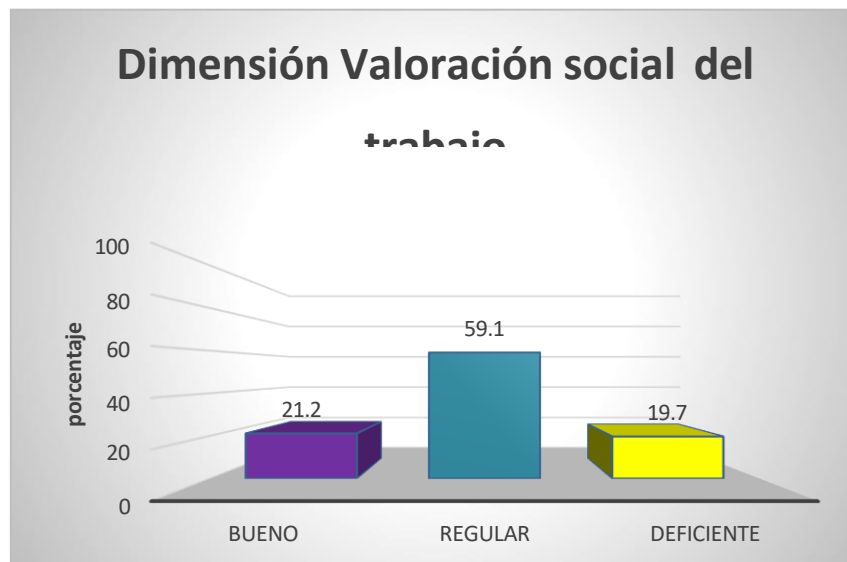
Basándonos en los resultados presentados en la Figura 12, en relación con la satisfacción laboral de los empleados de una empresa minorista en la ciudad de Chiclayo, específicamente en cuanto a la dimensión de relaciones sociales, los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los empleados muestran que el 51.1% de los encuestados percibieron un nivel de relaciones sociales como regular, mientras que el 47.4% lo calificaron como deficiente y el 1.5% lo consideraron bueno.

Tabla 14. Dimensión Valoración social del trabajo de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo

<i>Dimensión Valoración social del trabajo</i>		
	<i>frecuencia</i>	<i>porcentaje</i>
Bueno	29	21.2
Regular	81	59.1
Deficiente	27	19.7
Total	137	100.0

Fuente. Creación propia

Figura 13. Dimensión Valoración social del trabajo de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo



Análisis

De acuerdo con los datos presentados en la Figura 13, en relación con la satisfacción laboral de los empleados de una empresa minorista en la ciudad de Chiclayo, específicamente en lo que respecta a la dimensión de valoración social del trabajo, los resultados obtenidos del cuestionario aplicado muestran que el 59.1% de los encuestados consideraron que el nivel de valoración social del trabajo es regular, mientras que el 21.2% lo calificaron como bueno y el 19.7% lo consideraron deficiente.

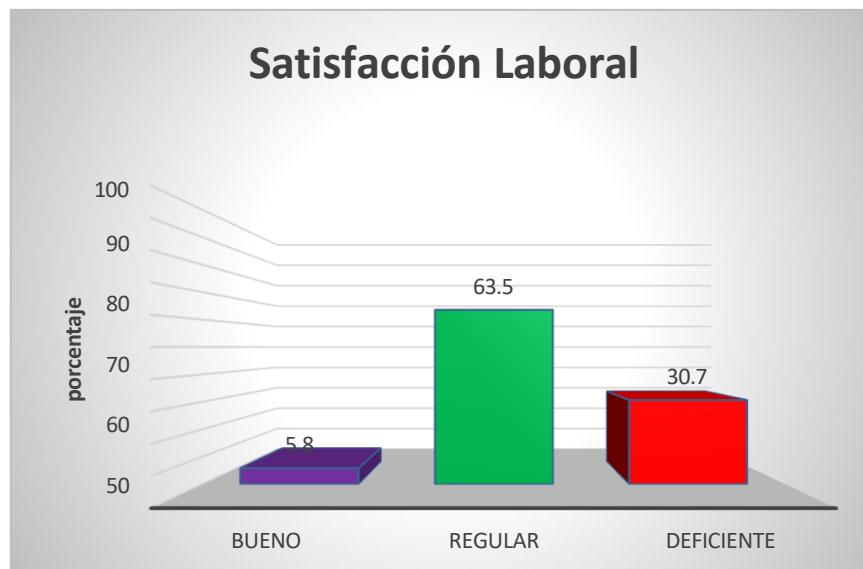
Tabla 15. Nivel de Satisfacción Laboral de una empresa retail en la ciudad de

Chiclayo

Satisfacción Laboral		
	<u>frecuencia</u>	<u>porcentaje</u>
Bueno	8	5.8
Regular	87	63.5
Deficiente	42	30.7
Total	137	100.0

Fuente. Creación propia

Figura 14. Nivel de Satisfacción Laboral de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo



Análisis

Según la figura 14, Con respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo, respectó al cuestionario realizado a colaboradores de una empresa retail dio como resultado que para el 63.5% de los usuarios encuestados confirmaron que la satisfacción laboral en una empresa retail en la ciudad de Chiclayo es regular , para el 30.7 % de los colaboradores que es deficiente y solo para el 5.8% de los colaboradores encuestados manifestaron que la satisfacción laboral de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo es buena.

Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

1. Enunciado

Determinar la relación entre la salud y bienestar y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa minorista en Chiclayo, con un nivel de confianza del 95%.

2. Planteamiento de hipótesis

H0: Si existe entre la dimensión salud y bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

H1: No existe entre la dimensión salud y bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

3. Tabla cruzada de ambas variables

		Satisfacción laboral			Total	
		Buena	Regular	Deficiente		
Dimensión salud y bienestar	Buena	Recuento	1	20	3	24
		Recuento esperado	1,4	15,2	7,4	24,0
	Regular	Recuento	7	64	33	104
		Recuento esperado	6,1	66,0	31,9	104,0
	Deficiente	Recuento	0	3	6	9
		Recuento esperado	,5	5,7	2,8	9,0
Total	Recuento	8	87	42	137	
	Recuento esperado	8,0	87,0	42,0	137,0	

1. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq \chi^2_{(\alpha, gl)}$ se rechazará H_0
 (datos) (tabla)

En la tabla Chi2 ubicamos el valor de X^2
 $\alpha = 0.05$
 $gl = (3-1) * (3-1) = 4$

Los grados de libertad son iguales a: (número de filas - 1)(número de columnas - 1).

Si $X^2_c \geq 9.4877$, se rechazará H_0

2. Decisión

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,048 ^a	4	,040
Razón de verosimilitud	10,505	4	,033
Asociación lineal por lineal	6,223	1	,013
N de casos válidos	137		

Como $X^2_c = 10.048 \geq 9.4877$, se rechaza la H_0

3. Conclusión

Se concluye, con un nivel de confianza del 95%, que existe evidencia estadística que respalda la existencia de una relación positiva entre la salud y bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa minorista en la ciudad de Chiclayo.

Hipótesis específica 2.

1. Enunciado

Verificar con un nivel de confianza del 95% la relación entre la interacción social y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa minorista en Chiclayo.

2. Planteamiento de hipótesis

H0: Si existe entre la dimensión interacción social y la satisfacción laboral de los de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

H1: No existe entre la dimensión interacción social y la satisfacción laboral de los de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

3. Tabla cruzada de ambas variables

			Satisfacción laboral			
			Buena	Regular	Deficiente	Total
Dimensión interacción social	Buena	Recuento	6	0	0	6
		Recuento esperado	,4	3,8	1,8	6,0
	Regular	Recuento	1	21	7	29
		Recuento esperado	1,7	18,4	8,9	29,0
	Deficiente	Recuento	1	66	35	102
		Recuento esperado	6,0	64,8	31,3	102,0
Total		Recuento	8	87	42	137
		Recuento esperado	8,0	87,0	42,0	137,0

4. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq \chi^2_{(\alpha, gl)}$ se rechazará H_0
(datos) (tabla)

En la tabla Chi2 ubicamos el valor de X^2
 $\alpha = 0.05$
 $gl = (3-1) * (3-1) = 4$

Los grados de libertad son iguales a: (número de filas - 1)(número de columnas -1).

Si $X^2c \geq 9.4877$, se rechazará H_0

1. Decisión

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	102,391 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	41,995	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,020	1	,000
N de casos válidos	137		

Como $X^2c = 102.391 \geq 9.4877$, entonces se rechaza la H_0

2. Conclusión

Se determina, con un nivel de confianza del 95%, que existe evidencia estadística que respalda la existencia de una relación positiva entre la interacción social y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa minorista en la ciudad de Chiclayo.

Hipótesis específica 3.

1. Enunciado

Verificar con un nivel de confianza del 95% la relación entre el crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa minorista en la ciudad.

2. Planteamiento de hipótesis

H0: Si existe entre la dimensión crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

H1: No existe entre la dimensión crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

3. Tabla cruzada de ambas variables

			Satisfacción laboral			
			Buena	Regular	Deficiente	Total
Dimensión crecimiento personal	Buena	Recuento	6	2	1	9
		Recuento esperado	,5	5,7	2,8	9,0
	Regular	Recuento	0	13	4	17
		Recuento esperado	1,0	10,8	5,2	17,0
	Deficiente	Recuento	2	72	37	111
		Recuento esperado	6,5	70,5	34,0	111,0
Total	Recuento		8	87	42	137
	Recuento esperado		8,0	87,0	42,0	137,0

4. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq \chi^2_{(\alpha, gl)}$ se rechazará H_0
(datos) $\chi^2_{(\alpha, gl)}$ (tabla)

En la tabla Chi2 ubicamos el valor de X^2
 $\alpha = 0.05$
 $gl = (3-1) * (3-1) = 4$

Los grados de libertad son iguales a: (número de filas - 1)(número de columnas - 1).

Si $X^2_c \geq 9.4877$, se rechazará H_0

5. Decisión

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	65,677 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	30,250	4	,000
Asociación lineal por lineal	16,019	1	,000
N de casos válidos	137		

Como $X^2_c = 65.677 \geq 9.4877$, entonces se rechaza la H0

6. Conclusión

Se determina, con un nivel de confianza del 95%, que existe evidencia estadística que respalda la presencia de una relación positiva entre el crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa minorista en Chiclayo.

Hipótesis específica 4.

1. Enunciado

Verificar con un nivel de confianza del 95% la relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa minorista en Chiclayo.

2. Planteamiento de hipótesis

H0: Si existe entre la dimensión reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

H1: No existe entre la dimensión reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

3. Tabla cruzada de ambas variables

			Satisfacción laboral			
			Buena	Regular	Deficiente	Total
Dimensión Reconocimiento	Buena	Recuento	0	37	7	44
		Recuento esperado	2,6	27,9	13,5	44,0
	Regular	Recuento	8	38	9	55
		Recuento esperado	3,2	34,9	16,9	55,0
	Deficiente	Recuento	0	12	26	38
		Recuento esperado	2,2	24,1	11,6	38,0
Total	Recuento		8	87	42	137
	Recuento esperado		8,0	87,0	42,0	137,0

4. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq \chi^2_{(\alpha, gl)}$ se rechazará H_0
(datos) (tabla)

En la tabla Chi2 ubicamos el valor de X^2
 $\alpha = 0.05$
 $gl = (3-1) * (3-1) = 4$

Los grados de libertad son iguales a: (número de filas - 1)(número de columnas - 1).

Si $X^2_c \geq 9.4877$, se rechazará H_0

5. Decisión

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,697 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	46,287	4	,000
Asociación lineal por lineal	16,806	1	,000
N de casos válidos	137		

Como $X^2_c = 45.697 \geq 9.4877$, entonces se rechaza la H_0

6. Conclusión

Se determina, con un nivel de confianza del 95%, que existe evidencia estadística que respalda la presencia de una relación positiva entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa minorista en Chiclayo.

Hipótesis específica 5.

1. Enunciado

Comprobar con un nivel de confianza del 95%, cual es la relación que existe entre la dimensión facilidad y eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

2. Planteamiento de hipótesis

H0: Si existe entre la dimensión facilidad y eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

H1: No existe entre la dimensión facilidad y eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

3. Tabla cruzada de ambas variables

			Satisfacción laboral			
			Buena	Regular	Deficiente	Total
Dimensión Facilidad y eficiencia	Buena	Recuento	3	2	1	6
		Recuento esperado	,4	3,8	1,8	6,0
	Regular	Recuento	4	48	15	67
		Recuento esperado	3,9	42,5	20,5	67,0
	Deficiente	Recuento	1	37	26	64
		Recuento esperado	3,7	40,6	19,6	64,0
Total	Recuento		8	87	42	137
	Recuento esperado		8,0	87,0	42,0	137,0

4. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq \chi^2_{(\alpha, gl)}$ se rechazará H_0
(datos) (tabla)

En la tabla Chi2 ubicamos el valor de X^2
 $\alpha = 0.05$
 $gl = (3-1) * (3- 1) = 4$

Los grados de libertad son iguales a: (número de filas - 1)(número de columnas -1).

Si $X^2 \geq 9.4877$, se rechazará H_0

5. Decisión

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,882 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	16,465	4	,002
Asociación lineal por lineal	11,442	1	,001
N de casos válidos	137		

Como $X^2_c = 27.882 \geq 9.4877$, entonces se rechaza la H_0

6. Conclusión

Se determina que al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para comprobar que Si existe una relación positiva entre la dimensión facilidad y eficiencia y la satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

Hipótesis específica 6.

1. Enunciado

Comprobar con un nivel de confianza del 95%, cual es la relación que existe entre la dimensión ambiente físico eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

2. Planteamiento de hipótesis

H0: Si existe entre la dimensión ambiente físico eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

H1: No existe entre la dimensión ambiente físico eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.

3. Tabla cruzada de ambas variables

			Satisfacción laboral			
			Buena	Regular	Deficiente	Total
Dimensión Ambiente físico	Buena	Recuento	5	74	17	96
		Recuento esperado	5,6	61,0	29,4	96,0
	Regular	Recuento	3	11	23	37
		Recuento esperado	2,2	23,5	11,3	37,0
	Deficiente	Recuento	0	2	2	4
		Recuento esperado	,2	2,5	1,2	4,0
Total	Recuento		8	87	42	137
	Recuento esperado		8,0	87,0	42,0	137,0

4. Regla de decisión

Si $\chi^2_c \geq \chi^2_{(\alpha, gl)}$ se rechazará H_0
(datos) (tabla)

En la tabla Chi2 ubicamos el valor de X^2
 $\alpha = 0.05$
 $gl = (3-1) * (3-1) = 4$

Los grados de libertad son iguales a: (número de filas - 1)(número de columnas - 1).

Si $X^2_c \geq 9.4877$, se rechazará H_0

5. Decisión

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,892 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	27,667	4	,000
Asociación lineal por lineal	14,098	1	,000
N de casos válidos	137		

6. Conclusión

Se concluye que al 95% de confiabilidad, hay evidencia estadística para comprobar que Si existe una relación positiva entre la dimensión ambiente físico y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de

Chiclayo

VII. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

VII.1. Discusión

El objetivo general fue determinar la existencia de la relación entre calidad de vida y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo 2023. Se realizó las pruebas de chi-cuadrado dando como resultado Si $X^2_c(\text{Chi-cuadrado de Pearson}) \geq 9.4877$, se rechazará H_0 (hipótesis nula) al realizar la tabla cruzada de ambas variables se calculó el Chi-cuadrado de Pearson dando como resultado 10,048^a que es ≥ 9.4877 con lo que se concluye con que con un nivel de confianza al 95% de confiabilidad, existe evidencia estadística para comprobar que sí existe una relación positiva entre la calidad de vida y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo 2023. Por el tipo de rubro en las empresas retail se logra comprobar que no se encuentra distinción por el tipo de género en el cual el género femenino en el que este último es el género predomina 54.7% son mujeres y 45.3 son hombres demostrando que no hay una paridad en lo que refiere a el sexo del colaborador ambos géneros y que la edad fluctúa entre los 18 a 60 años esta investigación tiene similitud con la de investigación de (Martinic, R. & Stecher, A., 2020). En su investigación empleó la perspectiva teórica de la Sociología de la Experiencia de François

Dubet. Se utilizó una metodología de naturaleza cualitativa que consideró 31 entrevistas a trabajadores de las tiendas, y seis entrevistas a informantes claves, analizadas mediante los procedimientos de codificación de la teoría fundamentada. Los resultados describen las lógicas de acción (integración, estrategia y subjetivación) que despliegan los trabajadores en las tiendas y las modalidades específicas en que se articulan para dar lugar a tres figuras de la experiencia laboral: comprometida, bloqueada y en tránsito. Se concluye discutiendo el aporte empírico y conceptual del estudio al campo de los estudios laborales en Latinoamérica.

En relación con el nivel de salud y bienestar de los empleados de una empresa minorista en la ciudad de Chiclayo, los resultados indican que el 75.9% de los encuestados consideraron que dicho nivel es regular, mientras que el 17.5% lo calificaron como bueno y solamente el 6.6% lo percibieron como deficiente. Estos hallazgos resaltan la importancia de realizar mejoras continuas en la calidad de vida y el bienestar en entornos laborales minoristas para garantizar que los colaboradores se sientan protegidos en su lugar de trabajo, siendo la salud y el bienestar aspectos prioritarios, dado que el recurso humano es fundamental en cualquier organización. Este estudio guarda similitud con la investigación realizada por Solís, I., Mapén, F., & Méndez, W. (2021), cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción de los empleados de una cadena de supermercados. Dicho estudio empleó una metodología descriptiva de tipo transversal, sin

experimentación, y se basó en un enfoque cuantitativo. La técnica utilizada fue la encuesta, utilizando el cuestionario de Meliá y Peiró adaptado por expertos en comportamiento organizacional y validado con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.97. La encuesta fue administrada a la totalidad de la población, compuesta por 42 empleados del área de cajas, distribuidos en 25 en una sucursal y 17 en otra.

Los resultados revelaron niveles destacados de satisfacción en las diversas dimensiones evaluadas mediante el uso del cuestionario. Se observó una correlación positiva entre la satisfacción y la antigüedad laboral en la empresa. Se llegó a la conclusión de que los empleados muestran niveles elevados de satisfacción en áreas como la supervisión, el entorno físico de trabajo, los beneficios percibidos, el disfrute intrínseco del trabajo y la satisfacción con la participación. En términos generales, se estima que los colaboradores de la empresa experimentan un nivel de satisfacción laboral que oscila entre alto y muy alto.

Con respecto a la interacción social, de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo los resultados demuestran que el 74.5% de los colaboradores encuestados corroboraron que el nivel de interacción social es deficiente, para 21% que es regular y solo para el 4.4% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de interacción social es bueno con estos resultados demuestra que el nivel de deficiente tiene que mejorar en las relaciones interpersonales de los colaboradores con los clientes sea a corto

y largo plazo lo cual garantizara que el personal tenga una permanecía en la empresa teniendo confianza, simpatía, contando con un buen dominio de la hablada y conocimiento del producto o servicio que ofrece la empresa retail este estudio tiene similitud con la investigación de .Rebolledo, B. (2016). En su estudio tuvo como objetivo identificar la relación entre el nivel de calidad de vida con el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de locales comerciales. La metodología fue de tipo cuantitativa, ya que busca objetivar un fenómeno a través de su medición, el diseño de la investigación es de tipo no experimental transicional correlacional, puesto que busca establecer la relación entre dos o más categorías o variables, ninguna de las cuales puede ser denominada como variable dependiente o independiente. Las técnicas de recolección de información se utilizó una escala de Likert, para medir el nivel de satisfacción laboral de los sujetos, El instrumento utilizado fue se utilizó un cuestionario que corresponde al cuestionario de calidad de vida de la OMS, el que consta de 26 ítems. El cual fue aplicado a la muestra no pirobalística o por conveniencia, dada la imposibilidad de abarcar a la totalidad de los locales comerciales se trabajó con aquellos que se encuentren de manera más inmediata y de tipo voluntario Los hallazgos indicaron que los comerciantes en el área investigada de la ciudad de Chillán exhibieron un nivel positivo de satisfacción laboral, así como una percepción favorable sobre su calidad de vida.

Con respecto a el reconocimiento, de los colaboradores de una empresa retail

en la ciudad de Chiclayo los resultados demuestran que el 40.1% de los colaboradores encuestados confirmaron que el nivel de reconocimiento es regular, para 32.1 % que es bueno y para el 27. % de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de crecimiento personal es deficiente. con estos resultados demuestra que el nivel de reconocimiento es regular y se tiene que hacer mejorar debido a que el reconocimiento mejora el ambiente laboral y motiva a los trabajadores. Este es el mayor reto a mejorar principalmente en la empresa retail es la retención del talento humano y aplicando el reconociendo impulsar las relaciones en los colaboradores entre los jefes y líderes. es uno de los grandes pilares de la motivación. Ejerciéndolo se favorece la sensación de satisfacción y bienestar de los empleados, estimulándolos hacia la meta común de conseguir el éxito de la empresa. este estudio tiene similitud con la investigación de. (Ylenia, U, 2019). En este estudio, el propósito fue examinar si existen disparidades en el nivel de satisfacción laboral entre los empleados del departamento de ventas de una empresa minorista con base en Huancayo. Se evaluaron diversas dimensiones, como el diseño del trabajo, las recompensas externas, el logro personal y profesional, las relaciones sociales y el tiempo libre, además del reconocimiento del rendimiento laboral y la percepción social del trabajo. La muestra consistió en 34 empleados a quienes se les administró la encuesta de satisfacción laboral ESL desarrollada por Anaya & Suarez (2004).

Para el análisis de la información, se emplearon técnicas como el análisis de

varianza ANOVA, el test U de Mann-Whitney y la prueba H de Kruskal-Wallis para determinar si existían diferencias en relación con las variables intervinientes. Los resultados revelaron que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral en función de variables como la edad, el género y el puesto laboral, lo que sugiere que estas variables no influyen en el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa minorista en Huancayo.

Con respecto a la facilidad y eficiencia de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo los resultados demuestran que el 48.9% de los colaboradores encuestados confirmaron que el nivel de facilidad y eficiencia es regular, para 46.7 % que es deficiente y para el 4.4% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de crecimiento personal es bueno se tiene que hacer mejorar debido a que la facilidad y eficiencia ayuda a determina la rapidez con que se pueden desarrollaran las tareas, una vez que se ha aprendido a usar el sistema también Implantar buenas prácticas y estándares de mercado en los procesos de la cadena de valor de tu compañía mediante herramientas así podrás mejorar tu eficiencia mediante la sistematización de procesos de negocio, midiendo tanto los resultados como su funcionamiento interno utilizando herramientas de mejora y a la vez que reducen la variabilidad en procesos este estudio tiene similitud con la investigación de Alarcón, R., & Dennise, K. (2016). El objetivo de esta investigación fue explorar la asociación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional entre los empleados

de una empresa minorista en Lima durante el año 2014. Se realizó un estudio descriptivo-correlacional utilizando un diseño transversal no experimental. Los instrumentos empleados fueron la Escala de Satisfacción Laboral de Materan (2007) y la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990). La muestra consistió en 136 empleados contratados.

Los resultados obtenidos respaldaron la hipótesis planteada, evidenciando una correlación positiva y relevante entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, se observó una relación significativa y positiva entre los aspectos intrínsecos y los elementos afectivo, continuo y normativo del compromiso organizacional. Se identificó también una conexión significativa y positiva entre los aspectos extrínsecos y el elemento afectivo del compromiso organizacional. Sin embargo, no se encontraron relaciones significativas entre los componentes de inteligencia emocional, intrapersonal y manejo de estrés.

Con respecto a el ambiente físico de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo los resultados demuestran que el 70.1% de los colaboradores encuestados confirmaron que el nivel de ambiente físico es bueno, para el 27 % que es regular y para el 2.9% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de ambiente físico es deficiente demuestra que este tipo de organizaciones se preocupan en la estética de sus empresas las empresas retail debido a que el entorno de trabajo tiene una gran influencia e impacto en todas las áreas tienda a mejorar la productividad mejorar las condiciones de trabajo del cliente interno mejora las relaciones con los clientes y la manera de cómo nos ven en

el mercado este estudio tiene similitud con la investigación de Fuentes, C. (2017). En el estudio realizado, se tuvo como objetivo principal identificar el nivel de satisfacción laboral en una empresa, específicamente entre los agentes de ventas. Para esto, se aplicó una encuesta a cada uno de los agentes de ventas, utilizando una metodología cuantitativa con un diseño descriptivo no experimental y correlacional. La encuesta se llevó a cabo utilizando un cuestionario compuesto por 36 ítems, y se aplicó a una población de 12 agentes de ventas. Los resultados obtenidos mostraron una mejora en el nivel de satisfacción laboral dentro de la empresa, beneficiando tanto a nivel profesional como personal de los agentes de ventas. Se encontró que el nivel de satisfacción de los agentes de ventas era alto en los seis factores evaluados, aunque algunos expresaron insatisfacción con los beneficios laborales y remunerativos. Se concluyó que la satisfacción laboral adecuada es de gran importancia, ya que contribuye a brindar una atención excelente.

En relación a la calidad de vida laboral de los colaboradores de una empresa retail en Chiclayo, los resultados de una encuesta mostraron que el 67.2% de los encuestados consideraron que la calidad de vida laboral es regular, mientras que el 27.7% la percibió como deficiente y solo el 5.1% la calificó como buena. Se destacó que la empresa retail busca el bienestar de sus colaboradores construyendo condiciones favorables que promuevan la satisfacción, motivación y rendimiento laboral. Este estudio guarda similitud con la

investigación realizada por Ortiz (2021), quien también se propuso conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa del sector retail, utilizando un diseño descriptivo no experimental transversal y una metodología cuantitativa. Los resultados mostraron altos niveles de satisfacción en diferentes aspectos laborales, y se formularon recomendaciones para mejorar y mantener la satisfacción en la organización.

En relación al entorno laboral en una empresa minorista en Chiclayo, los resultados indican que el 56.2% de los encuestados consideraron que el ambiente laboral es regular, el 38% lo percibió como bueno y el 5.8% lo encontró deficiente. La creación de un ambiente laboral positivo es crucial para el éxito empresarial, ya que promueve la colaboración, el compañerismo y la cultura organizacional, lo que a su vez garantiza el cumplimiento de los objetivos. Este hallazgo guarda similitud con la investigación de Chero (2019), cuyo objetivo general fue evaluar la satisfacción laboral en los empleados de Lucky Star, con objetivos específicos que incluían aspectos como condiciones físicas y materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño laboral. El estudio, realizado con enfoque cuantitativo, fue descriptivo y no experimental. Los resultados obtenidos contribuyeron al mejoramiento de la satisfacción laboral en la empresa, beneficiando tanto a la organización como a sus empleados en términos profesionales y personales. La muestra consistió en 45 trabajadores, y se utilizó una encuesta de 36 ítems para recopilar datos. En conclusión, se enfatiza la importancia de la satisfacción laboral adecuada, ya que los empleados son fundamentales en el funcionamiento de la empresa y contribuyen significativamente a su éxito.

En relación a la compensación en una empresa minorista en Chiclayo, los resultados indican que el 73.0% de los encuestados perciben la remuneración

como deficiente, el 22.6% la considera regular y el 4.4% la evalúa como buena. Es evidente la necesidad de mejoras en cuanto a la remuneración, dado que más del 70% de los colaboradores expresan insatisfacción al sentirse mal retribuidos por su labor. Este aspecto se destaca como primordial para mejorar. Este estudio guarda similitudes con la investigación de Figueroa (2019), cuyo objetivo principal fue describir la satisfacción laboral en la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. José Leonardo Ortiz – 2019. El enfoque cuantitativo y descriptivo del estudio, junto con un diseño no experimental, permitió recabar datos de una muestra de 41 trabajadores de la empresa mencionada. Se aplicó una encuesta a todos los colaboradores, previa autorización de la organización. Los resultados reflejaron niveles bajos de satisfacción laboral en diversos aspectos, particularmente en el ámbito salarial, donde el 46.3% consideraba la remuneración insuficiente para las tareas desempeñadas. Se concluyó que tanto los factores motivacionales como los intrínsecos influyen en la insatisfacción laboral, destacando que la mayoría de los colaboradores no están conformes con la remuneración percibida, lo cual podría afectar el logro de los objetivos y metas empresariales en el futuro.

Con respecto a la realización personal y profesional de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo los resultados demuestran que el 56.9% de los colaboradores encuestados confirmaron que el nivel de realización personal y profesional es deficiente, para el 38 % que es regular y para el 5.1% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de realización personal y profesional es bueno los resultados demuestran que es deficiente eso se debe a que por el tipo de organización tiene una alta rotación de personal y también no muchos hacen línea de carrera por motivos de bajas remuneraciones como por motivo que no les dan la oportunidad de crecimiento en la empresa y solo es muy limitado el número de personas que ascienden este estudio tiene similitud con la investigación de (Arévalo, M, 2019). Los colaboradores evaluados en el estudio percibieron un ambiente laboral que no satisfacía sus

necesidades básicas, junto con una carencia de herramientas y vestimenta proporcionadas por la empresa, lo que generaba incomodidad y obstáculos en su desempeño laboral. El propósito general de la investigación fue evaluar el grado de satisfacción laboral en los empleados de ventas de una compañía dedicada a la comercialización y distribución de abarrotes en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019. Los objetivos específicos abarcaron la determinación de los niveles de satisfacción laboral según diversos factores y la edad de los empleados de ventas en dicha empresa. El estudio adoptó un enfoque descriptivo y no experimental, realizado en una muestra de 70 empleados del departamento de ventas. Se empleó la Escala de Opiniones sobre Satisfacción Laboral SL-SPC desarrollada por Sonia Palma Carrillo, que consta de 27 ítems y aborda aspectos como la importancia de la tarea, las condiciones laborales, el reconocimiento personal y/o social, y los beneficios económicos. El análisis reveló que, en general, la población estudiada exhibió un nivel de satisfacción laboral satisfactorio. En relación con los factores específicos, se observó un alto nivel de satisfacción en los beneficios económicos y el reconocimiento personal y/o social, mientras que las condiciones laborales y la importancia de la tarea obtuvieron un nivel medio de satisfacción.

Con respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo, respectó al cuestionario realizado a colaboradores de una empresa retail dio como resultado que para el 63.5% de los usuarios encuestados confirmaron que la satisfacción laboral en una empresa retail en la ciudad de Chiclayo es regular , para el 30.7 % de los colaboradores que es deficiente y solo para el 5.8% de los colaboradores encuestados manifestaron que la satisfacción laboral de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo es buena con estos resultados demuestra las falencias y lo mucho que se tiene que realizar con aras de mejorar la satisfacción laboral en varios factores internos como en tema remunerativos en temas de

reconocimientos y crecimientos profesional que ayuden al colaborador sentirse identificado con la empresa puedan hacer una gestión eficiente esta investigación tiene similitud con la investigación de (Ovkaric, V, 2019).

El propósito principal de este estudio fue evaluar el grado de satisfacción laboral entre los empleados de la empresa Leoncito en Lambayeque durante el año 2019. Se trató de una investigación de tipo aplicada, con un enfoque descriptivo y utilizando métodos cuantitativos, empleando un diseño no experimental de corte transversal. Se realizó un censo en el cual participaron los 78 colaboradores del área de ventas, asesores y coordinadores de ventas, distribuidos en las 9 tiendas Leoncito ubicadas en el departamento de Lambayeque. La técnica utilizada fue la encuesta, utilizando la escala de satisfacción laboral desarrollada por Sonia Palma Carrillo en 1999 como instrumento de medición. Los resultados indicaron que el 85% (promedio 3.89) de los colaboradores mostraron un nivel de satisfacción laboral considerado como "alto". Los factores que más motivaron a los empleados fueron el desempeño de tareas (4.34) y el desarrollo personal (4.22), seguidos por las relaciones con la autoridad (4.04), las condiciones físicas y materiales (3.91), las relaciones sociales (3.82), las políticas administrativas (3.32) y, en último lugar, los beneficios laborales y remunerativos (3.14). En conclusión, se determinó que los colaboradores de la empresa Leoncito en Lambayeque presentaban un nivel de satisfacción laboral "alto".

VII.2. Conclusiones

5.1. Se determina la existencia de una relación entre la salud y el bienestar, y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en Chiclayo. Se concluye, con un nivel de confianza del 95%, que existe evidencia estadística para respaldar la relación positiva entre la calidad de vida y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa retail en Chiclayo.

5.2. Se analizó la conexión entre la interacción social y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en Chiclayo. Los resultados indican, con un 95% de confianza, que existe evidencia estadística que confirma la relación positiva entre la interacción social y la satisfacción laboral de estos colaboradores.

5.3. Se exploró la relación entre el crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en Chiclayo. Se concluye, con un nivel de confianza del 95%, que hay evidencia estadística que respalda la relación positiva entre el crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa retail en Chiclayo.

5.4. Se investigó la relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en Chiclayo. Los resultados demuestran, con un nivel de confianza del 95%, que existe evidencia estadística para confirmar la relación positiva entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa retail en Chiclayo.

5.5. Se examinó la relación entre la facilidad de eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en Chiclayo. Los hallazgos indican, con un 95% de confianza, que existe evidencia estadística que apoya la relación positiva entre la facilidad de eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa retail en Chiclayo.

5.6. Se investigó la relación entre la eficiencia física y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en Chiclayo. Se concluye, con un nivel de confianza del 95%, que hay evidencia estadística que respalda la relación positiva

entre la eficiencia física y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa retail en Chiclayo.

VII.3. Recomendaciones

6.1. Se recomienda a la gerencia de la empresa retail en la ciudad de Chiclayo trabajar en la implementación del sistema de compensación con la finalidad de fomentar la equidad en el establecimiento de los sueldos, estandarizar de manera objetiva el incremento de los salarios, retener el talento humano pagando sueldos justos en cada nivel e indirectamente contribuye a la planificación financiera al establecer parámetros objetivos de incremento en el rubro de los salarios.

6.2. Se recomienda a la gerencia de la empresa retail en la ciudad de Chiclayo implementar un plan de capacitaciones para mejorar sus habilidades blandas de los colaboradores y mejorar su interacción social debida a que esta es deficiente, mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores con los clientes sea a corto y largo plazo lo cual garantizara que el personal tenga una permanencia en la empresa teniendo confianza, simpatía, contando con un buen dominio de la hablada y conocimiento del producto o servicio que ofrece, para siga existiendo una buena calidad de atención y servicio al cliente debido que al ser una empresa retail su capital humano es fundamental para el crecimiento de la empresa ya que es debido a la calidad de atención y la experiencia que tienen el cliente en la tienda es como se ve reflejado con el exterior

6.3. Se recomienda a la gerencia realizar un plan de línea de carrera para el personal debido a que la realización personal y profesional por parte del colaborador es deficiente esto se debe a que no cuenta con un plan de línea de carrera que permita que el colaborador pueda crecer en la empresa así también mejoraría la alta rotación que cuenta este tipo de organizaciones que son los retail debido a que el colaborador no se siente identificado con la empresa.

6.4. Por ultima se recomienda a la gerencia ver el tema remunerativo de los colaboradores no solo la escala salarial como es el básico el tema de metas comisiones bonos y premios debió a que la gran mayoría de los colaboradores no se sienten bien remunerados por la empresa retail debido al trabajo que realizan y esto se ve reflejado en su bajo desempeño laboral se recomienda realizar un plan de acción que mejore la escala remunerativa con mayores accesibilidad a premios bonos o reconocimientos a los colaboradores y puedan sentirse más comprometidos e identificados con la empresa.

Lista de referencias

Aparicio, T. (2020). *La insatisfacción laboral*. Granada: Centro de Psicología Alarcón. Obtenido de <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>

Ardila, R. (2014). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 161-164. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>

Arévalo, M. (2019). *Satisfacción laboral en colaboradores de ventas en una empresa comercializadora y distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, Setiembre – Diciembre, 2019*. Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3989/1/TL_ArevaloRocaM anuel.pdf

Arias, W. (5 de junio de 2013). *Teoría de la Inteligencia: una aproximación neuropsicológica desde el punto de vista de Lev Vigotsky*. Obtenido de Cuadernos de neuropsicología versão Online: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-41232013000100002

Armand, V. (2006). *Teoría de la Calidad*.

Bar-On. (2000). Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory. En Bar-On, *Emotional and social intelligence*.

Insights from the emotional quotient inventory. (págs. 366-388). San Francisco: Jossey Bass.

Bass, B. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. New York: The Free Press

Bone, D, & Griggs, R. (1992). *Calidad en el trabajo*. México: Iberoamericana S.A.

Cárdenas, G. (2017). *El proceso de diagnóstico de satisfacción laboral del personal que trabaja en la unidad CIBV de la fundación NURTAC -Guayaquil*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25266/1/SISTEMATIZACION%20DE%20EXPERIENCIA%20PROCESO%20DE%20SATISFACCION%20LABOR.pdf>

Castilla del Pino, C. (2009). *Teoría de los sentimientos*. Barcelona: Fabula Tusquets.

Castillo, C, & Cifuentes, G. (2017). *Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único*. Los Ángeles, Chile. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2400/3/Castillo%20-%20Cifuentes.pdf>

Castillo, P. (2015). Política económica: crecimiento económico, desarrollo económico, desarrollo sostenible. *Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho*, 12. Obtenido de <http://www.revistainternacionaldelmundoeconomicoydelderecho.net/wp-content/uploads/RIMED-Pol%C3%ADtica-econ%C3%B3mica.pdf>

Chero, M. (2019). *Satisfacción Laboral En Los Colaboradores Del Lucky Star*. Chiclayo. Obtenido de

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2033/1/TL_CheroBautista Mar%c3%adaFernanda.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2033/1/TL_CheroBautista%20Mar%20adaFernanda.pdf)

Chiang, M. et al. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. Teoría. *Ubiobio*, 21-36. Obtenido de http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang_et_al-theoria_19-2.pdf

Chiavenato, I. (1998). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.

Codian, J. (2012). El arte de la ejecución de la estrategia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 180 213-224.

Cooper, R., & Sawaf, K. (1998). *Inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma.

Cutipa, L, & Ortega, A. (2016). *Inteligencia emocional y liderazgo en oficinas de armas con mando de trapas de a la tercera división militar del ejército*. Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3511/Pscuralz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Davis, K, & Newstrom, J. (1999). *El comportamiento humano en el trabajo*. *Comportamiento Organizacional*. México: MC Graw Hill.

Delgado, M.L. (1994). *Liderazgo Educativo de los Centros Docentes*. Madrid: La Muralla.

Denzin, N. (1984). *On Understanding Emotion*. New Brunswick, Canada: Transaction Publishers.

Diario Gestión. (2014). *Diario gestión*. Obtenido de El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores.: <https://gestion.pe/tendencias/management- empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>

- Diario, G. (2014). Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management- empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>
- Diario, G. (2014). *Diario gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>
- Diario, G. (2016). *Diario Gestión*. Obtenido de Solo 7% de trabajadores considera que tiene un empleo ideal en América Latina: <https://gestion.pe/economia/7-trabajadores-considera-ideal-america-latina-119775-noticia/>
- Estrada, A., et al. (2011). *Calidad de vida de los adultos mayores de Medellín*. Bogotá: Biomédica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84322449004>
- Felce, D., & Perry, J. (1995). Quality of life: Its definition and measurement. *ScienceDirect*, 51-74. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0891422294000288?via%3Dihub>
- Figueroa, A. (2019). *Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Procesadora Y Comercializadora Delgado S.A.C. Chiclayo – 2019*. Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7109/Ygnacio%20Figueroa%20Aldelver.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Frijda, N. et al. (1991). *The Duration of Affective Phenomena or Emotions, Sentiments and Passions. International Review of Studies on Emotion*. Estados Unidos: americana.
- García, R. (2020). *Inteligencia emocional fuente del fortalecimiento de la*

comunicación organizacional y liderazgo eficaz en las organizaciones multinacionales. Panamá. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10106/GarciaReinaldo2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, S. (1991). *Calidad de vida. Aproximación histórico-conceptual*. Boletín de psicología.

Gardner, H. (1983). *Multiple intelligences*. Nueva York: Basic Books.

Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.

Goleman, D. (1996). *La Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el Cociente Intelectual*. Buenos Aires: Javier Vergara editores.

Gueri, M. (1 de mayo de 2021). *Psicoactiva revista digital*. Obtenido de Psicoactiva revista digital: <https://www.psicoactiva.com/blog/factor-g-inteligencia/>

Hollanflsworth, J. (1988). Evaluating the impact of medical treatment on the quality. *Social Science and Medicine*, 425-434.

Info, C. (2016). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de Info capital humano: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/> Jiménez, A., & Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *1*, 116-133. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000100007

Jiménez, A., et al. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia*

Escolar e Educativa. Obtenido de
<http://www.scielo.br/pdf/pee/v16n1/13.pdf>

Jiménez, C. (2007). *Calidad de vida*. Madrid, España.
Obtenido de <http://habitat.aq.upm.es/temas/a-calidad-de-vida.pdf>

La República. (2020). Diario La república. *Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. Según una encuesta, un trabajador feliz es hasta 40% más productivo y 80% más creativo e innovador*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>.

Lamb, C. (2006). *La satisfacción del Cliente de bienes y servicios*. Bogotá.

Lomas R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. TARAPOTO – PERÚ. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martinic, R, & Stecher, A. (2020). *Experiencias de trabajadores del retail en Chile. Aproximación desde la sociología de Dubet*. Santiago, Chile.
Obtenido de Experiencias de trabajadores del retail en Chile.
Aproximación desde la sociología de Dubet

Michalos, A. (2004). *Social Indicators research and health related quality of life research*. Montoya, P; et at. (2020). *Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud*. Chillan, Chile. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2020000400004

Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo Universidad.

DIALNET. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142001>

Navarro, J, & Vergara, L. (2018). *Liderazgo femenino en el escenario educativo.*

Obtenido de

https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft_5_2018/9liderazgo_femenino_escenario.pdf

Núñez, F. (2019). *Satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán-agencia Chiclayo.* Chiclayo. Obtenido de

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2064/1/TL_NuñezMerinoFrank.pdf

O'Boyle, C. (1995). *Individual Quality of Life (SEIQoL): a Direct Weighting procedure for Quality-of-Life Domains (SEIQoL-DW).* Irlanda.

OMS. (1996). *la calidad de vida 1996 La gente y la salud Que calidad de vida.*

Obtenido de

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/55264/WHF_1996_17_n4_p385-387_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz, A. (2021). *Nivel De Satisfacción Laboral De Los Colaboradores En Una Empresa Del Sector Retail, En El Distrito De San Miguel, Año 2021.*

Lima. Obtenido de

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28019/Ortiz%20Si%20huas%20Alexis%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ovkaric, V. (2019). *Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Leoncito, Lambayeque, 2019.* Lambayeque. Obtenido de

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2884/1/TL_OvkaricValdiviesoRina.pdf

Pereda, F, et al. (2020). *La Inteligencia emocional como habilidad directiva Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba.*

Córdoba - España. Obtenido de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-86692018000100098&script=sci_arttext

Pereda, J. et al. (2014). *Las habilidades directivas como ventaja competitiva*. Córdoba, España: Intangible capital.

Pérez, P. (2011). *Satisfacción laboral, una revisión actual del concepto de satisfacción laboral y su evaluación hacia el modelo integrado*. Buenos aires, Argentina. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/tc110592.pdf>

Perleche, M, & Morante, J, (2018). *Satisfacción Laboral En La Fábrica De Calzados "Cindy" E.I.R.L., En La Ciudad De Trujillo - 2018*. Trujillo. Obtenido De https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1796/1/TL_MorantePanigauaJackeline_PerlecheGamonalMerlin.pdf

Philip, C. (1995). *Teoría de Calidad Philip Crosby*.

Pineda, H, & Bonales, V. (2011). *Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional. Investigación y Ciencia*.

Riaza, A. (2 de febrero de 2020). *5 razones para aplicar el liderazgo transformacional*. Obtenido de bizneo: <https://www.bizneo.com/blog/liderazgo-transformacional/>

RPP, N. (2021). *RPP NOTICAS*. Obtenido de Perú ocupa el puesto 77 en el ranking de calidad de vida, uno de los más bajos a nivel mundial: <https://rpp.pe/economia/economia/peru-ocupa-el-puesto-77-en-el-ranking-de-calidad-de-vida-uno-de-los-mas-bajos-a-nivel-mundial-noticia-1347149?ref=rpp>

Salovey, P. et al. (2001). *Emotional intelligence: Conceptualization and measurement*. En: Fletcher, G. y Clark, M. S. (eds.). *Blackwell handbook of*

social psychology: Intraindividual processes. Oxford: Blackwell, págs. 279-307. New York: Bases Psicopedagógicas de la Educación Especial.

Sánchez, M., & Quiroga, M. (2015). *Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: Variables moduladoras. Anales de Psicología.* Madrid, España: Anales de psicología. Obtenido de http://www.um.es/analesps/v11/v11_1/06-11_1.pdf

Santivañez, J. (2018). *Actitudes de liderazgos empresariales para la participación gerencial de las mujeres en la medianas y grandes de las mujeres en las medianas y grandes empresas.* Huancayo. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5106/7/IV_PG_MBA_TE_Santivanez_Contreras_2018.pdf

Schaloch, R., & Verdugo, M. (2003). *Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales.* Madrid: Alianza editorial.

Shen, S., & Lai, Y. (1998). *Optimally scaled quality-of-life indicator.* Netherlands: Springer. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/27522318>

Silva, R., et al. (2018). *Implicaciones de la inteligencia emocional en los estilos de liderazgo.* Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n3/2218-3620-rus-10-03-247.pdf>

Sternberg, R. (1985). *Beyond IQ: A Triarchic Theory of Intelligence* Cambridge: Estados Unidos: Cambridge University Press.

Tisnado, J. (2017). *Inteligencia Emocional y su relación con el tipo de liderazgo de enfermeras con cargos directivos del Hospital nacional dos de mayo.* Lima. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2944>

Urzúa, A; & Caqueo, A. (2008). *Calidad de vida.* scielo. Obtenido

de

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S07

18- 48082012000100006

Vargas, G. (2019). *Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo, setiembre - diciembre, 2019*. Chiclayo. Obtenido de

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3058/1/TL_VargasZapa tel Gioansie.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3058/1/TL_VargasZapa%20tel%20Gioansie.pdf)

Vega, M. (2011). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. México. Obtenido de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099>

Velarde, E; & Ávila, C. (2014). Consideraciones metodológicas para evaluar la calidad de vida. *Salud pública de México. scielo*, 44. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v44n5/14035.pdf>

Ylenia, U. (2019). *La satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa retail con sede en Huancayo en el año 2019*. Huancayo. Obtenido de

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7183/3/IV_ FC E_317_TI_Ubaldo_Contreras_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7183/3/IV_FC_E_317_TI_Ubaldo_Contreras_2019.pdf)

Zapf, W. (1984). *Individuelle Wohlfahrt: Lebensbedingungen und wahrgenommene Lebensqualität*. En W. Glatze. Berlin: WZB BERLIN Social Science Center.

Obtenido de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/50283/1/311841732.pdf>

Apéndice

Matriz de Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel de rango
Calidad de vida laboral	Proceso dinámico y constante en el cual la actividad laboral se configura tanto de forma objetiva como subjetiva, abarcando aspectos tanto operativos como relacionales. (Casas & Co., 2002)	Nivel o grado de calidad de vida que presenten los colaboradores de una empresa de retail en la ciudad de Chiclayo, el mismo será medido a través de una encuesta, y una serie de preguntas.	Salud y bienestar	¿La empresa Fortalece la Confianza y lealtad de los trabajadores? ¿La carga horaria laboral le genera estrés? ¿La empresa brinda programas médicos para sus colaboradores? ¿La empresa brinda los periodos de descanso establecidos?	1 2 3 4	Ordinal	Siempre
			Interacción social	¿Considera que cuenta con buenos compañeros de trabajo? ¿Siente empatía por sus compañeros de trabajo? ¿Se reúne con sus compañeros de trabajo fuera del horario laboral? ¿La empresa realiza actividades que permita a los trabajadores reunirse y familiarizarse?	5 6 7 8		Casi siempre
			Crecimiento personal	¿Se fomenta el desarrollo individual y profesional en la empresa? ¿Promueven la participación activa en la empresa? ¿Cuentan con posibilidad de ascenso en la empresa?	9 10 11		A veces
			Reconocimiento	¿Es reconocido por sus compañeros y superiores dentro de la empresa? ¿Los resultados brindados por usted son	12 13 14		Casi nunca Nunca

				medidos de modo objetivo? ¿Percibe incentivos de algún tipo por buen desempeño?		
			Facilidad y eficiencia	¿La empresa busca retener y atraer a los mejores trabajadores? ¿Los horarios de trabajo son flexibles? ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación del personal?	15 16 17	
			Ambiente físico	¿La empresa presenta espacios de trabajo adecuados? ¿Cuentan con equipos e instrumentos necesarios para realizar el trabajo de manera adecuada? ¿La empresa cuenta con zonas de descanso para los colaboradores?	18 19 20	

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel de rango
Satisfacción laboral	Factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. Es decir, cómo el trabajador se siente dentro del lugar donde labora y cumple sus actividades, es por tal motivo que en la satisfacción laboral se ve expresado sentimientos y actitudes del	Nivel o grado de satisfacción laboral que presentarán los colaboradores de una empresa de retail en la ciudad de Chiclayo, el mismo será medido a través de una encuesta, y una serie de preguntas.	Ambiente laboral	¿La empresa cuenta con espacios limpios y agradables? ¿Se promueve el respeto entre los compañeros? ¿Se siente valorado en la empresa? ¿Sus compañeros son solidarios? ¿Considera que tiene oportunidad de crecimiento?	1 2 3 4 5	Ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Remuneración	¿Considera que los salarios son adecuados? ¿Siente que podría tener un mejor salario en otra empresa? ¿Puede solventar sus gastos con su salario o debe realizar actividades extraoficiales? ¿Considera que un ambiente de trabajo adecuado debe ser percibido como salario emocional?	6 7 8 9		
			Realización personal y profesional	¿El trabajar en esta empresa lo ayuda a cumplir sus metas? ¿Se siente motivado en su trabajo con las tareas que realiza? ¿La empresa brinda programas de capacitación y desarrollo? ¿Considera que sus superiores son profesionales competentes y preparados para orientarlos?	10 11 12 13		
			Relaciones	¿Dispone de tiempo suficiente para compartir con familiares y amigos?	14 15		

	empleado. (Pérez, P., 2011).		sociales				
--	------------------------------------	--	----------	--	--	--	--

VALIDACIONES

Lima, de

Señor(a) :

Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en..... de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis:

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

4 | Página

Frontado Falen María Alejandra

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Investigadora(a)

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: José Luis Rodas Cabanillas
- 1.2 Grado académico: Lic. En Estadística, Magister en Docencia y Gestión Educativa, Doctor en Educación
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Profesor Universitario
- 1.4 Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- 1.6 Autor del Instrumento: Frontado Falen María Alejandra

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la	X		

	operacionalización de las variables?			
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?	X		
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?	X		

Aportes y/o sugerencias:

.....

.....

.....



José Luis Rodas Cabanillas

Código Orcid: 0000-0003-1372-4940

DNI. 16796176

Fecha: 24.../...01.../...2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA				
AUTOR: María Alejandra Frontado Falen				FECHA: / /
TÍTULO: Calidad de vida y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo 2023				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	Variable 1:	1. Tipo de Investigación:
¿Existe relación entre el nivel de calidad de vida y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?	Determinar la existencia de la relación entre calidad de vida y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.	Existe relación entre el nivel de calidad de vida y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.	Calidad de vida	La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo puesto que expresamos resultados en términos numéricos, haciendo uso de la estadística, realizando pruebas de hipótesis, validación y confiabilidad de los instrumentos. (Hernández , et al , 2018), el tipo de investigación es básica sustantiva puesto que se pretende conocer la relación de las dos variables de investigación.
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos:	2. Hipótesis Específicas:		2. Nivel de la Investigación:
¿Existe relación entre la salud - bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de	Determinar la existencia de la relación entre la salud - bienestar y la satisfacción laboral de los	Existe relación entre la salud - bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de		El nivel de investigación es descriptivo correlacional, porque tiene como fin

una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?	colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.	una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.		determinar el grado de relación o asociación no causal existentes entre las variables a estudiar.
				3. Diseño de la Investigación: El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, puesto que no habrá manipulación de variable, y la observación se realizará una sola vez.
¿Existe relación entre la interacción social y la satisfacción laboral de los de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?	Determinar la existencia de la relación entre la interacción social y la satisfacción laboral de los de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo	Existe relación entre la interacción social y la satisfacción laboral de los de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo	Variable 2:	4. Método: Descriptivo e inductivo.
			Satisfacción Laboral	5. Población: La población es un conjunto de individuos existentes o elementos u objeto de estudio estando conformada por 212 colaboradores de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo.
¿Existe relación entre el crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?	Determinar la existencia de la relación entre el crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.	Existe relación entre el crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.		6. Muestra: 137 trabajadores de la empresa Retail de la ciudad de Chiclayo .
¿Existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de	Determinar la existencia de la relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail	Existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad		7. Unidad de Estudio: Empresa del rubro retail en Chiclayo.
				8. Técnica de Recolección:

Chiclayo?	en la ciudad de Chiclayo.	de Chiclayo.	
¿Existe relación entre la facilidad - eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?	Determinar la existencia de la relación entre la facilidad - eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.	Existe relación entre la facilidad - eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.	Encuesta
¿Existe relación entre el ambiente físico y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?	Determinar la existencia de la relación entre el ambiente físico - eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.	Existe relación entre el ambiente físico - eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.	9. Instrumento de Recoleccion: Cuestionario de calidad de vida y satisfacción laboral para adultos.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL DE RANGO
Calidad de vida laboral	Proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral se configura de manera objetiva y subjetiva, tanto en los aspectos operativos como relacionales. (Casas & Co., 2002)	Nivel o grado de calidad de vida que presentan los colaboradores de una empresa de retail en la ciudad de Chiclayo, el mismo será medido a través de una encuesta, y una serie de preguntas.	Salud y bienestar	¿La empresa fortalece la confianza y lealtad de los trabajadores? ¿La carga horaria laboral le genera estrés? ¿La empresa brinda programas médicos para sus colaboradores? ¿La empresa brinda los periodos de descanso establecidos?	1 2 3 4	Ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Interacción social	¿Considera que cuenta con buenos compañeros de trabajo? ¿Siente empatía por sus compañeros de trabajo? ¿Se reúne con sus compañeros de trabajo fuera del horario laboral? ¿La empresa realiza actividades que permita a los trabajadores reunirse y familiarizarse?	5 6 7 8		
			Crecimiento personal	¿Se fomenta el desarrollo individual y profesional en la empresa? ¿Promueven la participación activa en la empresa? ¿Cuentan con posibilidad de ascenso en la empresa?	9 10 11		
			Reconocimiento	¿Es reconocido por sus compañeros y superiores dentro de la empresa? ¿Los resultados brindados por usted son medidos de modo objetivo? ¿Percibe incentivos de algún tipo por buen desempeño?	12 13 14		
			Facilidad y eficiencia	¿La empresa busca retener y atraer a los mejores trabajadores?	15 16		

				¿Los horarios de trabajo son flexibles? ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación del personal?	17		
			Ambiente físico	¿La empresa presenta espacios de trabajo adecuados? ¿Cuentan con equipos e instrumentos necesarios para realizar el trabajo de manera adecuada? ¿La empresa cuenta con zonas de descanso para los colaboradores?	18 19 20		

VARIABLES DE ESTUDIO	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel de rango
Satisfacción laboral	Factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. Es decir, cómo el trabajador se siente dentro del lugar donde labora y cumple sus actividades, es por tal motivo que en la satisfacción laboral se ve expresado sentimientos y actitudes del empleado. (Pérez, P., 2011).	Nivel o grado de satisfacción laboral que presentarán los colaboradores de una empresa de retail en la ciudad de Chiclayo, el mismo será medido a través de una encuesta, y una serie de preguntas.	Ambiente laboral	¿La empresa cuenta con espacios limpios y agradables? ¿Se promueve el respeto entre los compañeros? ¿Se siente valorado en la empresa? ¿Sus compañeros son solidarios? ¿Considera que tiene oportunidad de crecimiento?	1 2 3 4 5	Ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Remuneración	¿Considera que los salarios son adecuados? ¿Siente que podría tener un mejor salario en otra empresa? ¿Puede solventar sus gastos con su salario o debe realizar actividades extra oficiales? ¿Considera que un ambiente de trabajo adecuado debe ser percibido como salario emocional?	6 7 8 9		
			Realización personal y profesional	¿El trabajar en esta empresa lo ayuda a cumplir sus metas? ¿Se siente motivado en su trabajo con las tareas que realiza? ¿La empresa brinda programas de capacitación y desarrollo? ¿Considera que sus superiores son profesionales competentes y preparados para orientarlos?	10 11 12 13		
			Relaciones sociales	¿Dispone de tiempo suficiente para compartir con familiares y amigos? ¿Dispone de tiempo para realizar actividades físicas? ¿Realizan actividades recreativas en la empresa?	14 15 16		

			Valoración social del trabajo	¿Su familia aprecia el trabajo que desempeña? ¿Se siente satisfecho está con su capacidad de trabajo? ¿Su siente satisfecho con su trabajo actual? ¿Se siente satisfecho por el trato percibido por superiores y directivos de la empresa?	17 18 19 20		
--	--	--	-------------------------------	---	----------------------	--	--

Calidad de vida y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo 2023

Investigador:

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario:

....., que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:

(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS / INDICADORES	(1.0)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
Variable 1 calidad de vida Laboral Dimensión salud y bienestar						NINGUNA
1. ¿La empresa Fortalece la Confianza y lealtad de los trabajadores?					X	
2. ¿La carga horaria laboral le genera estrés?					X	
3. ¿La empresa brinda programas médicos para sus colaboradores?					X	
4. ¿La empresa brinda los periodos de descanso establecidos?					X	
DIMENSION INTERACCION SOCIAL						

5. ¿Considera que cuenta con buenos compañeros de trabajo?					x	
--	--	--	--	--	---	--

6. ¿Siente empatía por sus compañeros de trabajo?					x	
7. ¿Se reúne con sus compañeros de trabajo fuera del horario laboral?					x	
8. ¿La empresa realiza actividades que permita a los trabajadores reunirse y familiarizarse?					x	
DIMENSION: CRECIMIENTO PERSONAL						
9. ¿Se fomenta el desarrollo individual y profesional en la empresa?					x	
10. ¿Promueven la participación activa en la empresa?					x	
11. ¿Cuentan con posibilidad de ascenso en la empresa?					x	
Dimensión: Reconocimiento						
12. ¿Es reconocido por sus compañeros y superiores dentro de la empresa?					x	
13. ¿Los resultados brindados por usted son medidos de modo objetivo?					x	
14. ¿Percibe incentivos de algún tipo por buen desempeño?					x	
DIMENSION FACILIDAD Y EFICIENCIA						
15. ¿La empresa busca retener y atraer a los mejores trabajadores?					x	
16. ¿Los horarios de trabajo son flexibles?					x	
17. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación del personal?					x	
Dimensión: Ambiente Físico						

18. ¿La empresa presenta espacios de trabajo adecuados?					x	
19. ¿Cuentan con equipos e instrumentos necesarios para realizar el trabajo de manera adecuado?					x	
20. ¿La empresa cuenta con zonas de descanso para los colaboradores?					x	



José Luis Rodas Cabanillas
Código Orcid: 0000-0003-1372-4940
DNI. 16796176

Fecha: 24 / 01. /2023

ITEMS / INDICADORES	(1.0)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
Variable: satisfacción laboral Dimensión: Ambiente Laboral						NINGUNA
1. ¿Genera sensación de identidad y pertenencia en los colaboradores?					x	
2. ¿Se promueve el respeto entre los compañeros?					x	
3. ¿Se siente valorado en la empresa?					x	
4. ¿Sus compañeros son solidarios?					x	
5. ¿Considera que tiene oportunidad de crecimiento?					x	
Dimensión: Remuneración						
6. ¿Considera que los salarios son adecuados?					x	
7. ¿Siente que podría tener un mejor salario en otra empresa?					x	
8. ¿Puede solventar sus gastos con su salario o debe realizar actividades extra oficiales?					x	
9. ¿Considera que un ambiente de trabajo adecuado debe ser percibido como salario emocional?						
DIMENSION: REALIZACION PERSONAL Y PROFESIONALISMO					x	
10. ¿El trabajar en esta empresa lo ayuda a cumplir sus metas?					x	
11. ¿Se siente motivado en su trabajo con las tareas que realiza?					x	
12. ¿La empresa brinda programas de capacitación y desarrollo?					x	
13. ¿Considera que sus superiores son profesionales competentes y preparados para orientarlos?					x	
DIMENSION: RELACIONES SOCIALES						

14. ¿Dispone de tiempo suficiente para compartir con familiares y amigos?					x	
15. ¿Dispone de tiempo para realizar actividades físicas?						
16. ¿Realizan actividades recreativas en la empresa?					x	
DIMESNION: VALORACION DEL TRABAJO						
17. ¿Su familia aprecia el trabajo que desempeña?					x	
18. ¿Se siente satisfecho está con su capacidad de trabajo?					x	
19. ¿Su siente satisfecho con su trabajo actual?					x	
20. ¿Se siente satisfecho por el trato percibido por superiores y directivos de la empresa?					x	



José Luis Rodas Cabanillas

Código Orcid: 0000-0003-1372-4940

DNI. 16796176

Fecha. 24 / 01 /2023

Lima, de

Señor(a) : Presente. -

ASUNTO : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy estudiante de la maestría en

.....
de

la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis:

.....

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables
2. Ficha de opinión de expertos
3. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,

Investigadora(a)

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA				
AUTOR: María Alejandra Frontado Falen				FECHA: / /
TÍTULO: Calidad de vida y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo 2023				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	Variable 1:	1. Tipo de Investigación:
¿Existe relación entre el nivel de calidad de vida y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?	Determinar la existencia de la relación entre calidad de vida y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.	Existe relación entre el nivel de calidad de vida y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.	Calidad de vida	La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo puesto que expresamos resultados en términos numéricos, haciendo uso de la estadística, realizando pruebas de hipótesis, validación y confiabilidad de los instrumentos. (Hernández , et al , 2018), el tipo de investigación es básica sustantiva puesto que se pretende conocer la relación de las dos variables de investigación.
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos:	2. Hipótesis Específicas:		2. Nivel de la Investigación:

<p>¿Existe relación entre la salud - bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?</p>	<p>Determinar la existencia de la relación entre la salud - bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>Existe relación entre la salud - bienestar y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.</p>		<p>El nivel de investigación es descriptivo correlacional, porque tiene como fin determinar el grado de relación o asociación no causal existentes entre las variables a estudiar.</p>
<p>¿Existe relación entre la interacción social y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?</p>	<p>Determinar la existencia de la relación entre la interacción social y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo</p>	<p>Existe relación entre la interacción social y la satisfacción laboral de los de colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo</p>	<p>Variable 2:</p>	<p>3. Diseño de la Investigación:</p> <p>El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, puesto que no habrá manipulación de variable, y la observación se realizará una sola vez.</p> <p>4. Método:</p>
<p>¿Existe relación entre el crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?</p>	<p>Determinar la existencia de la relación entre el crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>Existe relación entre el crecimiento personal y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Descriptivo e inductivo.</p>
<p>¿Existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?</p>	<p>Determinar la existencia de la relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>Existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.</p>		<p>5. Población:</p> <p>La población es un conjunto de individuos existentes o elementos u objeto de estudio estando conformada por 212 colaboradores de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo.</p>
<p>6. Muestra:</p> <p>137 trabajadores de la empresa Retail de la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>7. Unidad de Estudio:</p>	<p>Empresa del rubro retail en Chiclayo.</p>		<p>8. Técnica de Recolección:</p>

<p>¿Existe relación entre la facilidad - eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?</p>	<p>Determinar la existencia de la relación entre la facilidad - eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>Existe relación entre la facilidad - eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>Encuesta</p>
<p>¿Existe relación entre el ambiente físico y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo?</p>	<p>Determinar la existencia de la relación entre el ambiente físico - eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>Existe relación entre el ambiente físico - eficiencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>9. Instrumento de Recolección:</p> <p>Questionario de calidad de vida y satisfacción laboral para adultos.</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel de rango
Calidad de vida laboral	Proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral se configura de manera objetiva y subjetiva, tanto en los aspectos operativos como relacionales. (Casas & Co., 2002)	Nivel o grado de calidad de vida que presenten los colaboradores de una empresa de retail en la ciudad de Chiclayo, el mismo será medido a través de una encuesta, y una serie de preguntas.	Salud y bienestar	¿La empresa Fortalece la Confianza y lealtad de los trabajadores? ¿La carga horaria laboral le genera estrés? ¿La empresa brinda programas médicos para sus colaboradores? ¿La empresa brinda los periodos de descanso establecidos?	1 2 3 4	Ordinal	Siempre
			Interacción social	¿Considera que cuenta con buenos compañeros de trabajo? ¿Siente empatía por sus compañeros de trabajo? ¿Se reúne con sus compañeros de trabajo fuera del horario laboral? ¿La empresa realiza actividades que permita a los trabajadores reunirse y familiarizarse?	5 6 7 8		Casi siempre
			Crecimiento personal	¿Se fomenta el desarrollo individual y profesional en la empresa? ¿Promueven la participación activa en la empresa? ¿Cuentan con posibilidad de ascenso en la empresa?	9 10 11		A veces
			Reconocimiento	¿Es reconocido por sus compañeros y superiores dentro de la empresa? ¿Los resultados brindados por usted son medidos de modo objetivo? ¿Percibe incentivos de algún tipo por buen	12 13 14		Casi nunca
							Nunca

				desempeño?		
			Facilidad y eficiencia	¿La empresa busca retener y atraer a los mejores trabajadores? ¿Los horarios de trabajo son flexibles? ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación del personal?	15 16 17	
			Ambiente físico	¿La empresa presenta espacios de trabajo adecuados? ¿Cuentan con equipos e instrumentos necesarios para realizar el trabajo de manera adecuada? ¿La empresa cuenta con zonas de descanso para los colaboradores?	18 19 20	

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel de rango
Satisfacción laboral	Factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. Es decir, cómo el trabajador se siente dentro del lugar donde labora y cumple sus actividades, es por tal motivo que en la satisfacción laboral se ve expresado sentimientos y actitudes del empleado. (Pérez, P., 2011).	Nivel o grado de satisfacción laboral que presentarán los colaboradores de una empresa de retail en la ciudad de Chiclayo, el mismo será medido a través de una encuesta, y una serie de preguntas.	Ambiente laboral	¿La empresa cuenta con espacios limpios y agradables? ¿Se promueve el respeto entre los compañeros? ¿Se siente valorado en la empresa? ¿Sus compañeros son solidarios? ¿Considera que tiene oportunidad de crecimiento?	1 2 3 4 5	Ordinal	Siempre
			Remuneración	¿Considera que los salarios son adecuados? ¿Siente que podría tener un mejor salario en otra empresa? ¿Puede solventar sus gastos con su salario o debe realizar actividades extra oficiales? ¿Considera que un ambiente de trabajo adecuado debe ser percibido como salario emocional?	6 7 8 9		Casi siempre
			Realización personal y profesional	¿El trabajar en esta empresa lo ayuda a cumplir sus metas? ¿Se siente motivado en su trabajo con las tareas que realiza? ¿La empresa brinda programas de capacitación y desarrollo? ¿Considera que sus superiores son profesionales competentes y preparados para orientarlos?	10 11 12 13		A veces
			Relaciones sociales	¿Dispone de tiempo suficiente para compartir con familiares y amigos? ¿Dispone de tiempo para realizar actividades físicas?	14 15 16		Casi nunca
							Nunca

				¿Realizan actividades recreativas en la empresa?			
			Valoración social del trabajo	¿Su familia aprecia el trabajo que desempeña?	17		
				¿Se siente satisfecho está con su capacidad de trabajo?	18		
				¿Su siente satisfecho con su trabajo actual?	19		
				¿Se siente satisfecho por el trato percibido por superiores y directivos de la empresa?	20		

Calidad de vida y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Calidad de vida y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo 2023

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Santa Cruz Carpio Víctor Oswaldo
- 1.2 Grado académico: Lic. En Estadística, Magister en Docencia y Gestión Educativa, Doctor en Educación
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Profesor Universitario
- 1.4 Cargo e institución donde labora: Santa Cruz Asesorías y Proyectos S.A.C.
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- 1.6 Autor del Instrumento: Frontado Falen María Alejandra

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEM S	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES NINGUNA
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son	X		

	adecuadas para la realización del instrumento?			
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?	X		
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?	X		

Aportes y/o sugerencias:

.....
.....
.....



Mg. Víctor Santa Cruz Carpio
PROF. UNIVERSITARIO
DR. EN EDUCACIÓN

Santa Cruz Carpio Víctor Oswaldo

CODIGO ORCID: 0000-0001-5224-4435

DNI: 16650384

Fecha: 24.../...01.../...2023...

Calidad de vida y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo 2023

Investigador:

Señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario:

....., que le mostramos; marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 4 donde:

(1) Deficiente, (1.5) Bajo, (2.5) Regular, (3.5) Bueno, (4) Muy Bueno

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla

de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS / INDICADORES	(1.0)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
Variable 1 calidad de vida Laboral Dimensión salud y bienestar						NINGUNA
1. ¿La empresa Fortalece la Confianza y lealtad de los trabajadores?					x	
2. ¿La carga horaria laboral le genera estrés?					x	
3. ¿La empresa brinda programas médicos para sus colaboradores?					x	
4. ¿La empresa brinda los periodos de descanso establecidos?					x	
DIMENSION INTERACCION SOCIAL						
5. ¿Considera que cuenta con buenos compañeros de trabajo?					x	
6. ¿Siente empatía por sus compañeros de trabajo?					x	
7. ¿Se reúne con sus compañeros de trabajo fuera del horario laboral?					x	
8. ¿La empresa realiza actividades que permita a los trabajadores reunirse y familiarizarse?					x	

DIMENSION: CRECIMIENTO PERSONAL					
9. ¿Se fomenta el desarrollo individual y profesional en la empresa?					x
10. ¿Promueven la participación activa en la empresa?					x
11. ¿Cuentan con posibilidad de ascenso en la empresa?					x
Dimensión: Reconocimiento					
12. ¿Es reconocido por sus compañeros y superiores dentro de la empresa?					x
13. ¿Los resultados brindados por usted son medidos de modo objetivo?					x
14. ¿Percibe incentivos de algún tipo por buen desempeño?					x
DIMENSION FACILIDAD Y EFICIENCIA					
15. ¿La empresa busca retener y atraer a los mejores trabajadores?					x
16. ¿Los horarios de trabajo son flexibles?					x
17. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación del personal?					x
Dimensión: Ambiente Físico					
18. ¿La empresa presenta espacios de trabajo adecuados?					x
19. ¿Cuentan con equipos e instrumentos necesarios para realizar el trabajo de manera adecuado?					x
20. ¿La empresa cuenta con zonas de descanso para los colaboradores?					x



Mg. Víctor Santa Cruz Carpio
PROF. UNIVERSITARIO
DR. EN EDUCACIÓN

Santa Cruz Carpio Víctor Oswaldo

CODIGO ORCID: 0000-0001-5224-4435

DNI: 16650384

Fecha: 24 / 01. /2023

ITEMS / INDICADORES	(1.0)	(1.5)	(2.5)	(3.5)	(4.0)	Observaciones
Variable: satisfacción laboral Dimensión: Ambiente Laboral						NINGUNA
1. ¿Genera sensación de identidad y pertenencia en los colaboradores?					x	
2. ¿Se promueve el respeto entre los compañeros?					x	
3. ¿Se siente valorado en la empresa?					x	
4. ¿Sus compañeros son solidarios?					x	
5. ¿Considera que tiene oportunidad de crecimiento?					x	
Dimensión: Remuneración						
6. ¿Considera que los salarios son adecuados?					x	
7. ¿Siente que podría tener un mejor salario en otra empresa?					x	
8. ¿Puede solventar sus gastos con su salario o debe realizar actividades extra oficiales?					x	
9. ¿Considera que un ambiente de trabajo adecuado debe ser percibido como salario emocional?					x	
DIMENSION: REALIZACION PERSONAL Y PROFESIONALISMO						
10. ¿El trabajar en esta empresa lo ayuda a cumplir sus metas?					x	
11. ¿Se siente motivado en su trabajo con las tareas que realiza?					x	
12. ¿La empresa brinda programas de capacitación y desarrollo?					x	
13. ¿Considera que sus superiores son profesionales competentes y preparados para orientarlos?					x	
DIMENSION: RELACIONES SOCIALES						
14. ¿Dispone de tiempo suficiente para compartir con familiares y amigos?					x	
15. ¿Dispone de tiempo para realizar actividades físicas?						

16. ¿Realizan actividades recreativas en la empresa?					x	
DIMESNION: VALORACION DEL TRABAJO						
17. ¿Su familia aprecia el trabajo que desempeña?					x	
18. ¿Se siente satisfecho está con su capacidad de trabajo?					x	
19. ¿Su siente satisfecho con su trabajo actual?					x	
20. ¿Se siente satisfecho por el trato percibido por superiores y directivos de la empresa?					x	



Mg. Víctor Santa Cruz Carpio
 PROF. UNIVERSITARIO
 DR. EN EDUCACIÓN

Santa Cruz Carpio Víctor Oswaldo

CODIGO ORCID: 0000-0001-5224-4435

DNI: 16650384

Fecha 24 / 01 /2023