



**Satisfacción en el trabajo en la empresa KIO y su relación con la retención de personal**

**Trabajo de investigación presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el grado de Magíster en Administración por:**

Fiorella Eva Aliaga Lindo

Yusep Jordan Ananías López

Evelyn Esther Herrera Peralta

Luis Francisco Valencia Aracayo

**Programa Maestría en Administración a Tiempo Completo**

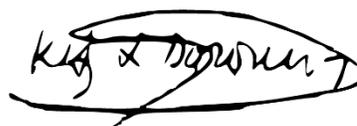
**MATC 58**

**Lima, 30 de setiembre del 2022**

Este trabajo de investigación:

**Satisfacción en el trabajo en la empresa KIO y su relación con la retención de personal**

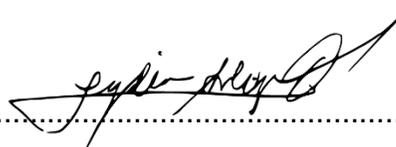
ha sido aprobada



.....  
Kety Lourdes Jauregui Machuca (Jurado)



.....  
Freddy Carlos Alvarado Vargas (Jurado)



.....  
Lydia Aurora Arbaiza Fermini (Asesor)

Universidad ESAN

2022

## RESUMEN EJECUTIVO

Grado: Magíster en Administración

Título del Trabajo de Investigación “Satisfacción en el trabajo en la empresa KIO y su relación con la retención de personal”

Autor(es): Fiorella Eva Aliaga Lindo  
Yusep Jordan Ananías López  
Evelyn Esther Herrera Peralta  
Luis Francisco Valencia Aracayo

### Resumen:

En una actualidad muy competitiva para las diversas organizaciones, es necesario que estas centren su atención en su capital humano, sabiéndose que la inversión realizada en ello será retribuida con un mejor desempeño como organización. Sobre todo, en un presente donde retener a los empleados se ha vuelto en un problema muy latente para muchas empresas, sobre todo en el sector servicios.

La satisfacción de los empleados se ha convertido en una de las variables más importantes que puede mejorar la tasa de retención de una empresa, para lo cual se ha vuelto necesario entender cuál de los factores de la satisfacción laboral son los que puede afectar con una mayor correlación la retención de los empleados, dado a que no todos los empleos tienen las mismas características ni cumplen las mismas funciones. Para ello se ha desarrollado la presente investigación en base a las dimensiones de la variable satisfacción de Palma (2004) que fue echo para un contexto peruano y para empleados dependientes.

La literatura nos entrega artículos científicos que respaldan la correlación de las variables satisfacción laboral y retención de empleados como Kasekende, Byarugaba y Nakate (2013), Chaturvedi y Sangwan (2016), Sheraz, Batool y Adnan (2019) y Biason (2020); además, de las teorías como la teoría de la rotación de empleados o la teoría de la integración laboral.

Esta investigación se realizó para un tipo caso, tomando para ello a la empresa de estaciones de servicio KIO, teniendo muchos años funcionando en su rubro, esta investigación se centrará en los operarios de las estaciones, que es donde las estaciones de servicio suelen tener un mayor problema en la retención.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, para lo cual se utilizó los cuestionarios de Palma (2004) y Musso y Salgado (2012) con escala Likert, para las variables Satisfacción laboral y Retención de empleados; el tipo de investigación es correlacional y de caso, centrado en las estaciones de servicio KIO, con diseño de investigación no experimental y transversal; el muestreo fue probabilístico y la muestra está compuesta por 101 operarios de las estaciones de servicio de la empresa KIO. La encuesta se realizó de manera presencial con el apoyo de la empresa.

En cuanto a los resultados, en primer lugar se realizó un análisis psicométrico a los instrumento de medición; por el lado de la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach el cual obtuvo un valor mayor a 0.6 con lo cual se considera que los instrumentos son confiables, y para medir la validez se utilizó la validación de constructo el cual se realizó mediante el análisis de factorial, para lo cual se obtuvo un valor mayor a 0.5 para el estadígrafo KMO, lo cual asegura un buen ajuste factorial. Luego de asegurar una buena confiabilidad y validez

para los instrumentos, se procedió a elegir el estadígrafo para contrastar las hipótesis; para esto primero se desarrolló una prueba de normalidad con lo cual se pudo notar que la muestra tiene una distribución no normal y a esto se le suma el tipo de investigación correlacional para definir como estadígrafo de contrastación al coeficiente Rho de Spearman. Para la contrastación de hipótesis se tomó como nivel de significación el valor de 0.05 , y donde se obtuvo que la satisfacción laboral se relaciona en forma positiva y muy fuerte con un  $r = 0.797$ ; mientras que entre las dimensiones destacan, beneficios laborales y/o remuneraciones por tener una correlación positiva y fuerte  $r = 0.604$ , condiciones físicas y/o materiales con una relación fue positiva y moderada  $r = 0.377$ ) y la dimensión relaciones sociales con una relación fue positiva y débil  $r = 0.287$ . Lo cual muestra claramente cuáles son los factores de la satisfacción laboral que se relacionan con mayor intensidad según la percepción de los de los operarios de las estaciones de servicio de la empresa KIO.