

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Administración



LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA RETENCIÓN DEL TALENTO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LIMA METROPOLITANA

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Alexandra Marossie Rojas Muñiz

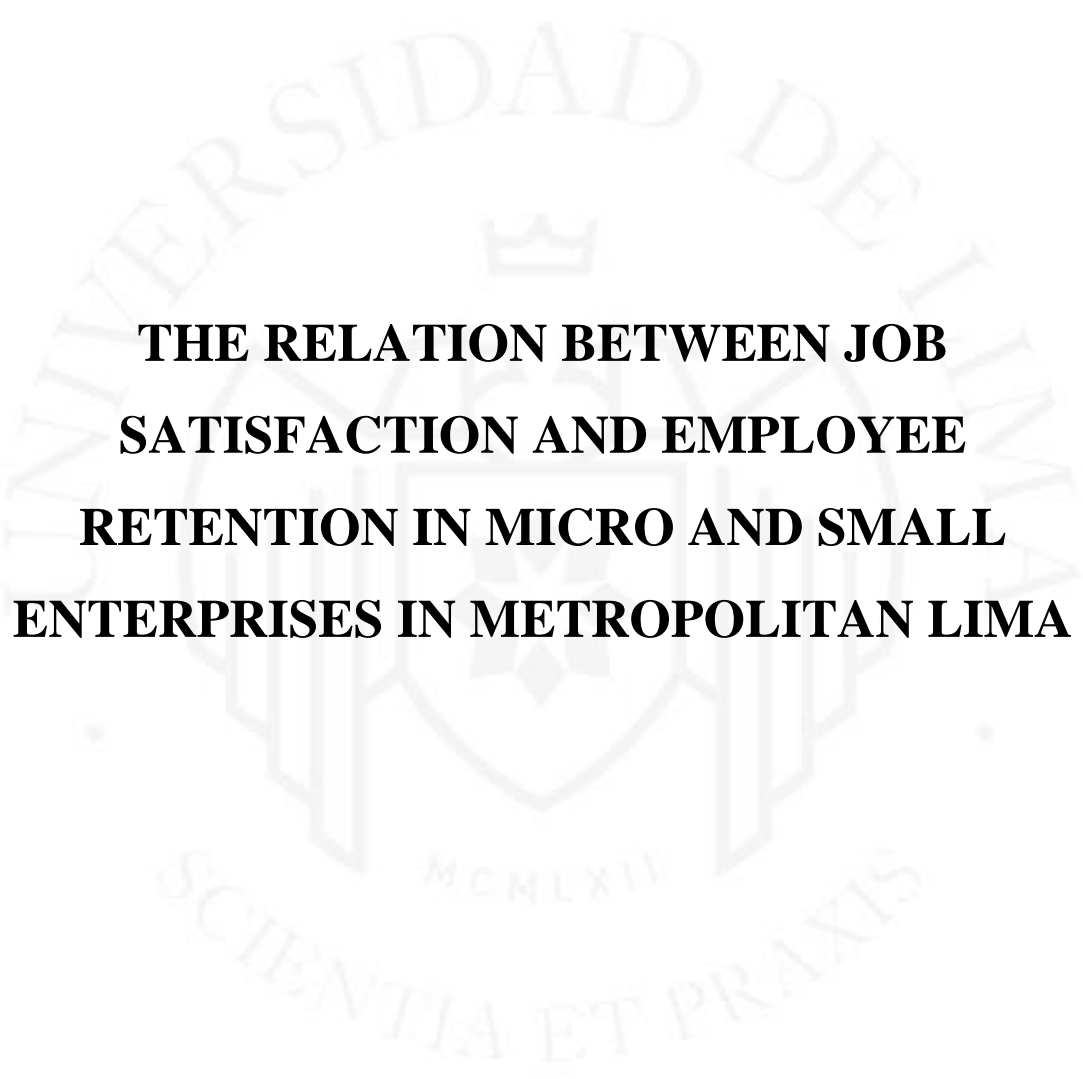
Código 20151188

Asesor

Giancarlo Medroa Delgado

Lima – Perú

Octubre del 2023



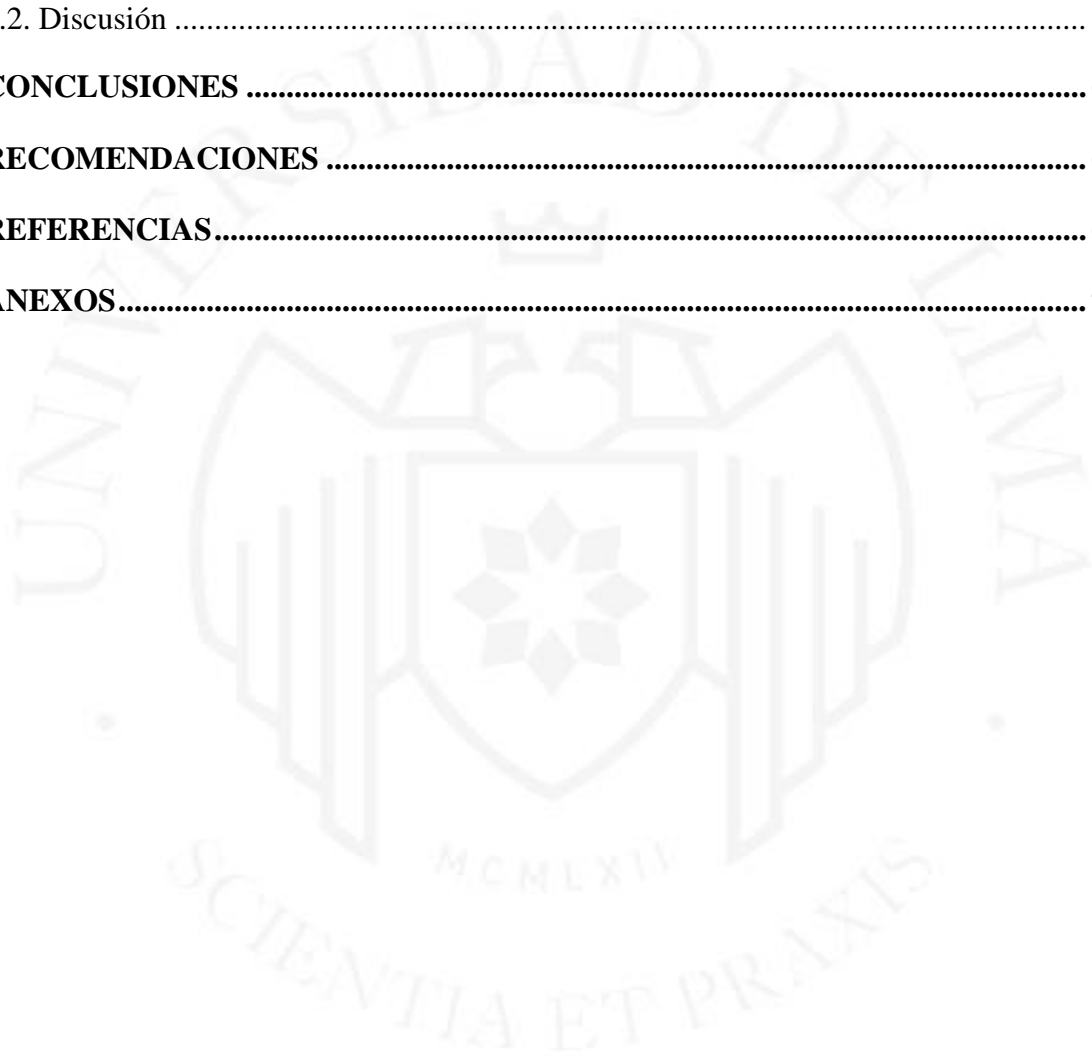
**THE RELATION BETWEEN JOB
SATISFACTION AND EMPLOYEE
RETENTION IN MICRO AND SMALL
ENTERPRISES IN METROPOLITAN LIMA**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción de la situación problemática	3
1.2. Formulación del problema	7
1.2.1. Problema General	8
1.2.2. Problemas Específicos	9
1.3. Objetivos de la investigación	9
1.3.1. Objetivo General.....	9
1.3.2. Objetivos Específicos	9
1.4. Justificación de la Investigación	9
1.4.1. Importancia de la investigación	9
1.4.2. Viabilidad de la investigación.....	10
1.5. Limitaciones del Estudio	11
1.5.1. Limitación de tiempo	11
1.5.2. Limitación de espacio	11
1.5.3. Limitación de recursos.....	11
1.5.4. Limitación legal	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes de la Investigación (Estado del arte)	13
2.1.1. Satisfacción laboral.....	13
2.1.2. Retención laboral	18

2.1.3. Relación de la satisfacción laboral y retención de talento	20
2.2. Bases Teóricas	21
2.2.1. Variable Independiente: Satisfacción laboral	21
2.2.2. Variable Dependiente: Retención de Talento	26
2.3. Definición de Términos Básicos	30
CAPÍTULO III: HIPOTESIS, VARIABLES Y ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1. Formulación de la Hipótesis	32
3.1.1. Hipótesis General.....	32
3.1.2. Hipótesis Específicas 1	32
3.1.3. Hipótesis Específicas 2	32
3.1.4. Hipótesis Específicas 3	32
3.1.5. Hipótesis Específicas 4	33
3.2. Variables y Operacionalización de las Variables	33
3.2.1. Variable independiente: Satisfacción laboral	33
3.2.2. Variable dependiente: Retención de talento	33
3.3. Aspectos Deontológicos de la Investigación	33
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	35
4.1. Diseño Metodológico.....	35
4.1.1. Diseño de investigación:	35
4.1.2. Enfoque de la investigación:	35
4.1.3. Tipo de investigación aplicada:	35
4.1.4. Alcance de investigación:	35
4.2. Diseño Muestral	36
4.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	37
4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	40
CAPÍTULO V: RESULTADOS	42
5.1. Resultados	42

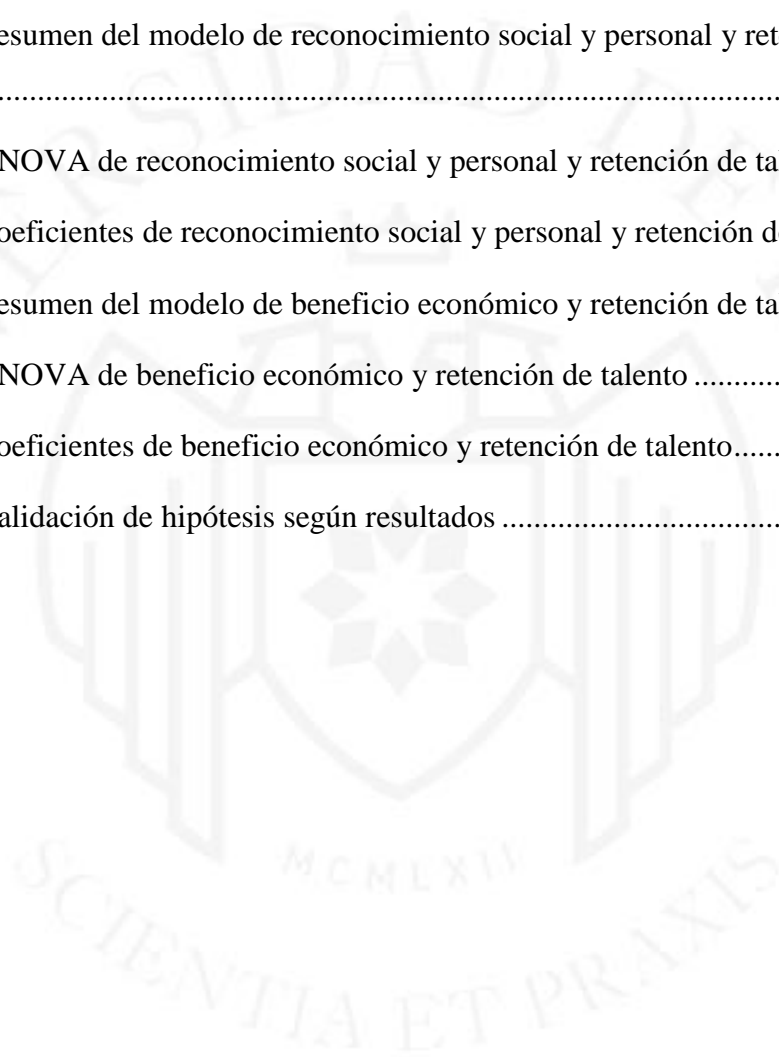
5.1.1. Análisis descriptivo.....	42
5.1.2. Análisis de consistencia interna con el método Alpha de Cronbach	46
5.1.3. Análisis de validez KMO y la prueba de Barlett	47
5.1.4. Prueba de normalidad a las variables.....	50
5.1.5. Análisis de correlación de las hipótesis	53
5.1.6. Análisis de regresión lineal.....	56
5.2. Discusión	63
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS.....	69
ANEXOS.....	73



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Población ocupada, según ramas de actividad, tamaño de empresa y categoría de ocupación, 2007-2021. Lima metropolitana (miles de personas).....	5
Tabla 4.1 Cuestionario de satisfacción laboral	38
Tabla 4.2 Cuestionario de retención de talento.....	39
Tabla 5.1 Estadísticas de confiabilidad por dimensiones y variables de manera individual	46
Tabla 5.2 Test de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO).....	47
Tabla 5.3 Prueba de Barlett.....	50
Tabla 5.4 Prueba Chi cuadrado.....	50
Tabla 5.5 Prueba de normalidad a la dimensión significación de tareas	51
Tabla 5.6 Prueba de normalidad a la dimensión condiciones de trabajo.....	51
Tabla 5.7 Prueba de normalidad a la dimensión reconocimiento social y personal	51
Tabla 5.8 Prueba de normalidad a la dimensión beneficio económico	52
Tabla 5.9 Prueba de normalidad a la variable independiente, satisfacción laboral	52
Tabla 5.10 Prueba de normalidad a la variable dependiente, intención de rotación (Retención de talento).....	52
Tabla 5.11 Correlación de Spearman variable independiente, satisfacción laboral	54
Tabla 5.12 Correlación de Spearman dimensión significación de tareas	54
Tabla 5.13 Correlación de Spearman dimensión condiciones de trabajo	55
Tabla 5.14 Correlación de Spearman dimensión reconocimiento social y personal	55
Tabla 5.15 Correlación de Spearman dimensión beneficio económico.....	56
Tabla 5.16 Resumen del modelo satisfacción laboral y retención del talento	58
Tabla 5.17 ANOVA de satisfacción laboral y retención de talento.....	58
Tabla 5.18 Coeficientes de satisfacción laboral y retención de talento	59

Tabla 5.19 Resumen del modelo significación de tareas y retención del talento	59
Tabla 5.20 ANOVA de significación de tareas y retención de talento.....	60
Tabla 5.21 Coeficientes de significación de tareas y retención de talento	60
Tabla 5.22 Resumen del modelo condiciones de trabajo y retención del talento.....	60
Tabla 5.23 ANOVA de condiciones de trabajo y retención de talento.....	61
Tabla 5.24 Coeficientes de condiciones de trabajo y retención de talento.....	61
Tabla 5.25 Resumen del modelo de reconocimiento social y personal y retención de talento.....	61
Tabla 5.26 ANOVA de reconocimiento social y personal y retención de talento.....	62
Tabla 5.27 Coeficientes de reconocimiento social y personal y retención de talento	62
Tabla 5.28 Resumen del modelo de beneficio económico y retención de talento.....	62
Tabla 5.29 ANOVA de beneficio económico y retención de talento	63
Tabla 5.30 Coeficientes de beneficio económico y retención de talento.....	63
Tabla 5.31 Validación de hipótesis según resultados	65



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Índice de trabajo decente (ITD) de la PEA Ocupada, 2017 - 2021.....	6
Figura 1.2 Constructo de la investigación	8
Figura 4.1 Cantidad de trabajadores según tamaño de la empresa 2023	36
Figura 5.1 Tamaño de la empresa.....	42
Figura 5.2 Rangos de edad.....	43
Figura 5.3 Género	43
Figura 5.4 Grado de instrucción	44
Figura 5.5 Tiempo laborado en la micro o pequeña empresa.....	45
Figura 5.6 Distrito de las micro o pequeña empresa.....	45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.....	74
Anexo 2: Matriz de contingencia.....	76



RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral y la retención del talento en las micro y pequeñas empresas de Lima metropolitana. El estudio se apoyó en un amplio marco teórico con autores que estudiaron la satisfacción laboral y la retención de talento en diferentes enfoques, teorías, poblaciones objetivo, sectores de mercado y tamaños de empresas. La investigación busca tener como resultado el grado en que la satisfacción laboral afecta en la retención de talento de las MYPES de Lima Metropolitana con el fin de poder ser una guía de las decisiones estratégicas que mejoren la retención del talento potencial en estas empresas.

La metodología tiene un diseño no experimental con enfoque cuantitativo y con un alcance correlacional causal. Así mismo, se aplicó un cuestionario a 363 trabajadores de las micro y pequeñas empresas de Lima Metropolitana. Por último, para obtener los resultados, se aplicaron 6 análisis estadísticos obteniendo de manera general, una relación entre la satisfacción laboral y la retención de talento en los trabajadores de las MYPES de Lima Metropolitana. Las diferentes pruebas aplicadas también indican que las variables son significativas y que existe correlación entre cada una de ellas. Como conclusión, se obtuvo un resultado positivo y significativo entre las variables independiente y dependiente, con un nivel de correlación bajo. Lo que implica que existen otras variables adicionales a la satisfacción laboral a investigar, que influyen en la retención de talento.

Línea de investigación: 5200 - 31.b4

Palabras clave: satisfacción laboral, retención de talento, intención de rotación, rotación de personal, satisfacción de los trabajadores.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the relationship between job satisfaction and talent retention in the micro and small enterprises in metropolitan Lima. The research was based on a broad theoretical framework with authors who studied job satisfaction and employee retention in different approaches, theories, target market, sectors, and company sizes. The research seeks to determine the degree to which job satisfaction affects the retention of talent in SMEs in Metropolitan Lima in order to be a guide to strategic decisions that improve the retention of potential talent in these companies.

The methodology has a non-experimental design with a quantitative approach and a causal correlational scope. Likewise, a questionnaire was applied to 363 workers from micro and small businesses in metropolitan Lima.

Six statistical analyzes were applied and it was found that there is relationship between job satisfaction and talent retention in workers of micro and small enterprises in Metropolitan Lima. The different tests applied also indicate that the variables are significant and that there is a correlation in each of them. In conclusion, a positive and significant result was obtained between the independent and dependent variables, with a low level of correlation. Which implies that there are other variables additional to job satisfaction to investigate, which influence talent retention.

Line of research: 5200 - 31.b4

Key words: job satisfaction, employee retention, turnover intention, employee turnover, employee satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es una variable bastante analizada hoy en día y cuenta con diversos beneficios que se mencionarán en el presente estudio. En cuanto a la retención de talento, es una variable que ayuda a que las empresas puedan mantener el talento humano eficaz y puedan alcanzar sus objetivos. En la presente investigación se estudiará la relación que tiene tanto la satisfacción laboral como la retención de talento en los trabajadores de las MYPES de Lima Metropolitana. El principal objetivo es encontrar los factores o variables que puedan ayudarlos a sentirse satisfechos con el fin que decidan quedarse más tiempo dentro de la compañía y puedan dar su mejor desempeño. Las micro y pequeñas empresas son parte del mayor porcentaje de empresas en el Perú, por lo que todo estudio realizado hacia ellas será un aporte para el desarrollo empresarial del país.

En el primer capítulo se identificará la situación problemática con el fin de definir los objetivos generales y específicos de la investigación. A su vez, se detallará la importancia y viabilidad de la investigación, junto a cualquier limitación de tiempo, espacio, recursos o normativa legal que se vaya a tener.

A continuación, en el segundo capítulo se redactará todos los antecedentes y bases teóricas en las que se apoyará la investigación para la variable independiente, satisfacción laboral, y la variable dependiente, retención de talento. Se citará a diferentes autores que tengan una investigación similar a la presente y se utilizará diferentes artículos y estudios extraídos de la base de datos Scopus. Así mismo, se determinará la definición la satisfacción laboral y la retención de talento.

En el tercer capítulo se realizará la formulación de la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación. También se detallará la operacionalización de las variables y los aspectos deontológicos como la originalidad, el respeto a la normativa y la responsabilidad.

En el cuarto capítulo se desarrollará todo el diseño metodológico y muestral, los cuales están conformados por el diseño de la investigación, el enfoque cualitativo o cuantitativo, la clasificación del tipo de investigación a aplicar y el alcance que tendrá. En cuanto a la definición de la muestra, se utilizará el apoyo de data cuantitativa y una fórmula para determinar su tamaño. Luego se definirá que técnicas o instrumentos de investigación

se aplicará para la recolección de los datos. Y se definirá las técnicas estadísticas para el procesamiento de la investigación donde se definirá los análisis estadísticos aplicados y que software procesará la información.

Por último, en el quinto capítulo se mostrarán todos los resultados obtenidos del instrumento aplicado a la muestra. En este capítulo se procesarán los datos en el software y se aplicarán los siguientes análisis: análisis descriptivo, prueba de consistencia interna con el método Alpha de Cronbach, análisis de validez KMO y la prueba de Barlett, prueba de normalidad a las variables y dimensiones, análisis de correlación de las hipótesis y la prueba de la regresión lineal.

Culminando la investigación, se redactará las conclusiones obtenidas en todo el estudio junto a la teoría y los resultados estadísticos obtenidos. También se darán algunas recomendaciones para futuras investigaciones que tengan un tema similar a la satisfacción laboral o retención de talento en micro y pequeñas empresas. Por último, se mostrarán las matrices de operacionalización de variables y de contingencia donde se detalla la estructura de las variables, definición, dimensiones, ítems, entre otros.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

Existen varios estudios que exponen los grandes beneficios al tener una empresa en donde los trabajadores se encuentran satisfechos. Tales como obtener una mayor productividad, incrementar la lealtad de los trabajadores, mejorar la marca empleadora, aumentar la retención de talento, disminuir la rotación de personal, entre otros. Las empresas al conocer esta información se preparan y buscan las mejores estrategias para mantener contentos a sus trabajadores. Incluso dentro de las áreas de RRHH hay subáreas que netamente se dedican a estudiar y realizar programas para mejorar la satisfacción laboral y disminuir todos los efectos por una mala gestión de ella.

Pasando a la segunda variable a investigar, retención de talento, nos encontramos igualmente con bastante información sobre su importancia. Por ejemplo, optimizar la productividad al retener talento eficaz, minimizar los costos debido a la baja rotación del personal, mejorar el ambiente laboral con trabajadores que se encuentran motivados, brindar estabilidad laboral para los trabajadores con buen rendimiento, entre otros.

Una manera de identificar que una empresa utiliza de manera estratégica estas dos variables es cuando otras compañías intentan “robar” su talento humano y los trabajadores deciden quedarse en la organización debido a lo satisfechos que se encuentran, aun así, se le ofrezca un salario mayor. Muchos reclutadores al realizar “hunting” pueden reconocer estas empresas en las que los trabajadores no consideran la oportunidad de ser parte de otra compañía ya que están contentos con su empresa actual.

Encontramos el problema cuando la mayoría de las organizaciones que conforman el sector privado de nuestro país son micro y pequeñas empresas quienes no tienen los recursos para poder aplicar programas de satisfacción laboral y se encuentran ante un panorama donde la rotación del personal es bastante alta. Según el artículo publicado por Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2022), existen aproximadamente 5.5 millones de MYPES en todo nuestro territorio. Es una gran cantidad de empresas que podrían aplicar las mejores estrategias para su personal y en la que sus trabajadores al sentirse contentos y satisfechos tengan una mayor productividad. La Sociedad de Comercio

Exterior del Perú (2022) también indicó que en el 2021 las mypes representaron un 96% del total de empresas del Perú con ventas que sumaron un 12% del PBI.

Analizando estos datos uno empieza a entender la importancia que es empezar desde estas micro y pequeñas empresas aplicando diferentes planes o estrategias para que empiecen a ser más rentables, generar mayores oportunidades de trabajo, ser más productivas, tener más ingresos, mantenerse sostenibles en el tiempo y, sobre todo, poco a poco generar mayor valor económico para el país.

Para lograrlo, empezaremos esta investigación a través de las personas. Según los datos recopilados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022a), Lima Metropolitana estuvo conformada aproximadamente por 4.1 millones de personas, de las cuales 3.4 millones de ellas laboraron en mypes de 1 a 50 trabajadores (INEI, 2022b). Este número representa a más de un 80% de personas trabajadoras de Lima Metropolitana que en el día a día dedican sus tiempo y esfuerzo bajo las condiciones del régimen laboral MYPE. Estos trabajadores dependen del crecimiento y los ingresos de las micro y pequeñas empresas para poder vivir, y estas empresas dependen de ellos para poder crecer. Sin embargo, muchos de los empleadores, por la misma razón de querer tener mayor rentabilidad con el menor costo por los bajos ingresos, no conocen o no toman mucha importancia a la inversión adecuada para la satisfacción de los trabajadores, lo que genera como consecuencia una alta rotación de personal y escasez en la retención de talento.

Tabla 1.1

Población ocupada, según ramas de actividad, tamaño de empresa y categoría de ocupación, 2007-2021. Lima metropolitana (miles de personas).

Tamaño de la empresa	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
De 1 a 10 trabajadores	2 589.0	2 489.9	2 560.0	2 731.8	2 710.7	2 678.8	2 759.3	2 731.6	2 770.4	2 831.0	2 925.4	2 992.0	2 973.3	2 242.7	3003
De 11 a 50 trabajadores	409.2	421.2	420.3	442.2	471	482.6	460.4	455	481.1	483.4	480.7	464.3	454.5	331.3	391.6
De 51 a más	1 018.5	1 129.8	1 155.1	1 158.1	1 233.1	1 323.6	1 374.4	1 456.1	1 438.5	1 467.8	1 439.9	1 428.8	1 486.3	1 205.7	1170.1

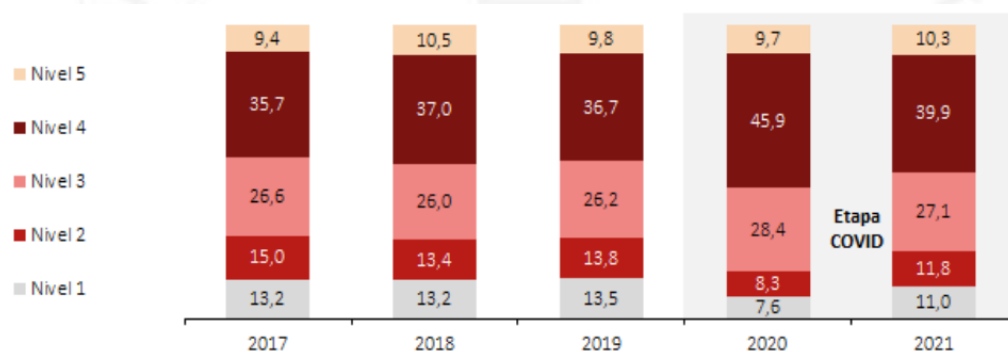
Nota. Adaptada del Instituto Nacional de Estadística e Informática 2022.

El problema principal que se encontró para realizar esta investigación es la insatisfacción de estos trabajadores que laboran en mypes y su alta rotación en estas empresas. Esto se da principalmente por la falta del cumplimiento de los derechos y beneficios laborales correspondidos, por la ausencia de una estructura organizacional, funciones de trabajo definidas, por la necesidad de un buen clima laboral, entre otras variables.

Según el informe anual del empleo Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2022), el índice de trabajo decente (ITD) se mostró de la siguiente forma:

Figura 1.1

Índice de trabajo decente (ITD) de la PEA Ocupada, 2017 - 2021



Nota. Del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2022)

Cada nivel se da en función al cumplimiento de las empresas a los diferentes estándares de condiciones de trabajo, como la modalidad de contratación (indefinido, recibo de honorarios, otros), salario recibido, jornada laboral, seguro de salud y sistema de pensiones. El nivel 1 muestra el porcentaje de las personas que trabajan y tienen todos los estándares mencionados y el nivel 5 muestra el porcentaje de las personas ocupadas que no cuentan con ninguno de los estándares. Lamentablemente el mayor porcentaje es el del nivel 4, quienes solo cumplen con uno de los 5 estándares mencionados.

Las consecuencias que nos da este problema de insatisfacción laboral por diferentes motivos, más allá de los escritos anteriormente, es que ya no exista la retención del talento eficaz, aumente la rotación de personal y finalmente impacte al crecimiento de la empresa por el constante cambio de los trabajadores que no seguirían de manera continua la estrategia principal de la empresa. Los trabajadores satisfechos producen más

porque son felices, los trabajadores insatisfechos se limitan a hacer lo indispensable para cumplir su labor asignada, e incluso, algunos ni intentan cumplirlo.

A través de esta investigación, los microempresarios podrán encontrar los principales factores que permiten que los trabajadores se sientan satisfechos, estén contentos de seguir trabajando en la compañía para que decidan quedarse en su empresa actual y como consecuencia aumenten la productividad y la rentabilidad.

Los microempresarios podrán leer esta investigación y tomar todos los resultados para accionar en sus empresas, generar sus propias estrategias, capacitar a sus líderes y como se mencionó anteriormente, desde las micro y pequeñas empresas empezar a mejorar la economía del país.

1.2. Formulación del problema

En cuanto a la variable independiente de satisfacción laboral, será descompuesta a través de las dimensiones que se muestran en la figura 1.2 bajo el constructo propuesto por Dávila et al. (2021). Existen diversos artículos que mencionan la complejidad de esta variable, tales como el estudio de Mustafa et al. (2021) o como el mismo estudio de Upadhyay et al. (2020). Exponen a la satisfacción laboral como un área bastante compleja y de carácter multidimensional.

En cuanto a la variable dependiente, retención de talento, se utilizará la dimensión de “intención de rotación” propuesto en el modelo de Puhakka et al. (2021) que se muestra también en la figura 1.2.

Así mismo, una serie de investigaciones han estudiado la relación entre ambas variables, por ejemplo, Aprison et al. (2021) llegaron a la conclusión que la fatiga laboral, la afiliación generacional, el tiempo invertido en el trabajo y la intención de rotar; son elementos que influyen en la retención de talento.

Balanagalakshmi y Kumari (2019) encontraron estrategias de satisfacción laboral que influyen en la retención de talento en una organización. Tales como la compensación, el ambiente físico de trabajo, el crecimiento profesional, las relaciones interpersonales y el apoyo laboral.

Por otro lado, Upadhyay et al. (2020) concluyen igualmente que existe una relación entre ambas variables. Que los trabajadores satisfechos permanecen en su organización más tiempo y trabajan de una manera más efectiva alcanzando los logros.

En conclusión, existen diversos estudios que confirman que existe una relación causal entre ambas variables. Indican que un trabajador que se encuentre satisfecho laboralmente a través de un buen salario, buenos beneficios no remunerados, buen ambiente laboral, oportunidades de desarrollo profesional, entre otros factores; preferirá permanecer en la empresa en la que está laborando actualmente a tomar la decisión de moverse a otra compañía.

A continuación, se mostrará la estructura de las dimensiones a investigar por cada variable ya que, a partir de ellas se formularán las preguntas con las que partiremos el desarrollo de la presente investigación.

Figura 1.2

Constructo de la investigación



1.2.1. Problema General

- PG. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la retención del talento en las MYPES de Lima Metropolitana?

1.2.2. Problemas Específicos

- PE1. ¿Cuál es la relación entre la significación de tareas y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana?
- PE2. ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana?
- PE3. ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento social y personal y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana?
- PE4. ¿Cuál es la relación entre el beneficio económico y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

- OG. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la retención del talento en las MYPES de Lima metropolitana

1.3.2. Objetivos Específicos

- OE1. Establecer la relación entre la significación de tareas y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana
- OE2. Precisar la relación entre las condiciones de trabajo y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana
- OE3. Determinar la relación entre el reconocimiento social y personal y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana
- OE4. Establecer la relación entre el beneficio económico y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

La presente investigación va dirigida a las micro y pequeñas empresas quienes no cuentan con los recursos para poder realizar un estudio enfocado netamente en mypes sobre la relación de la satisfacción laboral y la retención de talento. En base a esta información podrán validar que variables deberían aplicar en su emprendimiento y con ello armar su

propio plan o estrategia para que sus trabajadores se encuentren contentos laborando, extiendan su permanencia en la compañía, mejoren su desempeño e incrementen la rentabilidad.

Hoy en día las empresas peruanas se enfrentan a una alta rotación de talento. Cueva et al. (2023) mencionan en su investigación que el Perú es el país latinoamericano con uno de los mayores índices de rotación de personal el cual se sitúa en un 20,7%, a diferencia del promedio de la región que tiene un porcentaje de 10,9%. Esto evidencia que existe un problema en el país para retener a los trabajadores, lo cual trae como consecuencias la elevación de costos, la disminución de la productividad, la pérdida de talento valioso y la desmotivación de los empleados.

Para las micro y pequeñas empresas, esto puede generar un mayor impacto en sus costos, lo que afectaría a su desarrollo y crecimiento a diferencia de las grandes empresas que cuentan con mayores recursos. Es por ello la importancia de investigar cuáles son los factores que influyen en la retención de talento de las MYPES de Lima Metropolitana, para encontrar los factores que ayudarían a estas empresas a que se sigan desarrollando.

Como se mencionó anteriormente, el 96% del total de empresas del Perú son micro y pequeñas empresas (Sociedad de Comercio Exterior del Perú, 2022). Y más del 80% de personas trabajadoras que residen en Lima metropolitana trabajan para mypes (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022b). Es decir, las MYPES conforman la mayor cantidad de empresas en Lima Metropolitana. Por lo que, es importante identificar qué factores o dimensiones de la satisfacción del personal influye en la retención de talento en estas empresas. Definiendo estas dimensiones, se logrará facilitar y ayudar a las MYPES a retener talento potencial y valioso para seguir creciendo y desarrollándose.

En conclusión, esta investigación busca identificar que componentes específicos dentro de la satisfacción laboral tienen una relación positiva en la retención de talento de los empleadores de las mypes. Para que, como consecuencia, se obtenga una guía de estrategias para llegar a un trabajo rentable con trabajadores eficaces, productivos y satisfechos.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

Debido a que las variables de la presente investigación son factores de estudio con mucha trayectoria académica, existe una gran variedad de información como libros, artículos,

trabajos de investigación, entre otras fuentes que nos ayudarán a recopilar toda información necesaria para poder realizar el estudio correspondiente.

Como ventaja, se tienen varios estudios de la satisfacción laboral ya que ha sido abordada y relacionada con diferentes variables más allá de la retención de talento por diversos autores. Además, ha sido estudiada en diferentes poblaciones objetivo como empresas de diferentes sectores, organizaciones sin fines de lucro, entre otros.

En esta oportunidad la población de estudio apuntará a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas de Lima Metropolitana, quienes pertenecen al porcentaje mayoritario de personas que laboran activamente en el área. Esto facilitará la recopilación de datos cuando se aplique las herramientas de estudio como encuestas o entrevistas a la población objetivo.

1.5. Limitaciones del Estudio

1.5.1. Limitación de tiempo

Para realizar el presente trabajo de estudio, se estará trabajando en el marco teórico con fuentes de información de diferentes años. Sin embargo, para los antecedentes de la investigación, se utilizarán fuentes desde el 2019 en adelante.

Así mismo, es importante mencionar que el plazo asignado para realizar esta investigación es de un año.

1.5.2. Limitación de espacio

La limitación geográfica para esta investigación es el área de Lima Metropolitana, ya que se estudiará a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas de dicha área.

Según los datos recopilados en el territorio mencionado, se va a desarrollar el trabajo de estudio y se obtendrán los resultados correspondientes.

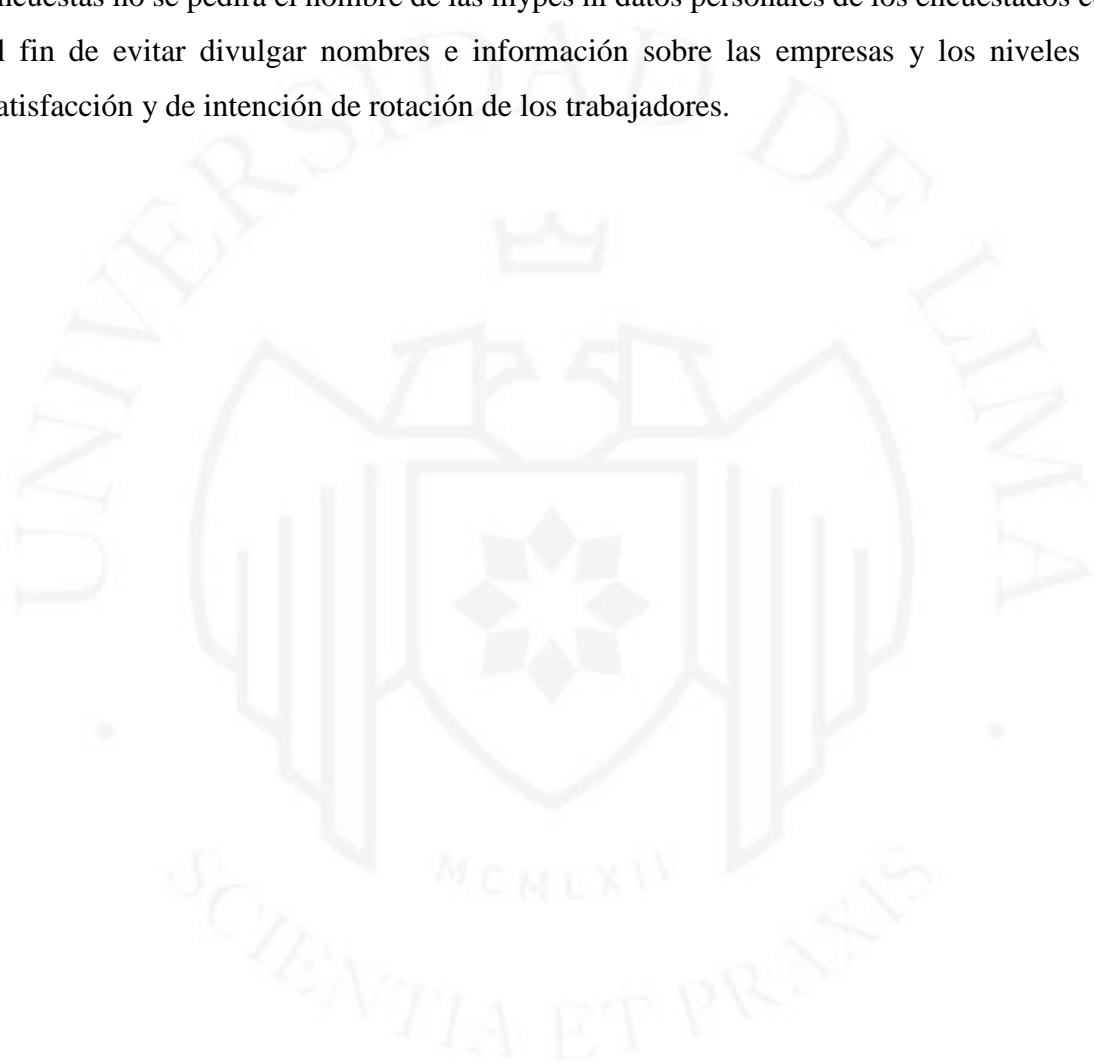
1.5.3. Limitación de recursos

En cuanto a los recursos financieros, se designará una inversión de representación (obsequios) a la muestra de estudio cuando se apliquen las encuestas como motivación para que más personas puedan completarlas y se tenga un mayor alcance.

Por otro lado, los recursos de información se limitarán a las bases de datos que brinda la Universidad de Lima como SCOPUS y la biblioteca.

1.5.4. Limitación legal

La aplicación de la herramienta de estudio no va a tener ningún acercamiento a información privada de las micro y pequeñas empresas. Al momento de realizar las encuestas no se pedirá el nombre de las mypes ni datos personales de los encuestados con el fin de evitar divulgar nombres e información sobre las empresas y los niveles de satisfacción y de intención de rotación de los trabajadores.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación (Estado del arte)

La presente investigación empleó una gran variedad de artículos y estudios entre los años 2019 en adelante. Dichos análisis se encuentran relacionados a la variable independiente y dependiente de la investigación. Así mismo, se encuentran igualmente relacionados con las dimensiones que hemos expuesto por cada variable.

2.1.1. Satisfacción laboral

Existen diferentes estudios sobre la satisfacción laboral, y varios autores la han tomado para el análisis de su relación con diferentes variables, en diferentes empresas, sectores, poblaciones de estudios y generaciones.

Por ejemplo, Xuecheng et al. (2021) toman la satisfacción laboral como la diferencia de la percepción del trabajador sobre su empresa actual en comparación con la empresa donde desearían trabajar. Ellos relacionan en su estudio la satisfacción con el entorno laboral. Definiendo esta segunda variable como un lugar donde los trabajadores puedan estar psicológicamente seguros. Los autores desglosan el entorno de trabajo en las siguientes dimensiones: apoyo de los supervisores, las condiciones psicológicas de trabajo y el apoyo en el momento en el que se toman las decisiones.

También existen estudios sobre la satisfacción laboral en pequeñas y medianas empresas. Mustafa et al. (2021) confirman que en empresas de diferente tamaño existe satisfacción cuando a los trabajadores les gusta su empresa actual, y existe insatisfacción laboral cuando no les gusta. En el caso de las pequeñas y medianas empresas, estas tienen varias características que influyen positivamente en la satisfacción de los trabajadores. Sin embargo, la mayoría de ellas no cuentan con los recursos financieros para proveer grandes recompensas a los empleados. Igualmente, los autores pudieron observar que lo que estas empresas ofrecen son estructuras organizacionales simples, rápidos procesos de decisión, gestión de liderazgo personalizada, altos niveles de autonomía y atención personalizada. Estos factores hacen que estas empresas pueden aumentar su satisfacción laboral sin realizar grandes inversiones.

Wikhamn et al. (2022) también estudiaron la satisfacción laboral en las pequeñas y medianas empresas. Relacionaron la variable con la participación de los trabajadores ya que es crucial para: la adaptación al cambio de la empresa, un mayor desempeño laboral de los trabajos y mayor innovación. Estos autores indican dos datos relevantes a mencionar sobre este tipo de empresas. La primera es que suelen depender de sus trabajadores en una mayor escala que las grandes empresas. Y la segunda es que las relaciones de los trabajadores y el clima laboral son más informales, algo que les suele gustar a los empleados.

En el caso de Kwiotkowska y Gebczynska (2022), que también enfocaron su investigación en las pequeñas y medianas empresas, confirman de igual manera que el éxito de las compañías depende de la eficiencia y productividad de sus empleados. Los autores relacionaron estas variables con las características del trabajo que detallan en su estudio.

En sí, la satisfacción laboral es una variable que abarca una amplitud de conceptos, definiciones y variables. Upadhyay et al. (2020) confirman lo extensa que es y la importancia de enfocarse en ella ya que, actualmente representa una de las áreas más desafiantes que enfrentan las organizaciones hoy en día.

En cuanto a las dimensiones de esta variable, muchos artículos estudian la relación de la satisfacción con una sola dimensión o subvariable.

Por ejemplo, una de las dimensiones relacionadas a la satisfacción, es el clima laboral. Pedraza (2020) investigó la relación de ambas variables. Estos autores desglosan la satisfacción de los trabajadores en dos partes: la satisfacción intrínseca, la cual refleja la valoración de los propios aspectos del trabajo como la responsabilidad, los desafíos o el crecimiento; y la satisfacción extrínseca, la cual refleja la valoración de los trabajadores en cuando a características generales como el ambiente de trabajo, herramientas, entre otros. El estudio pudo concluir que existe una relación directa entre ambas variables.

Por el lado de Chung et al. (2021), relacionaron la satisfacción laboral con el sistema de compensación de la empresa. Obtuvieron como resultados que la compensación monetaria directa si tiene relación con la satisfacción laboral al igual que la compensación no monetaria.

Otros autores que estudian la compensación y la satisfacción laboral son González et al. (2022). Ellos la estudian en su totalidad teniendo como público objetivo a

trabajadores de medianas y grandes empresas. Concluyen que la satisfacción está relacionada fuertemente a la compensación económica, al soporte de los supervisores, a las oportunidades de desarrollo profesional. Otro dato importante que concluyeron es que el balance entre la vida laboral y personal a través de la flexibilidad laboral genera mayor satisfacción para los trabajadores mayores de 40 años.

Rahman y Singh (2019) también relacionaron la compensación con la satisfacción laboral. Dividen la compensación en diferentes subvariables como: la estructura de compensaciones, el nivel de pago, el aumento salarial, los beneficios salariales, el pago equitativo, y el pago organizacional justo. Analizaron la relación de cada una de ellas con la satisfacción de los trabajadores.

Otra dimensión relacionada con la satisfacción laboral es el ambiente o entorno de trabajo. Budie et al. (2019) estudian estas variables a un nivel global, incluyendo en parte de la investigación, las variables personales y ambientales.

Dhamija et al. (2019) también estudiaron la satisfacción laboral y el entorno o ambiente de trabajo. Ellos llegaron a la conclusión que mientras más calidad brinden en el ambiente de trabajo, más satisfechos los empleados se sentirán.

Otros autores que estudiaron el entorno laboral son Kumiawaty et al. (2019), que en parte de su estudio la relacionaron con la satisfacción laboral. Los autores concluyen que, a mejor ambiente laboral los trabajadores estarán más satisfechos. Ellos toman como ambiente de trabajo cuando existe una atmósfera cómoda, placentera y segura. Al igual que la disponibilidad de instalaciones o equipos de trabajo para que los trabajadores puedan trabajar sin problema.

Como se decía al inicio de este segmento, existe una gran variedad de artículos que relacionan la satisfacción con una sola dimensión. Sin embargo, otros artículos descomponen la satisfacción laboral en diversas dimensiones y estudian su relación con cada una de ellas. Aclarando, realizan un desglose de la satisfacción en diferentes subvariables y estudian el efecto que tiene en cada una.

Por ejemplo, Ghani et al. (2022) mencionan varias teorías y factores que engloba la satisfacción laboral. Algunas de ellas son: la compensación y los beneficios, oportunidades de desarrollo profesional, seguridad laboral, condiciones de trabajo, relaciones con los compañeros de trabajo y reconocimiento.

Frye et al. (2020) mencionan que hay diferentes variables que buscan los trabajadores hoy en día para estar satisfechos en su trabajo actual, y por consiguiente permanezcan en la empresa. Ellos desglosan la satisfacción en las oportunidades de crecimiento o desarrollo profesional, en la compensación justa y en el buen ambiente de trabajo o clima laboral.

Balanagalakshmi y Kumari (2019) investigan diferentes políticas organizacionales que están estrechamente relacionadas a la retención de talento, pero son parte de la satisfacción laboral. Algunas de ellas son las siguientes: compensación, ambiente de trabajo, crecimiento profesional, relaciones interpersonales.

Mustafa et al. (2021) realizaron un estudio donde señalan que las empresas con mayor desempeño y donde los trabajadores son más eficaces, son las empresas donde los empleados son los más satisfechos. Para ello, estos autores relacionan la satisfacción laboral con los siguientes factores: reconocimiento, condiciones de trabajo y salario.

En cuanto al estudio de Kwiotkowska y Gebczynska (2022), la satisfacción laboral es relacionada con las características del trabajo. Esta segunda variable la dividen en cuatro grupos. La primera, característica de las tareas, se enfoca en todo lo que involucre las responsabilidades, la autonomía, y tareas de la posición. La segunda, característica del conocimiento, involucra la capacidad de los trabajadores para poder realizar su trabajo. La tercera, características sociales, relaciona todo lo que involucra a las interacciones personales para que el trabajador pueda realizar su trabajo. Y la última, característica contextual, incluye todas las condiciones del trabajo o el equipamiento que utilizará el trabajador para hacer su labor.

Jung y Suh (2019) enfocaron su investigación en encontrar los factores de la satisfacción laboral percibidos como los más importantes para los trabajadores. Los resultados mostraron que el desarrollo profesional, el bienestar, la cultura organizacional, las vacaciones, la intensidad de trabajo, el salario, la política organizacional, los recursos humanos y las horas de trabajo son los factores más importantes para la satisfacción laboral de un trabajador.

En el caso de Tsai et al. (2021), determinaron en su investigación otros cinco factores de la satisfacción laboral que influyen en la rotación del talento. Tales como el ambiente de trabajo, la salud, el reconocimiento, las horas de trabajo y la paga. Se puede

observar que, con la aplicación de buenas estrategias de las empresas en base a esos factores, se incrementará la satisfacción de los trabajadores.

Aprison et al. (2021) encontraron en su investigación que la gestión del tiempo, el salario y la recompensa; son tres factores que también influyen en la satisfacción laboral. Por otro lado, Tenriawali et al. (2021) encuentran el efecto positivo que tiene la relación entre el equilibrio laboral y el desarrollo profesional en la satisfacción laboral.

En cuanto a Maryatmi y Limakrisna (2020) estudian la relación entre el desarrollo profesional y la seguridad laboral en el bienestar de los trabajadores a través de la satisfacción. Otro dato resaltante de estos autores es que desglosan la satisfacción laboral en las siguientes subvariables: el salario, las oportunidades de promoción, en la supervisión del trabajo, beneficios adicionales, recompensas no monetarias, condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, la naturaleza del trabajo y la comunicación en la compañía.

Dávila et al. (2021) estudian la relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores en una compañía peruana, la cual es una población similar al de la presente investigación. Estos autores desglosaron la satisfacción laboral en las siguientes dimensiones: significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, beneficio económico. En cuanto al clima organizacional lo dividen de la siguiente forma: autorrealización, involucramiento, monitoreo, comunicación y motivación.

En cuanto a Rose et al. (2019), desarrollan su investigación de una forma comparativa entre la generación X e Y. Basan su investigación en la relación de los factores de higiene y de motivación con la satisfacción laboral. Los factores de higiene incluyen el ambiente laboral, el liderazgo, la calidad de supervisión y liderazgo, el salario, las políticas de administración, las relaciones y la seguridad laboral. Estos son factores que evitan que haya insatisfacción laboral si es que no se cumplen. En cuanto a los factores de motivación, los desglosan de la siguiente forma, el reconocimiento, la autonomía, las responsabilidades, el empoderamiento y los logros. Estos son factores relacionados directamente con la naturaleza del trabajo. Estos autores toman como variables de investigación el sistema de reconocimiento, el ambiente laboral, el compromiso con la compañía con relación a la satisfacción laboral diferenciando cada resultado según la generación X e Y.

2.1.2. Retención laboral

En cuanto a esta variable dependiente, los autores también realizan varios estudios con relación a diferentes variables de la retención de talento. Cada una de ellas tiene diferentes objetos de estudio y diferentes bases teóricas.

Por ejemplo, Xuecheng et al. (2021) indican que la retención de talento es esencial para tener ventaja competitiva en el largo plazo. Encuentran que la rotación de personal en las mypes de china es bastante alta. Estos autores utilizan la rotación de personal como medida para determinar qué tan alta o baja es la retención de talento. También mencionan que las oportunidades de crecimiento y los beneficios organizacionales son vitales para la retención de talento.

Ghani et al. (2022) comentan que la retención de talento es uno de los retos más grande para los empleadores del siglo XXI. Ellos estudian las estrategias de retención de talento y confirman al igual que el anterior estudio que la retención de talento se mide en base a la rotación de personal. Los autores se refieren a la retención de talento como los esfuerzos que hace la empresa a través de políticas y prácticas para animar a que los empleados se queden en la compañía el mayor tiempo posible. Dividen la tasa de rotación en una decisión voluntaria como involuntaria. En su estudio mencionan varias teorías. Una de ellas es la de Equity Theory, en donde las personas no solo consideran la recompensa que consiguen los trabajadores por su esfuerzo, sino lo comparan con la recompensa que reciben sus compañeros según el esfuerzo que le ponen ellos.

En cuanto a Upadhyay et al. (2020), hacen su estudio en base a estrategias o políticas que el área de RRHH debe realizar para incrementar la retención de talento. Mencionan que estas estrategias deben cubrir las necesidades de los trabajadores. En su estudio toman la evaluación de desempeño, la satisfacción de los trabajadores, la efectividad del trabajo y la retención de talento.

Frye et al. (2020) enfocan su estudio de retención de talento en la generación Y. Indican que la rotación de los trabajadores de esta generación es mayor a las anteriores generaciones. Y como efecto, genera un costo grande al buscar el nuevo talento que reemplazará al talento que se va. Esto se puede evitar con diferentes políticas de retención relacionadas directamente con la satisfacción.

En cuanto a Balanagalakshmi y Kumari (2019), recomiendan a las empresas mantener buenas políticas de retención de talento. Con ello podrán preservar la cultura de la empresa y mantener bajo los costos del personal.

Rahman y Singh (2019) enfocan su investigación en la compensación y la retención de talento, la cual consiste en los pagos y los beneficios. Dichos autores llegan a señalar el rol importante que tiene esta variable en la rotación del personal en las organizaciones. Concluyen que una buena política de compensación tendrá un efecto positivo en la retención de talento.

Lee et al. (2022) estudiaron los factores que se relacionan con retención y motivación de los empleados en el trabajo dependiendo de la generación a la que pertenezcan. Descubrieron que para la generación X, el liderazgo transformacional influye directamente en la retención de talento, y el equilibrio de vida y trabajo afecta a la motivación. En cuanto a la generación Y, el liderazgo también tiene un efecto directo en la retención de talento, pero la autonomía es la que tiene una influencia directa con la motivación. Por último, los resultados en la Generación Z, demuestran que el liderazgo transformacional tiene efecto directo con la retención de talento, y la responsabilidad corporativa junto a la autonomía tienen un efecto directo con la motivación.

Ghani et al. (2022) mencionan que se mide la retención de talento a través de la tasa de rotación de talento. Indican que para establecer estrategias de retención de talento hay que observar que tan alto o bajo resulta este indicador. Estos autores también estudian las diferentes políticas de retención de talento, por ejemplo, una de ellas es el desarrollo profesional.

En cuanto a Tsai et al. (2021), estudian la relación entre la tasa de rotación y la retención de talento. Explican que hay muchas razones por las que un trabajador cambia de empresa como el salario bajo, el trato injusto de la empresa, diferencias en valores, generaciones, falta de aprendizaje. Esto implica un gran costo para la empresa cada vez que un trabajador se desvincula. En cuanto a la retención de talento, se refieren a las acciones que las empresas toman para mantener a los trabajadores en la compañía. El estudio indica que, para que disminuya la rotación del personal, las empresas deben implementar estrategias o políticas enfocadas en la retención de talento.

Kumiawaty et al. (2019) investigan los factores que afectan o influyen en la rotación del personal. Toman la rotación de personal como medida de retención de talento.

Estos autores encuentran que el entorno laboral, el estrés y la satisfacción laboral tienen una relación directa y significativa con la intención de rotación de los trabajadores. Estos autores también concluyen que aplicar políticas de retención de talento en las compañías, aminorará la tasa de rotación de talento y la intención de los trabajadores a rotar de trabajo.

2.1.3. Relación de la satisfacción laboral y retención de talento

En los anteriores segmentos se analizaron los estudios por cada variable de manera individual. Sin embargo, ambas variables se encuentran relacionadas y existe una gran amplitud de autores que lo confirman.

Por ejemplo, Xuecheng et al. (2021) concluyen que tanto el desarrollo organizacional como el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral tiene un impacto directo a la retención de talento. Ghani et al. (2022) también confirman la dependencia de la retención de los empleados con la satisfacción de los trabajadores.

Por otro lado, Upadhyay et al. (2020) indican que los trabajadores más satisfechos son los que más tiempo permanecen en la organización, y con una buena capacitación son los más efectivos. Por lo que concluyen que, a mayor satisfacción laboral, mayor retención de talento.

Frye et al. (2020) también investigan algunas variables de la satisfacción laboral que tiene un impacto directo en el compromiso de los trabajadores sobre su intención de quedarse en su empresa actual.

En cuanto a Balanagalakshmi y Kumari (2019), examinan la satisfacción de los trabajadores con respecto a las políticas de retención de talento ya que ambas variables se encuentran relacionadas.

Mustafa et al. (2021) indican que es de sumo interés hoy en día para varias empresas el análisis de ambas variables, ya que tiene relación directa con otros factores como los niveles de compromiso, la productividad de los trabajadores y la retención de talento.

Por el lado de Aprison et al. (2021), confirman de igual manera la importancia de enfocarse en las dimensiones de la satisfacción laboral ya que estas tienen un impacto directo con la rotación del personal. Parten su investigación desde la relación entre ambas variables.

Por último, Puhakka et al. (2021) estudiaron las siguientes cuatro variables: la satisfacción de la necesidad psicológica básica, el entorno de aprendizaje, la satisfacción laboral y la tasa de rotación. Encontraron que las cuatro variables se encuentran correlacionadas entre sí. Detallan que la autonomía, el trabajo versátil, el aprendizaje, y el reconocimiento son habilidades que se asocian con la satisfacción laboral. En cuando a la autonomía, las tareas laborales no rutinarias, los altos niveles de competencia, participación y comprensión, disminuyen la tasa de rotación del personal

2.2. Bases Teóricas

A continuación, se describirán las definiciones, la importancia, los instrumentos de medición, los tipos y las dimensiones de las variables de estudio. Cada una de ellas estará sustentada con diferentes teorías que serán el soporte de la investigación.

2.2.1. Variable Independiente: Satisfacción laboral

Definición de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una variable que ha sido elemento de estudio a lo largo de los años. En cada uno de ellos se le ha otorgado diferentes conceptos que han ido variando en el tiempo.

Por ejemplo, una de ellas define a la satisfacción laboral como la percepción de los trabajadores respecto al pago y recompensas que deberían recibir en comparación a lo que reciben actualmente (Kwiatkowska y Gebczynska, 2022).

La que tomaremos en esta investigación, define a la satisfacción laboral como la evaluación que tienen los trabajadores sobre su actual trabajo en comparación con su trabajo deseado (Xuecheng et al., 2021). Se refiere a cómo se sienten los trabajadores en su trabajo actual en comparación con el trabajo que desearían tener.

Para complementar la anterior idea, la satisfacción laboral también puede definirse como un estado emocional favorable sobre una evaluación que hace el trabajador sobre sus experiencias laborales (Diaz et al., 2023).

Actualmente, la satisfacción laboral representa a una de las variables más complejas que se enfrentan los jefes en cuanto a la gestión de los trabajadores ya que, es

un logro que las empresas deben tener para generar mayor rentabilidad, productividad y satisfacción al cliente (Upadhyay et al., 2020).

La satisfacción laboral se puede aplicar de diferentes maneras según el tamaño de la empresa. Por ejemplo, a diferencia de las grandes compañías, las pequeñas empresas no tienen los recursos para poder implementar un programa de beneficios o recompensa que incrementen la satisfacción, sin embargo, lo que si tienen son las siguientes condiciones de ambiente de trabajo como: estructuras organizacionales horizontales, procesos de tomas de decisión rápidos, gestión informal, altos niveles de autonomía laboral, atención personalizada y acompañamiento de asesoramiento. Todos estos factores aumentan la satisfacción de los trabajadores en las pequeñas empresas, aunque no sea remunerado (Mustafa et al., 2021).

Importancia de la satisfacción laboral

La razón por la que las empresas han ido prestando más atención a este concepto, es porque las organizaciones que tienen a los trabajadores más satisfechos son las que más eficaces son (Diaz et al., 2023). Cuando un trabajador está contento en donde labora, con lo que hace, con lo que recibe y con la gente que está rodeado va a tender a mostrar una actitud positiva siendo más proactivo y produciendo de mejor manera su trabajo.

Hay muchos estudios que confirman que la satisfacción laboral contribuye directamente a que las compañías alcancen sus metas. Y este logro dependerá de la eficiencia y la productividad de los trabajadores (Kwiotkowska y Gebczynska, 2022). Este es un dato importante para conocer porque así las empresas pueden enfocarse en su personal y aplicar todas las estrategias de satisfacción posibles. La empresa está conformada por personas, y si estas se encuentran contentas van a realizar su trabajo de mejor manera.

Otro de los motivos por el cuál la satisfacción de los trabajadores es importante, es porque cuando un trabajador está contento, cómodo y tiene todo lo que necesita en su empresa actual, no existe motivo para buscar otra oferta u oportunidad de trabajo. Muchas de las razones por la cual un empleado empieza a buscar una nueva oportunidad, es porque no está satisfecho con lo que tiene y va a empezar a buscar otra oportunidad que le ofrezca lo que busca. Un empleado que se siente apto y útil, cómodo en su empleo actual, conduce

a la proactividad y por consiguiente a su permanencia en la organización (Díaz et al., 2023).

Por otro lado, en el caso de las pequeñas empresas, la participación de los trabajadores es crucial. Ellos son los que mueven la empresa y los que generan los ingresos de esta. La dependencia que tienen las pequeñas empresas en sus trabajadores es mayor que la dependencia de las grandes compañías en ellos (Wikhamn et al., 2022). Que los trabajadores de estas mismas estén satisfechos, generará mayor productividad para que finalmente puedan crecer.

Por último, es importante mencionar que un trabajador satisfecho se mantiene más tiempo en la compañía que uno insatisfecho, y aparte trabajará de manera más efectiva para ser parte del logro de los objetivos de la empresa. Esto es un beneficio también porque reduce los costos económicos, de tiempo, de invertir en una nueva capacitación y adaptación del nuevo ingresante al equipo, entre otros (Upadhyay et al., 2020).

Instrumentos de medición de la satisfacción laboral

Existen diferentes formas de medir la satisfacción laboral, puede ser medida de diferentes puntos de vista, factores, dimensiones, en base a distintas teorías. Generalmente se utilizan cuestionarios para poder recopilar la información.

Por ejemplo, Frye et al. (2020) realizaron una encuesta aplicada al mercado hospitalario en la generación Y que mide la satisfacción laboral a través de los siguientes cuatro elementos: empoderamiento, ambiente de trabajo, relación con los jefes y paga o compensación. Este instrumento lo utilizaron para determinar los factores de la satisfacción laboral que tienen un impacto o relación en la retención de talento. En cuanto al empoderamiento del personal, los autores se refieren a la autonomía y control que les da las organizaciones al trabajador para que puedan realizar sus actividades del día a día. En el caso del ambiente de trabajo, incluyen las condiciones laborales, las políticas de la compañía, el entorno físico, el trato justo y cortés, y un ambiente seguro y cómodo. En cuanto a las relaciones con los jefes, se refieren al trato que tengan los trabajadores con sus líderes directos. Y, por último, el pago consiste en analizar la comparación que realizan los trabajadores en cuanto a lo que recibe con lo que hacen.

Por otro lado, Pedraza (2020) aplicó en su investigación un cuestionario que mide la satisfacción laboral, dimensionándola en dos. La primera, satisfacción intrínseca, se

refiere a la valoración de los trabajadores respecto a su propio trabajo como a la autonomía, las oportunidades de crecer o los desafíos del trabajo. Y la segunda, satisfacción extrínseca, se refiere a la valoración sobre las características generales del trabajo como el ambiente, la relación con los compañeros o el horario laboral.

Otro instrumento que se aplicó para evaluar la satisfacción laboral y la retención de talento es el cuestionario que aplicaron los autores Puhakka et al. (2021). Ellos midieron la satisfacción laboral dividiéndola en las necesidades psicológicas de satisfacción básicas y el lugar de trabajo como un ambiente de aprendizaje. Relacionaron el impacto de estas variables de satisfacción laboral en la retención de talento.

En el caso de Kwiotkowska y Gebczynska (2022), utilizan un cuestionario en donde miden las características del trabajo (características de la tarea, de conocimiento, sociales y contextuales) con la satisfacción laboral. En su investigación ponen más enfoque en las características del trabajo, sin embargo, piden la satisfacción laboral a través de seis preguntas.

Teorías de la satisfacción laboral

Existen diversas teorías que han sido utilizadas como base para entender la satisfacción laboral. Algunas de ellas, se mostrarán a continuación:

- **Teoría de la Equidad Laboral:** Esta teoría fue propuesta por John Stacey Adams, indica que los trabajadores no solo consideran la recompensa que reciben a cambio de su trabajo y esfuerzo. También consideran la recompensa que reciben los demás miembros del equipo respecto al esfuerzo que ellos realizan. Lo que suelen realizar los empleados es hacer una comparación de lo que están recibiendo en su totalidad. Ejemplo, analizar los bonos de desempeño que obtienen, el salario que reciben, los beneficios que obtienen, las promociones laborales, entre otros. Comparan la totalidad de estas recompensas con lo que obtienen los compañeros según el esfuerzo que ellos dedican al trabajo. En caso sientan que no están teniendo una recompensa justa respecto a su esfuerzo y al esfuerzo de los demás, empezarán los conflictos y la insatisfacción laboral (Ghani et al., 2022).
- **Teoría de las características del trabajo:** Esta teoría, propuesta por J. Richard Hackman y Greg R, se enfoca en encontrar las características del trabajo que

hacen la posición más atractiva para aumentar la productividad de los empleados y que los satisfaga. Dicha teoría diseñó un modelo basándose en cinco dimensiones que debe tener una posición de trabajo: habilidades variadas, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía, retroalimentación. Con estas dimensiones el trabajador estará satisfecho con los esfuerzos que realiza porque le gusta y tendrán impacto en la compañía (Ghani et al., 2022).

- Teoría de las expectativas: Esta teoría, propuesta por Vroom, confirma que las personas se comportan de cierta manera, teniendo en cuenta la recompensa o el resultado que conseguirán una vez que actúen de cierta forma. Según el autor, los comportamientos se basan en las consecuencias de estos mismos. Aplicando esta teoría en el ámbito laboral, los trabajadores trabajarán de cierta manera si saben que serán recompensados. Es importante conocer que la recompensa tiene que ser lo suficientemente buena para que puedan realizar esos esfuerzos. Estas recompensas pueden ser bonificaciones, promociones, aumentos salariales como reconocimientos (Ghani et al., 2022).
- Teoría del Intercambio Social: Esta teoría, propuesta por, George Homans, nos comenta que el comportamiento humano se basa en lo que tendrán a cambio. Por ejemplo, si los trabajadores dedican su tiempo, esfuerzo al máximo en algún proyecto; esperarán recompensas a cambio que hagan valer su dedicación. En el caso no reciban una recompensa a cambio de su esfuerzo, no se esforzarán de la misma manera en su trabajo. Esta teoría, comenta que el intercambio debe ser beneficioso para ambas partes. Las organizaciones esperan que los empleados tengan un buen desempeño y los trabajadores esperan buenas recompensas, implementando así el costo-beneficio (Ghani et al., 2022).
- Teoría de Maslow: Fue propuesta por Abraham Maslow. Según este autor, las personas buscan la autorrealización, y para ello deben tener cubiertas diferentes niveles de necesidades a través de una jerarquía. Son cinco niveles de necesidad: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización. A medida que se vayan cumpliendo las primeras, van a ir apresurándose los siguientes niveles de necesidad. Esta teoría se puede relacionar con el ámbito laboral, porque que las organizaciones pueden conocer el nivel de necesidad en el que se encuentran sus trabajadores. Y así poder ofrecerles beneficios o aplicar estrategias de recompensa para aumentar su satisfacción laboral. También puede aplicarse

para retener el talento laboral, ofreciendo a los trabajadores mayores recompensas según el nivel en el que se encuentran (Ghani et al., 2022).

- Teoría de los dos Factores: Esta teoría fue propuesta por Herzberg, donde se relaciona los factores de motivación con la satisfacción laboral. Y estos se dividen en dos: los factores de higiene y los factores motivacionales. Lo que comenta el autor es que los elementos que producen satisfacción son completamente diferentes a los que causan insatisfacción. Los que generan insatisfacción si no se cumplen de una buena manera son los factores de higiene como las políticas de la empresa, el ambiente de trabajo, el liderazgo, el salario, las relaciones interpersonales y la seguridad laboral. Los elementos que causan satisfacción laboral son los factores motivacionales como el trabajo en sí, el reconocimiento, la autonomía, las responsabilidades, los logros profesionales y el empoderamiento (Rose et al., 2019)

2.2.2. Variable Dependiente: Retención de Talento

Definición de la retención de talento

La retención de talento cuenta con diferentes definiciones, pero con similares significados. A continuación, se mostrarán algunas definiciones de diferentes autores:

La retención de talento se considera como un proceso por el que los trabajadores son influenciados para continuar trabajando con sus organizaciones por un largo periodo de tiempo (Xuecheng et al., 2021).

Se refiere a los métodos o estrategias que las organizaciones aplican para retener a su personal valioso y animarlos a que se queden en la compañía el mayor tiempo posible (Ghani et al., 2022).

La retención de talento hace referencia a las acciones que toman las compañías para alentar a los trabajadores a permanecer en sus empresas y continuar trabajando de la misma manera (Tsai et al., 2021).

Definición rotación de personal

Es importante mencionar la definición de la rotación de talento también, ya que son elementos parecidos, pero con diferente significado.

La rotación de personal se refiere al cambio que los trabajadores realizan en su empresa actual, como un cambio de puestos, así como de una empresa a otra (Tsai et al., 2021).

En esta investigación se tomará la rotación de personal como la salida de un trabajador de la empresa en la que trabaja para laborar en otra.

Importancia de la retención de talento

Existen diferentes razones por las que las grandes empresas aplican estrategias de retención de talento.

Al tener una buena retención de talento se evitan las altas tasas de rotación de personal, que a su vez tienen varios efectos como: incrementar el costo debido a los procesos de reclutamiento y selección para el nuevo talento, perder personal con capacidades valiosas, y tener que poner pausa a las actividades de la posición debido a la salida del empleado (Xuecheng et al., 2021).

Los problemas de desempeño, el bajo nivel de servicio al cliente, la baja productividad, y los altos costos por la rotación del personal se deben a las escasas estrategias de retención de talento en la organización (Frye et al., 2020). Es importante mantener el talento valioso, sobre todo en mercados competitivos donde el personal brinda una ventaja competitiva en el largo plazo para lograr el éxito de la compañía (Xuecheng et al., 2021).

Aplicar buenas estrategias de retención de talento ayudan a evitar los altos costos por la rotación del personal, evitar los costos de tiempo que toma ajustar y capacitar al nuevo empleado a la posición, mantener o aumentar la productividad de la empresa, evitar los ausentismos de los trabajadores, retener la moralidad de los empleados y aumentar la reputación de la empresa (Balanagalakshmi y Kumari, 2019).

La retención de talento también ayuda a que no se pierda la cultura de la organización, ya que es transmitida por los trabajadores con mayor tiempo en la empresa. Ellos la adquieren, la mantienen y la comparten con los nuevos empleados, y se evita perder la esencia de la compañía.

A su vez, es importante porque mejora la imagen de la compañía al mostrarse como una empresa donde los trabajadores pueden tener seguridad laboral. Una empresa que

tiene talento valioso que decide quedarse en su actual trabajo a tomar otras oportunidades, refleja que está contento y que tiene todo lo que necesita. Lo que es llamativo para el talento potencial externo a la compañía.

En conclusión, la retención de talento es importante para el eficiente funcionamiento de la organización (Balanagalakshmi y Kumari, 2019).

Instrumentos de medición de la retención de talento

Diferentes autores indican que la retención de talento se mide con la tasa de rotación del personal, tales como Kumiawaty et al. (2019) o como Ghani et al. (2022).

En el caso de Frye et al. (2020), evalúan la retención de talento a través de la intención de los trabajadores en permanecer en la empresa. Miden la intención de permanencia a través de una encuesta con tres preguntas que consisten en la probabilidad de permanecer en su trabajo actual o cambiarse a uno nuevo en el corto lapso.

Puhakka et al. (2021) aplicaron en su investigación una encuesta bastante completa, que mide la retención de talento con la satisfacción laboral a través de las necesidades psicológicas básicas de satisfacción y el lugar de trabajo como un entorno de aprendizaje. Para medir la retención de talento utilizaron la intención de rotación que la obtuvieron al aplicar en su cuestionario cuatro preguntas sobre el logro de los objetivos personales en el trabajo, los valores comprometidos por realizar la labor, la posibilidad de encontrar una oportunidad que se adecue mejor a las necesidades del trabajador y las ganas de trabajar en la empresa actual.

Por último, Lee et al. (2022) aplicaron una encuesta también bastante completa, donde miden la retención de talento en tres preguntas sobre el deseo de permanecer en la empresa. Sin embargo, la relacionan con cuatro dimensiones: liderazgo transformacional, responsabilidad corporativa social, autonomía, balance de vida y trabajo, y tecnología.

Causas de la rotación de talento

Como se ha visto en la investigación, la retención de talento tiene un alto nivel de importancia en el éxito de las empresas, ya sean de diferentes sectores o tamaños.

Conocer los factores que causan la rotación de talento ayuda a identificar dónde enfocar las energías para mejorar las estrategias de retención. Algunas de las estrategias que Xuecheng et al. (2021) identificaron en su investigación son las siguientes:

- Cultura y valores tóxicos en el trabajo:
- No tener políticas de reconocimiento monetario apropiados
- Políticas organizacionales rígidas
- Pocas oportunidades de aprendizaje y crecimiento
- Inestabilidad entre la vida personal y laboral de los trabajadores
- Relación de poca calidad entre el supervisor y el subordinado

Las empresas pueden tener diferentes situaciones. Algunas pueden contar con un programa de desarrollo organizacional sin embargo no tienen un buen ambiente laboral. Otras pueden tener un buen programa de remuneración o compensaciones, sin embargo, no una buena relación entre los líderes y subordinados.

Es por ello por lo que es importante que cada empresa detecte las principales causas de rotación de personal. De esta forma, podrán analizar qué estrategias pueden aplicar para tener una alta retención de talento.

Factores que influyen en la retención de talento

Identificando las causas que generan la rotación de personal, las empresas pueden aplicar estrategias que tengan influencia en la retención de talento. Balanagalakshmi y Kumari (2019), identificaron algunos factores que tienen una influencia positiva en la retención de talento. Algunas de ellos son:

- Ofrecer salarios paquetes de compensaciones competitivas a nivel del mercado
- Mayor enfoque en las medidas de bienestar de los empleados
- Mantener cordiales las relaciones del trabajo y el ambiente laboral
- Implementar programas de capacitaciones
- Proveer oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional

2.3. Definición de Términos Básicos

- Satisfacción laboral

En la investigación, definiremos a la satisfacción laboral como la evaluación que tienen los trabajadores sobre su actual trabajo en comparación con su trabajo deseado (Xuecheng et al., 2021).

- Retención de talento:

Se refiere a los métodos o estrategias que las organizaciones aplican para retener a su personal valioso y animarlos a que se queden en la compañía el mayor tiempo posible (Ghani et al., 2022).

- Rotación de personal:

Se define como el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo. La salida de personal puede darse por iniciativa del empleado (renuncia) o por iniciativa de la organización (despido) (Chiavenato, 2009).

- Balance vida-trabajo:

Se define como un acercamiento general en el que la efectividad del individuo, la satisfacción laboral y las funciones o roles familiares son coherentes con sus valores de vida en un tiempo determinado (Greenhaus y Allen, 2011).

- Ambiente de trabajo / Entorno del trabajo:

Se refiere a la atmósfera en la cual un trabajador realiza las actividades profesionales u operativas con el objetivo de lograr los resultados planteados (Castillo, 2013).

- Seguridad laboral:

La seguridad laboral engloba un conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas implementadas con el propósito de prevenir accidentes. Esto implica la eliminación de condiciones inseguras en el entorno de trabajo, así como la instrucción y persuasión de los individuos para que adopten prácticas preventivas. Estas acciones resultan indispensables para garantizar un desempeño laboral satisfactorio (Chiavenato, 2009).

- Clima organizacional

El clima laboral es definido como la percepción que tienen los trabajadores sobre el entorno en el cual se desarrollan las actividades diarias del trabajo, siendo único en cada organización. El carácter de este clima ejerce una influencia significativa

en la satisfacción de los empleados y, por consiguiente, en su nivel de productividad (Bravo et al., 2023).

- **Intención de rotación de talento:**

Se define como la voluntad consciente y deliberada de los trabajadores de abandonar la organización (Puhakka et al., 2021).



CAPÍTULO III: HIPOTESIS, VARIABLES Y ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Formulación de la Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

- HO: La satisfacción laboral no se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana
- H1: La satisfacción laboral se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana

3.1.2. Hipótesis Específicas 1

- HO: La significación de tareas no se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana
- H1: La significación de tareas se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana

3.1.3. Hipótesis Específicas 2

- HO: Las condiciones de trabajo no se asocian positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana
- H1: Las condiciones de trabajo se asocian positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana

3.1.4. Hipótesis Específicas 3

- HO: El reconocimiento social y personal no se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana
- H1: El reconocimiento social y personal se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana

3.1.5. Hipótesis Específicas 4

- HO: El beneficio económico no se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana
- H1: El beneficio económico se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana

3.2. Variables y Operacionalización de las Variables

3.2.1. Variable independiente: Satisfacción laboral

Para la satisfacción laboral, se utilizó el constructo de los autores Dávila et al. (2021) en su investigación de “Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana” Utilizaron como instrumento para la recolección de la información las encuestas y se aplicaron cuestionarios tipo escala de Likert con 5 alternativas

Para evaluar la variable de satisfacción laboral utilizaron en el instrumento 16 ítems con las siguientes opciones de respuesta: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5 = siempre.

3.2.2. Variable dependiente: Retención de talento

En cuanto a la variable de retención de talento, se utilizó el constructo de los autores Puhakka et al. (2021) en su investigación de “¿Aprender o irse? Factores individuales y ambientales relacionados con la satisfacción laboral y la intención de rotación”

Se utilizó un cuestionario con 4 ítems, donde se midió la intención de rotación a través de preguntas con escala de 5 puntos donde las opciones de respuesta son las siguientes: 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5 = siempre.

3.3. Aspectos Deontológicos de la Investigación

La investigación tiene como propósito conocer la relación entre la satisfacción laboral y la retención del talento para que pueda ser de guía para las mypes de Lima Metropolitana. Es resultado de un trabajo realizado dentro de un marco ético donde se recolectarán respuestas de la muestra definida y se utilizarán los datos únicamente para el análisis de

la presente investigación. Así mismo, la investigación se realizará en base a los siguientes aspectos éticos y deontológicos.

- Originalidad:

La investigación es una propuesta original. Fue motivada por encontrar los diferentes elementos que generan satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas de Lima Metropolitana. El fin es el de generar una mayor retención de talento que tendrá como consecuencia una mayor productividad y crecimiento de estas compañías que ocupan el 80% de las empresas del país (Sociedad de Comercio Exterior del Perú, 2022).

- Normativa:

La investigación está respetando la normativa APA en la versión más reciente que es la número 7 publicada en el 2019.

- Dirección de la biblioteca de la Universidad de Lima:

La estructura de la investigación, el formato y estilo que se está utilizando, es propuesto por la dirección de la biblioteca de la Universidad de Lima para las tesis de licenciatura de la carrera de Administración.

- Responsabilidad y respeto

El presente trabajo se está realizando responsablemente y con fines académicos. Se enfocará en el respeto, sobre todo de los trabajadores de las pequeñas empresas y de las mismas mypes, quienes son el eje principal de la investigación.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño Metodológico

4.1.1. Diseño de investigación:

El plan o estrategia para obtener información según el planteamiento del problema se dará bajo un diseño no experimental. Esto se debe a que no se manipularán las variables en el presente trabajo ya que es una investigación orientada al análisis, observación y medición de los fenómenos tal como se dan en su contexto natural.

Así mismo, la recolección de datos y en sí la investigación, se están realizando en un lapso determinado, por lo que finalmente es un diseño no experimental transeccional o transversal.

4.1.2. Enfoque de la investigación:

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, debido a que se recolectarán y analizarán datos provenientes de las encuestas que se aplicarán a la población objetivo. El fin es el de obtener resultados numéricos para poder contestar las preguntas y probar las hipótesis establecidas en la investigación.

4.1.3. Tipo de investigación aplicada:

La investigación es de tipo aplicada debido a que se utilizarán las teorías encontradas dentro de un campo especializado. En esta investigación se aplicarán las teorías de la satisfacción laboral y retención de talento en un ámbito específico.

4.1.4. Alcance de investigación:

El alcance de la investigación es correlacional causal debido a que relacionará la variable independiente y dependiente, la satisfacción laboral y la retención de talento, con el fin de encontrar su efecto en la población objetivo.

Se buscará también en la investigación, la correlación entre las dimensiones de las variables. El fin es el mismo, el de determinar la relación entre cada una de ellas y poder probar las hipótesis según los resultados obtenidos.

4.2. Diseño Muestral

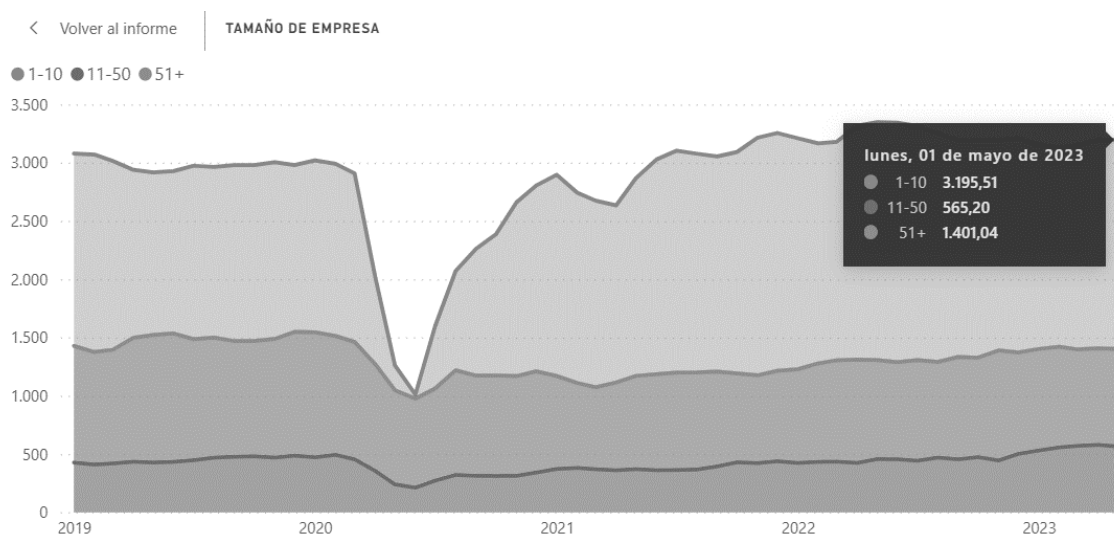
Teóricamente, la muestra es el grupo de la población o el universo de interés, sobre el cual se recolectarán los datos que se necesitan. Para determinar la muestra del presente trabajo, se determinará la población objetivo.

La investigación tomará como objeto de estudio a los trabajadores que estén laborando en las micro o pequeñas empresas de Lima Metropolitana.

Según el Instituto Peruano de Economía (2023), y como se muestra en la Figura 4.1, para inicios de mayo del 2023 existieron un total de 3,195,510 trabajadores que laboraron en empresas entre 1 a 10 trabajadores. Y a su vez, una suma de 565,200 trabajadores que laboraron en empresas de 11 a 50 trabajadores. Lo que nos deja una suma total de 3,760,710 de personas que trabajaron en micro y pequeñas empresas en Lima Metropolitana para esa fecha. Este número se utilizará como el universo o la población objetivo de la investigación.

Figura 4.1

Cantidad de trabajadores según tamaño de la empresa 2023



Nota. De Instituto Peruano de Economía (2023)

Ahora, para realizar el cálculo de la muestra se considerará para su hallazgo el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple debido a que los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra. La fórmula para el cálculo se encuentra a continuación:

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)E^2 + z^2pq}$$

Donde:

N (tamaño de la población) = 3,760,710

Z (nivel de confianza para un 95% la desviación estándar es de 1.96)

E (error): 5%

P = q = 0.5

n (tamaño de muestra) = 385

Por lo tanto, como resultado, el tamaño de la muestra es de 385 personas que trabajen en micro y pequeñas empresas en Lima Metropolitana. Este es el número que va a representar a la población de la investigación, y al cual se le va a aplicar el instrumento de recolección de datos.

4.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

El instrumento para la recolección de datos que se utilizará para la presente investigación será una encuesta. Esta se aplicará a través de los siguientes cuestionarios detallados en la tabla 4.1 y tabla 4.2 a continuación.

En la tabla 4.1 se utilizó la escala de Likert de 1 a 5, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo".

Tabla 4.1*Cuestionario de satisfacción laboral*

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión: Significación de tareas					
1. Mi trabajo me brinda oportunidades para utilizar mis habilidades y conocimientos.	1	2	3	4	5
2. Siento que mi trabajo tiene un propósito y contribuye al logro de los objetivos de la organización.	1	2	3	4	5
3. Me siento satisfecho/a con las tareas y responsabilidades asignadas en mi trabajo.	1	2	3	4	5
4. En general, considero que mi trabajo es interesante y desafiante.	1	2	3	4	5
5. Me siento valorado/a por el tipo de trabajo que realizo en la organización.	1	2	3	4	5
Dimensión: Condiciones de trabajo					
1. Estoy satisfecho/a con el ambiente físico de trabajo (temperatura, iluminación, comodidad, etc.).	1	2	3	4	5
2. Las instalaciones y recursos de trabajo que tengo a disposición son adecuados para realizar mi trabajo eficientemente.	1	2	3	4	5
3. La carga de trabajo y las exigencias laborales son razonables y manejables.	1	2	3	4	5
4. Siento que tengo suficiente autonomía y control sobre mi trabajo.	1	2	3	4	5
5. En general, me siento seguro/a y protegido/a en mi entorno laboral.	1	2	3	4	5
Dimensión: Reconocimiento personal y social					
1. Recibo reconocimiento y elogios por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5
2. Siento que mi contribución y esfuerzo son valorados por mi supervisor y compañeros.	1	2	3	4	5
3. Existe un ambiente de apoyo en mi lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
4. Me siento parte importante del equipo y la organización.	1	2	3	4	5

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5. En general, siento que tengo buenas relaciones laborales y sociales en mi entorno de trabajo.	1	2	3	4	5

Dimensión: Beneficio económico

1. Estoy satisfecho/a con el nivel de remuneración y beneficios que recibo por mi trabajo.	1	2	3	4	5
2. Siento que mi salario es justo y acorde a mi desempeño y responsabilidades.	1	2	3	4	5
3. Estoy satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que ofrece mi organización.	1	2	3	4	5
4. Considero que los beneficios adicionales (bonificaciones, incentivos, etc.) son adecuados y motivadores.	1	2	3	4	5
5. En general, estoy satisfecho/a con el paquete salarial y de beneficios económicos que recibo.	1	2	3	4	5

En la tabla 4.2 también se utilizó la escala de Likert poniendo como opción los valores del 1 al 5, donde 1 significa "Nunca" y 5 significa "Siempre".

Tabla 4.2

Cuestionario de retención de talento

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Intención de Rotación					
1. ¿Con qué frecuencia te sientes frustrado cuando en tu trabajo no te dan la oportunidad de lograr tus objetivos laborales? (Pregunta inversa)	1	2	3	4	5
2. ¿Con qué frecuencia te ves comprometido con tus valores personales en el trabajo? (Pregunta inversa)	1	2	3	4	5

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3. ¿Con qué frecuencia sueñas en conseguir otro trabajo que se adapte mejor a tus necesidades personales? (Pregunta inversa)	1	2	3	4	5
4. ¿Con qué frecuencia esperas a que llegue otro día de trabajo?	1	2	3	4	5

En cuanto a las tres primeras preguntas de la variable retención de talento, se las ha tomado en la investigación como preguntas inversas, ya que al realizar la codificación y el análisis se tuvieron que invertir sus valores donde el número 1 representó al 5, el 2 representó el 4, el 3 al número 3 y viceversa.

Es importante mencionar que se adaptó el cuestionario en la herramienta de Google Forms, el cual es una plataforma para poder crear cuestionarios directamente de la web y poder distribuirlos de manera online. Este programa facilita la distribución de cuestionarios. Gracias a dicha herramienta, la muestra podrá responder las encuestas desde el celular o la computadora desde diferentes partes de Lima.

La estrategia para aplicar la encuesta ha sido en su mayoría de manera virtual. Se publicó en diferentes redes sociales y grupos virtuales. Como segunda estrategia, se realizó una repartición de encuestas de manera presencial en los diferentes distritos de Lima Metropolitana. También se sortearon premios para que las personas se motiven a responder.

4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información, se utilizará el software de análisis estadístico JASP, en el cual se realizarán pruebas como la de normalidad a las variables, análisis de validez KMO, la prueba de Barlett, análisis de consistencia con el método Alpha de Cronbach, análisis de la correlación de las hipótesis, análisis de regresión lineal, entre otros.

El procesamiento de la data empezará con el ingreso de las respuestas en un Excel para ordenarlas, clasificarlas y empezar la codificación. Posterior a ello, cuando ya se

tenga la data ordenada y codificada, se insertará la información en el software estadístico JAPS donde se harán los análisis mencionados anteriormente.

Finalmente, se realizará un análisis de los resultados donde se encontrará el nivel de correlación de las dimensiones y donde se pondrá a prueba las hipótesis formuladas en el capítulo 3.



CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Resultados

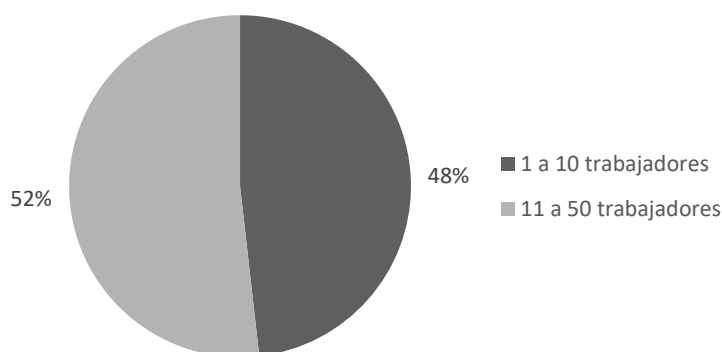
5.1.1. Análisis descriptivo

El cuestionario realizado inició con dos preguntas filtro para obtener las respuestas de los candidatos que cumplen con nuestra población objetivo. Se llegaron a obtener 363 respuestas que cumplían con ello. Se aplicaron también las preguntas genéricas para perfilar a los encuestados. Y, por último, se culminó la encuesta con preguntas específicas sobre la variable independiente de satisfacción laboral y la variable dependiente de retención del talento para obtener el detalle de nuestra investigación.

Según los resultados obtenidos de nuestra muestra, un 48% de personas laboran en empresas de 1 a 10 trabajadores y un 52% en empresas de 11 a 50 trabajadores.

Figura 5.1

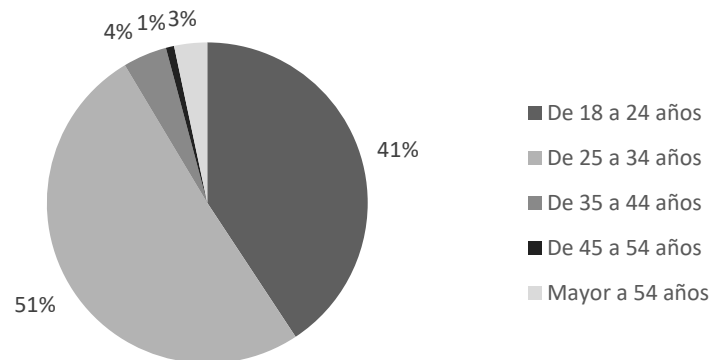
Tamaño de la empresa



Además, se encontró que la mayor cantidad de los entrevistados, con un porcentaje de 51%, pertenecen al grupo de edad entre 25 a 34 años. Luego con un 41% se encuentra el grupo de 18 a 24 años, seguido de un porcentaje de 4% para el grupo de 35 a 44 años, un 3% para el grupo de personas mayores a 54 años y culminando con un 1% de personas que se encuentran en el rango entre 45 a 54 años.

Figura 5.2

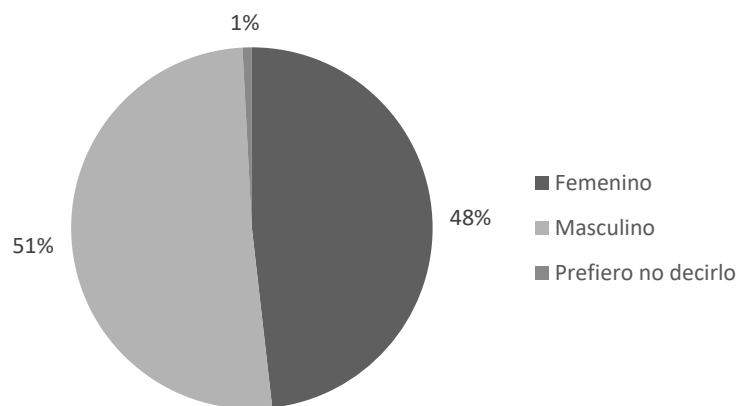
Rangos de edad



En cuanto al género, el 51% de las personas encuestas pertenecen al género femenino, un 48% pertenecen al género masculino, y el 1% de las personas entrevistadas prefirieron no comentar su género.

Figura 5.3

Género

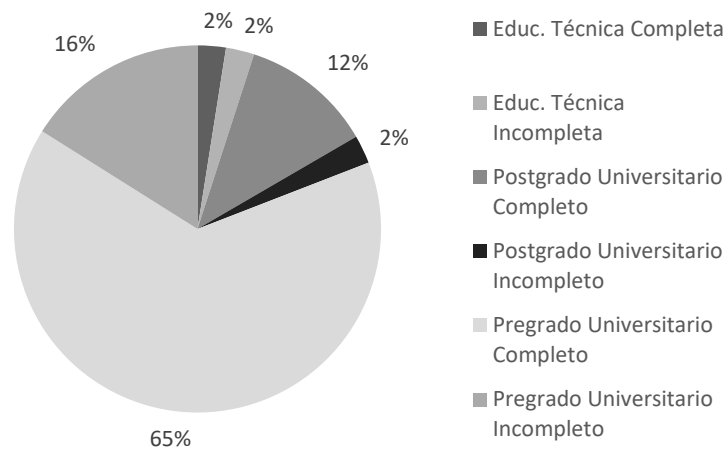


Por otro lado, se hizo un análisis según grado de instrucción. La mayor cantidad de personas que se encuentran laborando en micro y pequeñas empresas, son trabajadores con un nivel educativo de pregrado universitario completo, estos trabajadores tienen un porcentaje de 65%. A continuación, con un porcentaje de 16% se encuentran los trabajadores con pregrado universitario incompleto. Con un 12% los trabajadores que cuentan con postgrado universitario completo. Y, por último, con un 2% se encuentran

tanto los trabajadores con postgrado incompleto, con educación técnica incompleta y educación técnica completa.

Figura 5.4

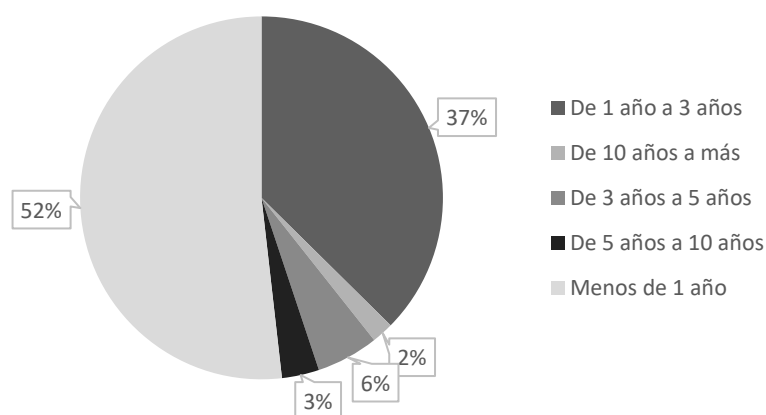
Grado de instrucción



También se realizó un análisis para medir el tiempo que llevan los encuestados laborando en las micro o pequeñas empresas. Se puede observar que el mayor número de trabajadores con un porcentaje de 52%, han estado laborando en un lapso menor a un año. Con un porcentaje de 37% se encuentran los trabajadores que cuentan con un tiempo de 1 a 3 años, con un 6% se encuentran los trabajadores con un tiempo de 3 a 5 años, con un 3% se encuentran las personas con un tiempo de 5 a 10 años y por último, con un porcentaje de 2% se encuentran las personas que laboran en mypes con un tiempo mayor a 10 años.

Figura 5.5

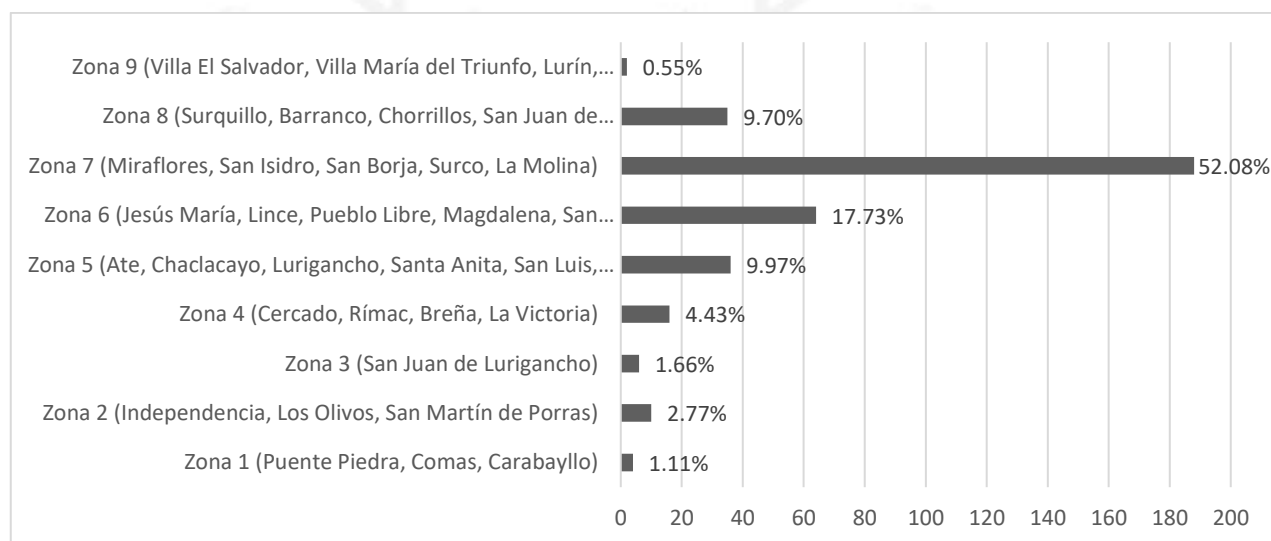
Tiempo laborado en la micro o pequeña empresa



Por último, para culminar el análisis descriptivo se realizó una pregunta sobre el lugar en donde se encuentra la micro o pequeña empresa de los entrevistados. La zona 7 tuvo un mayor porcentaje con un 52.08%, continuó la zona 6 con un 17.73%, siguiendo la zona 5 con un 9.97% y la zona 8 con un 9.70%, luego continuó la zona 4 con un 4.43%, la zona 2 con un 2.77%, la zona 3 con un 1.66%, la zona 1 con 1.11% y por último la zona 9 con un 0.55%.

Figura 5.6

Distrito de las micro o pequeña empresa



5.1.2. Análisis de consistencia interna con el método Alpha de Cronbach

Para determinar la fiabilidad y confiabilidad del instrumento aplicado, en este caso la encuesta, se realizó el análisis de consistencia interna con método de Alpha de Cronbach a la muestra de 363 respuestas.

Como confirman González et al. (2023), este análisis es uno de los métodos estadísticos más utilizados para el cálculo de la fiabilidad de los instrumentos. Aparte es fácil de interpretar y es un análisis objetivo que disminuye el sesgo en la toma de decisiones.

Se realizó este análisis ingresando los resultados codificados de la encuesta al programa JASP, el cual es un software estadístico gratuito que permitió realizar diferentes análisis para la investigación.

En cuanto a los resultados del método de Alpha de Cronbach de la investigación. El programa mostró el resultado por cada dimensión de la satisfacción laboral y retención de talento. Se puede observar en la tabla 5.1 que todos los elementos superan a 0.7 lo cual es un muy buen indicador de fiabilidad del instrumento

Tabla 5.1

Estadísticas de confiabilidad por dimensiones y variables de manera individual

Ítem	Alpha de Cronbach
Significación de tareas (Satisfacción laboral)	0.748
Condiciones de trabajo (Satisfacción laboral)	0.742
Reconocimiento Social y Personal (Satisfacción laboral)	0.746
Beneficio economico (Satisfacción laboral)	0.731
Satisfacción laboral	0.835
Intención de rotación (Retención de talento)	0.839

Para determinar la fiabilidad del instrumento, diferentes autores han designado rangos valores para definir qué valores son fiables y cuáles no.

En esta investigación, se tomó lo determinado por Contreras et al. (2019), quienes nos indican que los valores inferiores a 0.6 son de baja fiabilidad, los que se encuentran entre 0.6 y 0.8 son de fiabilidad aceptable y los que son mayor a 0.8 son excelentes valores.

Al analizar la tabla 5.1, se puede observar que todos los valores son arriba del 0.7 lo cual indica un valor aceptable, y 2 de ellos tienen un valor arriba del 0.8 lo cual indica una fiabilidad excelente. Los resultados de las variables satisfacción laboral e intención de rotación (retención de talento) muestran valores de fiabilidad excelente.

5.1.3. Análisis de validez KMO y la prueba de Barlett

Se aplicó de igual forma la prueba de validez de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la esfericidad de Barlett a la muestra recopilada de 363 respuestas.

En cuanto al KMO, se hizo un análisis de los ítems de cada dimensión de las variables satisfacción laboral y retención de talento como se muestra en la tabla 5.2.

Tabla 5.2

Test de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)

Items	MSA
MSA General	0.940
Satisfacción laboral: Significación de tareas	
Mi trabajo me brinda oportunidades para utilizar mis habilidades y conocimientos.	0.944
Siento que mi trabajo tiene un propósito y contribuye al logro de los objetivos de la organización.	0.943
Me siento satisfecho/a con las tareas y responsabilidades asignadas en mi trabajo.	0.953
En general, considero que mi trabajo es interesante y desafiante.	0.941
Me siento valorado/a por el tipo de trabajo que realizo en la organización.	0.968
Satisfacción laboral: Condiciones de trabajo	
Estoy satisfecho/a con el ambiente físico de trabajo (temperatura, iluminación, comodidad, etc.).	0.942
Las instalaciones y recursos de trabajo que tengo a disposición son adecuados para realizar mi trabajo eficientemente.	0.928
La carga de trabajo y las exigencias laborales son razonables y manejables.	0.933
Siento que tengo suficiente autonomía y control sobre mi trabajo.	0.948
En general, me siento seguro/a y protegido/a en mi entorno laboral.	0.951
Satisfacción laboral: Reconocimiento personal y social	

Items	MSA
Recibo reconocimiento y elogios por el trabajo bien hecho.	0.938
Siento que mi contribución y esfuerzo son valorados por mi supervisor y compañeros.	0.942
Existe un ambiente de apoyo en mi lugar de trabajo.	0.971
Me siento parte importante del equipo y la organización.	0.948
En general, siento que tengo buenas relaciones laborales y sociales en mi entorno de trabajo.	0.953
Satisfacción laboral: Beneficio económico	
Estoy satisfecho/a con el nivel de remuneración y beneficios que recibo por mi trabajo.	0.930
Siento que mi salario es justo y acorde a mi desempeño y responsabilidades.	0.928
Estoy satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que ofrece mi organización.	0.928
Considero que los beneficios adicionales (bonificaciones, incentivos, etc.) son adecuados y motivadores.	0.949
En general, estoy satisfecho/a con el paquete salarial y de beneficios económicos que recibo.	0.957
Retención de talento: Intención de rotación	
¿Con qué frecuencia te sientes frustrado cuando en tu trabajo no te dan la oportunidad de lograr tus objetivos laborales? (Pregunta inversa)	0.838
¿Con qué frecuencia te ves comprometido con tus valores personales en el trabajo? (Pregunta inversa)	0.768
¿Con qué frecuencia sueñas en conseguir otro trabajo que se adapte mejor a tus necesidades personales? (Pregunta inversa)	0.855
¿Con qué frecuencia esperas motivado a que llegue otro día de trabajo?	0.951

Olivera et al. (2013) comentan que el análisis de KMO ayuda a verificar la adecuación del muestreo obtenido donde sus valores fluctúan entre el 0 y el 1. Mientras el valor obtenido se acerque más al 1, significa que la dimensión o variable es adecuada. Por el contrario, si el valor es pequeño y se aproxima más a 0, no existe una adecuación y el procedimiento es inaceptable.

Al igual que el análisis de Alpha de Cronbach, diferentes autores determinan distintos rangos para considerar si la adecuación del muestreo en el análisis KMO es buena o inadecuada. Algunos determinan que la adecuación es buena a partir de un valor de 0.6 y algunos incluso a partir de 0.5, pero en base a Pizarro y Martínez (2020), a partir del 0.7 es un valor adecuado para el análisis de componentes. Entre el 0.8 al 0.9 es un resultado bueno, y si el valor supera el 0.9 es un resultado muy bueno.

Si se observa la tabla 5.2, todos los componentes se encuentran arriba del 0.7 por lo que todos son adecuados para su análisis. De hecho, solo un ítem tiene resultado de

0.768 y los demás se encuentran incluso arriba de 0.8 y 0.9, lo que indica muy buenos resultados de adecuación para continuar con el análisis confirmando que el muestreo es adecuado en cada dimensión y variable.

En cuanto a la prueba de esfericidad de Barlett, se aplicó en la presente investigación con el fin de poner a prueba la hipótesis nula la cual dice que las variables no están correlacionadas en la muestra y que por lo tanto su correlación entre ellas es 0.

La prueba de esfericidad de Barlett busca que la hipótesis nula se rechace con el fin de que se reemplace y se tome la hipótesis alternativa. A continuación, se dejan las hipótesis de la investigación:

- HO (hipótesis nula): La satisfacción laboral no se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana
- H1 (hipótesis alternativa): La satisfacción laboral se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana

Para poder rechazar la hipótesis nula es importante obtener el P valor, el cual el programa de JASP arrojó un número < 0.001 como se puede observar en las tablas 5.3 y 5.4.

Tomando como guía el estudio de Molina (2020), el p valor es la probabilidad de que la diferencia del resultado observado se deba al azar. Si la probabilidad es menor a 0.05, el cual sería el 5% del margen de error, indicaría un resultado poco probable que la diferencia se deba al azar y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Entonces, como en la presente investigación el p valor dio un resultado < 0.001 , el cual es menor a 0.05. Se puede concluir que la hipótesis nula se rechaza y aceptamos la hipótesis alternativa.

Tabla 5.3*Prueba de Barlett*

X ²	Grado de libertad	P valor
6880.763	276	< .001

Tabla 5.4*Prueba Chi cuadrado*

	Valor	Grado de libertad	P valor
Model	1219.033	207	< .001

5.1.4. Prueba de normalidad a las variables

La prueba de normalidad determina si la distribución de un conjunto de datos es normal o no normal. Para ello, se compara el p valor con el nivel de significancia (α) para poder determinar si las dimensiones y variables de la investigación cuentan con una distribución normal o no normal.

Como nos indica el estudio de Molina (2022), si se obtiene un valor $p \leq \alpha$, los datos no siguen una distribución normal y por lo tanto se rechaza hipótesis nula (H0). En caso de que se obtenga un valor $p > \alpha$, no se puede concluir que los datos no siguen una distribución normal, ya que se asume que los datos son normales, y por lo tanto no puede rechazar la hipótesis nula (H0)

En la presente investigación, ninguna de las dimensiones cuenta con una distribución normal como se detallará a continuación.

En la primera dimensión, “Significación de tareas” que se encuentra dentro de la variable satisfacción laboral en la tabla 5.5, se puede observar que se obtuvo un p valor < 0.001, lo cual es menor al nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, se concluye que los datos de esta dimensión no siguen una distribución normal.

Tabla 5.5

Prueba de normalidad a la dimensión significación de tareas

Significación de tareas	
Shapiro-Wilk	0.943
P-value of Shapiro-Wilk	< .001

En la tabla 5.6, se puede observar que igualmente se tiene un p valor menor al nivel de significancia de 0.05, por lo que también se concluye que la dimensión de “Condiciones de trabajo” no sigue una distribución normal.

Tabla 5.6

Prueba de normalidad a la dimensión condiciones de trabajo

Condiciones de trabajo	
Shapiro-Wilk	0.946
P-value of Shapiro-Wilk	< .001

En cuanto a la tabla 5.7, con la dimensión “Reconocimiento social y personal”, tampoco se tiene un p valor que supera al nivel de significancia de 0.05, por lo que esta dimensión tampoco sigue una distribución normal.

Tabla 5.7

Prueba de normalidad a la dimensión reconocimiento social y personal

Reconocimiento social y personal	
Shapiro-Wilk	0.932
P-value of Shapiro-Wilk	< .001

En la tabla 5.8, se puede observar que igualmente se tiene un p valor menor al nivel de significancia de 0.05, por lo que también se concluye que el “Beneficio económico” no sigue una distribución normal.

Tabla 5.8*Prueba de normalidad a la dimensión beneficio económico*

Beneficio económico	
Shapiro-Wilk	0.959
P-value of Shapiro-Wilk	< .001

En cuanto a la Tabla 5.9, donde se analizan los datos de la variable “Satisfacción laboral”, se concluye que no se tiene una distribución normal debido al p valor menor a 0.05.

Tabla 5.9*Prueba de normalidad a la variable independiente, satisfacción laboral*

Satisfacción Laboral	
Shapiro-Wilk	0.968
P-value of Shapiro-Wilk	< .001

Y, por último, en la tabla 5.10, la dimensión “Intención de rotación”, la cual es la única dimensión dentro de la variable “Retención de talento”, tampoco sigue una distribución normal debido a que se tiene un p valor menor al nivel de significancia de 0.05.

Tabla 5.10*Prueba de normalidad a la variable dependiente, intención de rotación (Retención de talento)*

Intención de rotación (Retención de talento)	
Shapiro-Wilk	0.981
P-value of Shapiro-Wilk	< .001

5.1.5. Análisis de correlación de las hipótesis

Debido a que todas las dimensiones y variables obtuvieron un valor menor a 0.05, el método que se utilizará para correlacionarlas es con pruebas no paramétricas. En este caso se aplicará el método de Robert Spearman para variables cuantitativas.

El coeficiente de Rho Spearman se utiliza para determinar el nivel de correlación entre las dimensiones y variables de investigación. Como detallan Hernández y Mendoza (2023), los coeficientes van a variar entre -0.1 (lo cual significaría una correlación negativa perfecta) a 1.0 (lo que indicaría una correlación positiva perfecta). Es decir que, mientras el nivel de correlación de las dimensiones y variables se acerquen más al 1, se va a obtener una mayor correlación.

Hernández y Mendoza (2023), muestran en su libro la siguiente escala como referencia para las interpretaciones de las correlaciones.

- -1.00 = Correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.
- -0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- -0.75 = Correlación negativa considerable.
- -0.50 = Correlación negativa media o moderada.
- -0.25 = Correlación negativa muy débil.
- -0.10 = Correlación negativa insignificante.
- = No existe correlación alguna entre las variables.
- 0.10 = Correlación positiva insignificante.
- 0.25 = Correlación positiva muy débil.
- 0.40 = Correlación positiva débil.
- 0.50 = Correlación positiva media o moderada.
- 0.60 = Correlación positiva aceptable.
- 0.75 = Correlación positiva considerable.
- 0.80 = Correlación positiva fuerte.
- 0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

Con toda esta información, ahora si se puede realizar el análisis de las variables y dimensiones de la presente investigación para determinar el nivel de correlación que se tiene.

Empezando con la tabla 5.11, se puede observar un coeficiente de Spearman de 0.360, y según muestra la escala anteriormente mencionada, se puede interpretar que el nivel correlación entre la satisfacción laboral y la retención de talento es positiva, sin embargo, en un nivel débil.

Tabla 5.11

Correlación de Spearman variable independiente, satisfacción laboral

Variable		Satisfacción Laboral	Intención de Rotación (Retención de talento)
1. Satisfacción Laboral	Rho de Spearman	—	
	P valor	—	
2. Intención de Rotación (Retención de talento)	Rho de Spearman	0.360	—
	P valor	< .001	—

En cuanto a la tabla 5.12, se puede observar que el coeficiente de Spearman tuvo un valor un poco menor de 0.288, lo cual indica una correlación igualmente positiva pero débil entre la significación de tareas y la retención de talento.

Tabla 5.12

Correlación de Spearman dimensión significación de tareas

Variable		Significación de tareas	Intención de Rotación (Retención de talento)
1. Satisfacción Laboral	Rho de Spearman	—	
	P valor	—	
2. Intención de Rotación (Retención de talento)	Rho de Spearman	0.288	—
	P valor	< .001	—

Continuando el análisis, en la tabla 5.13 el coeficiente de Spearman subió a un valor de 0.312, lo que indica igualmente una correlación positivamente débil entre las condiciones de trabajo y la retención de talento.

Tabla 5.13

Correlación de Spearman dimensión condiciones de trabajo

Variable		Condiciones de trabajo	Intención de Rotación (Retención de talento)
1. Satisfacción Laboral	Rho de Spearman	—	
	P valor	—	
2. Intención de Rotación (Retención de talento)	Rho de Spearman	0.312	—
	P valor	< .001	—

La tabla 5.14 muestra un coeficiente un poco más alto que la anterior con un valor de 0.324, y se interpreta como una correlación positiva y débil entre el reconocimiento personal y social y la retención de talento.

Tabla 5.14

Correlación de Spearman dimensión reconocimiento social y personal

Variable		Reconocimiento social y personal	Intención de Rotación (Retención de talento)
1. Satisfacción Laboral	Rho de Spearman	—	
	P valor	—	
2. Intención de Rotación (Retención de talento)	Rho de Spearman	0.324	—
	P valor	< .001	—

Por último, la tabla 5.15 muestra un coeficiente de Spearman de 0.346, el cual es el resultado que ha tenido mayor valor comparándolo con las demás dimensiones mencionadas de la satisfacción laboral. Se puede concluir que el beneficio económico tiene una correlación positiva y débil con la retención de talento.

Tabla 5.15*Correlación de Spearman dimensión beneficio económico*

Variable		Beneficio económico	Intención de Rotación (Retención de talento)
1. Satisfacción Laboral	Rho de Spearman	—	
	P valor	—	
2. Intención de Rotación (Retención de talento)	Rho de Spearman	0.346	—
	P valor	< .001	—

En conclusión, todas las dimensiones de la satisfacción laboral, variable independiente, se asocian de manera significativa y positiva con la retención de talento, variable dependiente. Solo que el nivel de correlación no es tan fuerte ya que el valor obtenido en cada uno de los coeficientes de Spearman no se acerca tanto al 1.

5.1.6. Análisis de regresión lineal

Como último análisis, se aplicó el modelo de regresión lineal simple ya que solo intervienen dos variables: la satisfacción laboral, como variable independiente; y la retención de talento, como la variable dependiente.

La regresión lineal es una técnica de análisis de datos que predice el valor de datos desconocidos mediante el uso de otro valor de datos relacionado y conocido. Es una técnica de modelado estadístico que se emplea para describir a una variable de respuesta continua como función de una o varias variables predictoras.

Como mencionan Lind et al. (2019), al utilizar este análisis de regresión lineal, se puede estimar o predecir el comportamiento de la variable dependiente (Y) en función a la variable independiente (X).

Se busca validar el modelo a través de una prueba de significancia del coeficiente de regresión a través de la siguiente fórmula:

$$Y = A + B \cdot X$$

Donde se tienen las siguientes hipótesis:

$$H_0: B = 0$$

H1: $B \neq 0$

La hipótesis nula (H0) afirma que si la pendiente de la ecuación del modelo (B) es igual a 0, entonces no existiría regresión lineal. Ya que, si es igual a 0, X se hace 0 también y la variable dependiente solo dependería de la constante (A) lo cual no tendría sentido.

Es por ello por lo que se busca que la pendiente del modelo (B), es que sea diferente de 0. Y para ello el p valor debe ser menor a 0.05 como se ha mencionado anteriormente, para poder rechazar la hipótesis nula que afirma que $B = 0$ y aceptar la hipótesis alternativa (H1) que afirma que $B \neq 0$. Con ello se podría predecir la variable en función a la ecuación.

Ahora, en cuanto al análisis de regresión lineal de la presente investigación, el programa JASP arrojó los siguientes resultados en las tablas 5.16, 5.17 y 5.18 para la satisfacción laboral, como variable independiente; y la retención de talento, como la variable dependiente.

En la tabla 5.16 se puede observar el coeficiente de determinación (R^2), el cual indica que la satisfacción laboral impacta a la retención de talento en un 13.2% en los trabajadores de las MYPES de Lima Metropolitana. Es decir que, si existe una modificación en la satisfacción laboral, la retención de talento solo va a variar en un 13.2%. El nivel de determinación no es el esperado, ya que existe un 86.8% de factores o variables fuera de la satisfacción laboral que están impactando en la retención de talento. Es decir, puede que otras variables como el salario, el espacio físico, el balance entre vida personal y trabajo, la formación y desarrollo, la motivación intrínseca, las relaciones interpersonales, entre otros factores que no se han tomado en la presente investigación; tengan un mayor impacto en la retención de talento de los trabajadores de las MYPES de Lima Metropolitana.

Por ejemplo, Xuecheng et al. (2021) en su investigación determinaron que la formación y el desarrollo tienen una influencia del 82.4% en la retención de talento, lo cual indica un nivel de determinación bastante alto, e indica que si existe un cambio en la formación y desarrollo la retención de talento va a variar un 82.4%. Este porcentaje es bastante más alto que el que se encontró en la presente investigación con la satisfacción laboral. Los autores, también analizaron la variable del ambiente laboral, y dicha variable tuvo un valor más bajo con 27.4% de impacto en la retención de talento. Esto significa que cada variable tiene un impacto diferente en la retención de talento.

Ahora, alineando a los diferentes estudios con la presente investigación, Xuecheng et al. (2021) también estudiaron la satisfacción laboral y tuvieron como resultado un impacto no tan alto de un 20.2% en la retención de talento. Y Kumiawaty et al. (2019) encontraron en su investigación que el ambiente de trabajo, el estrés y la satisfacción laboral tienen un impacto de 37.5% en la intención de rotación de los trabajadores.

Contrarrestando dichos resultados con los obtenidos en la presente investigación, se puede concluir que la satisfacción laboral no tiene un impacto tan alto en la retención de talento como otras variables. Y aunque en el caso del estudio realizado por Frye et al. (2020), se encontró que la satisfacción laboral tuvo un impacto del 71% en el compromiso de los trabajadores, y el compromiso de los trabajadores tuvo un impacto del 54% en la retención de talento. Los autores confirmaron que igualmente existen otros factores que pueden influenciar a los trabajadores en la retención de talento.

Tabla 5.16

Resumen del modelo satisfacción laboral y retención del talento

Modelo	R	R ²	R ² ajustado	Error estándar de la estimación
H ₀	0	0	0	3.112
H ₁	0.364	0.132	0.13	2.903

La tabla 5.17 de ANOVA, muestra el análisis de las varianzas. E indica si es posible construir un modelo de regresión lineal a partir de las variables satisfacción laboral (variable independiente) y retención de talento (variable dependiente). Para ello, como se mencionó anteriormente, el p valor tiene que ser menor a 0.05. Y como se puede observar en la tabla 5.17, el p valor cumple con un número < .001.

Tabla 5.17

ANOVA de satisfacción laboral y retención de talento

Modelo		Suma de cuadrados	Grados de libertad	Media cuadrática	F	P valor
H ₁	Regresión	460.784	1	460.784	54.682	< .001
	Residuo	3025.143	359	8.427		
	Total	3485.928	360			

Ahora, para analizar la tabla 5.18, la cual es la matriz de coeficientes, se debe entender que dicho cuadro refleja los coeficientes de la ecuación modelo:

$$Y = A + B * X$$

Adaptando la fórmula a los resultados obtenidos en el cuadro, la fórmula tomaría los siguientes valores:

$$\text{Retención de talento} = 6.964 + 0.064 * \text{Satisfacción laboral}$$

Por tal motivo, se puede afirmar que existe regresión lineal ya que la constante (B) tomó un valor diferente a 0, y aparte, el p valor es menor a 0.05. Es por ello por lo que se rechaza la H0 (donde B = 0) y se acepta la hipótesis alternativa H1 (donde B ≠ 0) y por lo tanto se confirma que la ecuación de regresión lineal es válida.

Tabla 5.18

Coefficientes de satisfacción laboral y retención de talento

Modelo		No estandarizados	Error estándar	Estandarizado	t	p
H ₀	(Interceptar)	11.609	0.164		70.885	< .001
H ₁	(Interceptar)	6.964	0.647		10.77	< .001
	Satisfacción laboral	0.064	0.009	0.364	7.395	< .001

En cuanto a la significación de tareas, la cual es dimensión de la satisfacción laboral. Se puede observar en la tabla 5.19 que tiene un impacto del 8.8% en la retención de talento. En la tabla 5.20 se puede que observar que es significativa ya que se tiene un p valor de < .001, menor a 0.05. Y en la tabla 5.21 se puede observar la constante con un valor de 7.593 y el coeficiente con el valor de 0.209.

Tabla 5.19

Resumen del modelo significación de tareas y retención del talento

Modelo	R	R ²	R ² ajustado	Error estándar de la estimación
H ₀	0	0	0	3.112
H ₁	0.297	0.088	0.086	2.976

Tabla 5.20*ANOVA de significación de tareas y retención de talento*

Modelo		Suma de cuadrados	Grados de libertad	Media cuadrática	F	P valor
H ₁	Regresión	307.438	1	307.438	34.724	< .001
	Residuo	3178.49	359	8.854		
	Total	3485.928	360			

Tabla 5.21*Coefficientes de significación de tareas y retención de talento*

Modelo		No estandarizados	Error estándar	Estandarizado	t	p
H ₀	(Interceptar)	11.609	0.164		70.885	< .001
H ₁	(Interceptar)	7.593	0.699		10.859	< .001
	Significación de tareas	0.209	0.036	0.297	5.893	< .001

En cuanto a las condiciones de trabajo, el cual es dimensión de la satisfacción laboral. Se puede observar en la tabla 5.22 que tiene un impacto del 10.1% en la retención de talento. En la tabla 5.23 se puede que observar que es significativa ya que se tiene un p valor de < .001, menor a 0.05. Y en la tabla 5.24 se puede observar la constante con un valor de 7.641 y el coeficiente con el valor de 0.212.

Tabla 5.22*Resumen del modelo condiciones de trabajo y retención del talento*

Modelo	R	R ²	R ² ajustado	Error estándar de la estimación
H ₀	0	0	0	3.112
H ₁	0.319	0.101	0.099	2.954

Tabla 5.23*ANOVA de condiciones de trabajo y retención de talento*

Modelo		Suma de cuadrados	Grados de libertad	Media cuadrática	F	P valor
H ₁	Regresión	353.729	1	353.729	40.543	< .001
	Residuo	3132.199	359	8.725		
	Total	3485.928	360			

Tabla 5.24*Coefficientes de condiciones de trabajo y retención de talento*

Modelo		No estandarizados	Error estándar	Estandarizado	t	p
H ₀	(Interceptar)	11.609	0.164		70.885	< .001
H ₁	(Interceptar)	7.641	0.642		11.896	< .001
	Condiciones de trabajo	0.212	0.033	0.319	6.367	< .001

En cuanto al reconocimiento personal y social, el cual es dimensión de la satisfacción laboral. Se puede observar en la tabla 5.25 que tiene un impacto del 9.6% en la retención de talento. En la tabla 5.26 se puede que observar que es significativa ya que se tiene un p valor de < .001, menor a 0.05. Y en la tabla 5.27 se puede observar la constante con un valor de 7.718 y el coeficiente con el valor de 0.204.

Tabla 5.25*Resumen del modelo de reconocimiento social y personal y retención de talento*

Modelo	R	R ²	R ² ajustado	Error estándar de la estimación
H ₀	0	0	0	3.112
H ₁	0.31	0.096	0.093	2.963

Tabla 5.26*ANOVA de reconocimiento social y personal y retención de talento*

Modelo		Suma de cuadrados	Grados de libertad	Media cuadrática	F	P valor
H ₁	Regresión	333.988	1	333.988	38.041	< .001
	Residuo	3151.94	359	8.78		
	Total	3485.928	360			

Tabla 5.27*Coefficientes de reconocimiento social y personal y retención de talento*

Modelo		No estandarizados	Error estándar	Estandarizado	t	p
H ₀	(Interceptar)	11.609	0.164		70.885	< .001
H ₁	(Interceptar)	7.718	0.65		11.875	< .001
	Reconocimiento personal y social	0.204	0.033	0.31	6.168	< .001

En cuanto al beneficio económico, el cual es la última dimensión estudiada de la satisfacción laboral. Se puede observar en la tabla 5.28 que tiene un impacto del 13.5% en la retención de talento. En la tabla 5.29 se puede que observar que es significativa ya que se tiene un p valor de < .001, menor a 0.05. Y en la tabla 5.30 se puede observar la constante con un valor de 8.594 y el coeficiente con el valor de 0.193.

Tabla 5.28*Resumen del modelo de beneficio económico y retención de talento*

Modelo	R	R ²	R ² ajustado	Error estándar de la estimación
H ₀	0	0	0	3.112
H ₁	0.367	0.135	0.132	2.899

Tabla 5.29*ANOVA de beneficio económico y retención de talento*

Modelo		Suma de cuadrados	Grados de libertad	Media cuadrática	F	P valor
H ₁	Regresión	468.887	1	468.887	55.793	< .001
	Residuo	3017.041	359	8.404		
	Total	3485.928	360			

Tabla 5.30*Coefficientes de beneficio económico y retención de talento*

Modelo		No estandarizados	Error estándar	Estandarizado	t	p
H ₀	(Interceptar)	11.609	0.164		70.885	< .001
H ₁	(Interceptar)	8.594	0.432		19.913	< .001
	Beneficio económico	0.193	0.026	0.367	7.469	< .001

5.2. Discusión

El primer análisis que se aplicó fue el de consistencia interna con el método Alpha de Cronbach para determinar la fiabilidad y confiabilidad de la encuesta aplicada. Los resultados mostraron valores de Alpha de Cronbach mayores a 0.7, e incluso para la satisfacción laboral y la intención de rotación (retención de talento) valores mayores a 0.8. Esto indica que la fiabilidad de la encuesta aplicada en cada una de las dimensiones y variables son de fiabilidad buena y excelente.

El segundo análisis aplicado fue el de validez KMO y la prueba de Barlett, en donde se obtuvo un KMO en todos los componentes mayor a 0.7 e incluso entre 0.8 y 0.9, lo que indica que el muestreo es bastante bueno y adecuado para las dimensiones de satisfacción laboral y la retención de talento. En cuanto a la prueba de esfericidad de Barlett el p valor dio un resultado < 0.001, el cual es menor a 0.05 y se puede concluir que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa:

- H₁ (hipótesis alternativa): La satisfacción laboral se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana

También se aplicó la prueba de normalidad, la cual indicó que tanto la satisfacción laboral, la significación de tareas, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y social, el beneficio económico, y la retención de talento; todas tienen un p valor menor al 0.05 lo que indica que los datos de cada una de ellas no siguen una distribución normal.

En cuanto a la correlación de las hipótesis, se utilizó el coeficiente de Rho Spearman para determinar el nivel de correlación de las variables y como resultado se tuvo que la satisfacción laboral tiene una correlación de 0.360 con la retención de talento, lo cual afirma que existe correlación sin embargo no a un nivel alto ya que este nivel se considera a partir del 0.60 como se describió anteriormente. Igualmente, las dimensiones de significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social y beneficio económico también se encuentran correlacionadas con la retención de talento a un nivel bajo. En conclusión, todas las dimensiones de la satisfacción laboral, variable independiente, se asocian de manera significativa y positiva con la retención de talento, variable dependiente.

Por último, en el análisis de regresión lineal los resultados demuestran que la satisfacción laboral tiene un bajo impacto en la retención de talento con un porcentaje del 13.2% en los trabajadores de las MYPES de Lima Metropolitana. Como se mencionó anteriormente es un porcentaje bajo ya que indica que existe un 86.8% de factores o variables fuera de la satisfacción laboral que están impactando en la retención de talento. Diferentes autores mencionados en la anterior sección, también llegan a la misma conclusión que la satisfacción laboral no es una variable que tenga mucho impacto en la retención de talento, por lo que habría que hacer un análisis de otras variables como el salario, el espacio físico, el balance entre vida personal y trabajo, la formación y desarrollo, la motivación intrínseca, las relaciones interpersonales, entre otras, para determinar cuál de ellas tiene un mayor impacto en la retención de talento de los trabajadores de las MYPES de Lima Metropolitana.

En base a los resultados de regresión de las dimensiones de satisfacción, la dimensión con mayor impacto en la retención de talento es el beneficio económico con un porcentaje de 13.5%. Las otras dimensiones de reconocimiento social y personal, condiciones de trabajo y significación de tareas; tienen un menor impacto en la retención de talento

Por último, en la tabla 5.31 se deja la validación de las hipótesis planteadas a inicios de la investigación en relación con los resultados discutidos anteriormente.

Tabla 5.31*Validación de hipótesis según resultados*

	Hipótesis	Condiciones
HG	La satisfacción laboral se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana	Validada
HE1	La significación de tareas se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana	Validada
HE2	Las condiciones de trabajo se asocian positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana	Validada
HE3	El reconocimiento social y personal se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana	Validada
HE4	El beneficio económico se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana	Validada

CONCLUSIONES

La satisfacción laboral es una variable bastante estudiada en las organizaciones ya que tiene como efecto diversos beneficios como un mejor desempeño de los trabajadores, mayor productividad en la empresa, alcance de los objetivos de la organización, y entre otros, la retención de talento eficaz.

La presente investigación hizo un estudio sobre la relación entre la satisfacción laboral y la retención de talento en los trabajadores de las MYPES de Lima Metropolitana con el fin de descubrir y encontrar que factores pueden ayudar a estas empresas para que retengan talento potencial y se desarrollen ya que representan el 96% de las empresas en el Perú Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2022).

- Se descubrió en el presente estudio, que la satisfacción laboral incluyendo en ella la significación de tareas, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y social, y el beneficio económico; son variables y dimensiones significativas las cuales son de consideración para que un trabajador se encuentre satisfecho en su empresa actual y decida quedarse en ella.
- A su vez dichas variables tienen impacto en la retención de talento. Quizás el grado de impacto no es tan grande como lo esperado ya que representa un porcentaje del 13.2%, y autores como Xuecheng et al. (2021) y Kumiawaty et al. (2019) también llegaron a resultados similares.
- Este indicador da a entender que puede haber otras variables a investigar que tengan mayor impacto en la retención de talento, tales como cambiar la modalidad de trabajo de híbrido a remoto, un salario competitivo con mejores beneficios, el espacio físico, el balance entre vida personal y trabajo, la formación y desarrollo, la motivación intrínseca, las relaciones interpersonales, entre otros. Así mismo, es importante mencionar que también existen otros autores como Frye et al. (2020), quienes tuvieron como resultado un impacto mayor de la satisfacción laboral en la retención de talento, lo cual puede deberse al diferente sector analizado en su investigación u otro factor.

- Debido a los resultados del presente estudio y el análisis de los resultados de los diferentes autores, se concluye que la satisfacción laboral es una variable que tiene impacto en la retención de talento, y que ambas variables se encuentran relacionadas. Por lo que, si las MYPES desean retener talento potencial en sus empresas y hacerlas crecer y desarrollarse, pueden apoyarse en enfocar parte de sus recursos, en estrategias para que sus trabajadores estén satisfechos.



RECOMENDACIONES

La satisfacción laboral y la retención de talento son variables muy interesantes para investigar, y según lo mencionado anteriormente, tienen increíbles beneficios en las empresas. Las grandes empresas aplican estrategias de satisfacción laboral para obtener mayor productividad y desempeño de sus trabajadores, y como se vio en la presente investigación, las mypes también pueden aplicar estrategias de satisfacción laboral para la retención de talento.

- Si se quiere determinar qué otros factores podrían tener un mayor impacto en la retención de talento en las mypes, podría investigarse la modalidad de trabajo de híbrido a remoto, el salario y el paquete de beneficios, las condiciones del espacio físico, el balance entre vida personal y trabajo, la formación y desarrollo, la motivación intrínseca, las relaciones interpersonales, entre otros; que son variables que también tienen impacto en la retención de talento.
- También se podría evaluar los factores de satisfacción laboral que motiven más a los trabajadores según las diferentes generaciones de edad. Por ejemplo, un trabajador de la generación Z quizás esté más acostumbrado a trabajar de manera híbrida o remota que un trabajador de la generación X y pueda decidir quedarse en la empresa por ese beneficio.
- Como se menciona en la investigación, el talento humano es vital para que las organizaciones avancen correctamente, tengan buenos resultados y alcancen sus objetivos; y se debe cuidar este talento más aún cuando la mayor cantidad de estas empresas son mypes y se busca el desarrollo y crecimiento en el país. El Perú cuenta con bastante talento humano y tiene una gran cantidad recursos para que las empresas se puedan desarrollar y puedan crecer, solo se debe seguir investigando para encontrar los distintos factores que ayuden a este talento humano potencial a desempeñarse satisfechos y sigan ayudando al país a crecer.

REFERENCIAS

- Aprison, Mohd, Y., Saputra, J., Muhammad, Z., & Bon, A. (2021). A Review of Contributing Factors on Job Satisfaction and Employees' Turnover Literature: Mini-Review Approach. *11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 5884–5905. <http://www.ieomsociety.org/singapore2021/papers/995.pdf>
- Balanagalakshmi, B., & Kumari, S. (2019). Employees' satisfaction on retention management practices. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(1C2), 142-148. <https://www.ijrte.org/wp-content/uploads/papers/v8i1C2/A10260581C219.pdf>
- Bravo, L., Egusquiza, M., Ruiz, M., & Manrique, M. (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 171-184. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12>
- Budie, B., Appel-Meulenbroek, R., Kemperman, A., & Weijs-Perree, M. (2019). Employee satisfaction with the physical work environment: The importance of a need based approach. *International Journal of Strategic Property Management*, 23(1), 36-49. <https://doi.org/10.3846/ijspm.2019.6372>
- Castillo, P. (2013). Clima organizacional; desempeño laboral. Ediciones PEARSON.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3.^a ed.). McGraw-Hill.
- Chung, M., Jang, Y. & Edelson, S. (2021). The path from role clarity to job satisfaction: natural acting and the moderating impact of perceived fairness of compensation in services. *Service Business*, 15, 77–102. <https://doi.org/10.1007/s11628-020-00434-5>
- Contreras, E., Fraile, A., & Suárez, A. (2019). Análisis de la calidad de los servicios académico-administrativos en una universidad colombiana. *Revista Lasallista de Investigación*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.22507/rli.v16n1a9>
- Cueva, D., Infante, S., Arambarri, J., Raymundo, C., & Rojas, J. (2023). Methodology to improve profitability in a company textile industry through the improvement of the recruitment process and selection of human resources using Lean Six Sigma and Digital Transformation. *Proceedings of the 21th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology (LACCEI 2023): "Leadership in Education and Innovation in Engineering in the Framework of Global Transformations: Integration and Alliances for Integral Development"*, 487. <https://doi.org/10.18687/laccei2023.1.1.487>
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 663-677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>

- Dhamija, P., Gupta, S., & Bag, S. (2019). Measuring of job satisfaction: the use of quality of work life factors. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3), 871-892. <https://doi.org/10.1108/BIJ-06-2018-0155>
- Diaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Frye, W. D., Kang, S., Huh, C., & Lee, M. J. (2020). What factors influence Generation Y's employee retention in the hospitality industry?: An internal marketing approach. *International Journal of Hospitality Management*, 85, 102352. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102352>
- Ghani, B., Zada, M., Memon, K., Ullah, R., Khattak, A., Han, H., Ariza-Montes, A., & Araya-Castillo, L. (2022). Challenges and Strategies for Employee Retention in the Hospitality Industry: A Review. *Sustainability*, 14(5), 2885. <https://doi.org/10.3390/su14052885>
- González, F., Selva, C., & Sunyer, A. (2022). The Influence of Total Compensation on Job Satisfaction. *Universitas Psychologica*, 20, 1–15. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy20.itcj>
- González, J., Aspeé, J., & Sessarego-Espeleta, I. (2023). Estimación de la fiabilidad para instrumentos de medición adaptativos. *REXE- Revista De Estudios Y Experiencias En Educación*, 22(48), 262–275. <https://doi.org/10.21703/0718-5162.v22.n48.2023.015>
- Greenhaus, J., & Allen, T. (2011). Work–family balance: A review and extension of the literature. In J. Quick & L. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 165–183). American Psychological Association.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.^a ed.). McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022a). *POBLACIÓN OCUPADA DE LIMA METROPOLITANA ALCANZÓ 4 MILLONES 921 MIL PERSONAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2022* [Nota de prensa]. <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-062-2022-inei.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022b). *POBLACIÓN OCUPADA, SEGÚN RAMAS DE ACTIVIDAD, TAMAÑO DE EMPRESA Y CATEGORÍA DE OCUPACIÓN, 2007-2021* [Excel]. <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/ocupacion-y-vivienda/>
- Instituto Peruano de Economía. (2023, 31 de julio). *Monitor del empleo en Lima Metropolitana*. IPE2023. <https://www.ipe.org.pe/portal/monitor-del-empleo-en-lima-metropolitana-tablero-interactivo/>
- Jung, Y., & Suh, Y. (2019). Mining the voice of employees: A text mining approach to identifying and analyzing job satisfaction factors from online employee reviews.

Decision Support Systems, 123, 113074.
<https://doi.org/10.1016/j.dss.2019.113074>

- Kurniawaty, K., Ramly, M., & Ramlawati (2019). The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention. *Management Science Letters*, 9(6), 877-886. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.3.001>
- Kwiotkowska, A., & Gębczyńska, M. (2022). Job Satisfaction and Work Characteristics Combinations in Industry 4.0 Environment—Insight from the Polish SMEs in the Post–Pandemic Era. *Sustainability*, 14(20), 12978. <https://doi.org/10.3390/su142012978>
- Lee, C., Lim, H., Seo, D., & Kwak, D. (2022). Examining employee retention and motivation: the moderating effect of employee generation. *Evidence-based HRM*, 10(4), 385-402. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-05-2021-0101>
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2019). *Estadística aplicada a los negocios y la economía* (17.^a ed.). McGraw-Hill.
- Maryatmi, A., & Limakrisna, N. (2020). Job Satisfaction as a Mediator of Career Development and Job Security for Well-Being. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(3), 271-283. https://www.ijicc.net/images/vol12/iss3/12331_Maryatmi_2020_E_R.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2022). *Informe Anual del Empleo en el Perú 2021*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3768002/IAE_2021.pdf
- Molina, M. (2020). Idolatrada, pero incomprendida. El significado del valor de p. *Revista Electrónica AnestesiaR*, 12(3), 3. <https://doi.org/10.30445/rear.v12i3.819>
- Molina, M. (2022). Paso a paso. Cálculos de probabilidad con una distribución normal. *Revista Electrónica AnestesiaR*, 14(7), 2. <https://doi.org/10.30445/rear.v14i7.1053>
- Mustafa, M., Coetzer, A., Ramos, H., & Fuhrer, J. (2021). Exploring the effects of small- and medium-sized enterprise employees' job satisfaction on their innovative work behaviours: the moderating effects of personality. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 8(2), 228-250. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-07-2020-0133>
- Olivera, C., Uribe, P., & Denegri, N. (2013). Validación del IPP-R con alumnos de cuarto y quinto grado de secundaria de colegios públicos y privados de Lima metropolitana. *Persona*, 16(016), 139-164. <https://doi.org/10.26439/persona2013.n016.7>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pizarro, K., & Martínez, O. (2020). Análisis factorial exploratorio mediante el uso de las medidas de adecuación muestral kmo y esfericidad de bartlett para determinar

- factores principales. *Journal of Science and Research*, 5(CININGEC), 903–924. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4453224>
- Puhakka, I., Nokelainen, P., & Pylväs, L. (2021). Learning or Leaving? Individual and Environmental Factors Related to Job Satisfaction and Turnover Intention. *Vocations and Learning*, 14, 481–510. <https://doi.org/10.1007/s12186-021-09275-3>
- Rahman, S., & Singh, T. (2019). Dimensions of employee satisfaction with compensation: scale development and validation. *International Journal Business Excellence*, 19(2), 223–242. <https://doi.org/10.1504/IJBEX.2019.102238>
- Rose, R., Shazali, K., Adam, M., Nee, S., & Latif, I. (2019). The Relationship of Reward System, Working Environment and Organization Commitment to Job Satisfaction: Generational Difference. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 6(4), 151-168. https://www.ijicc.net/images/Vol6Iss4/6409_Rose_2019_TD_R.pdf
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú. (2022). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Resultados en 2021*. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-comexperu-001.pdf>
- Tenriawali, A., Umanailo, M., Wonua, A., Mutiara, I., Bakti, Damsid, & Ahriani, A. (2021). The Effect of Balanced Life and Career Development on Job Satisfaction in Bank Maluku. *11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 6133–6142. <http://www.ieomsociety.org/singapore2021/papers/1026.pdf>
- Tsai, P., Chen, C., & Tang, J. (2021). Key Factors Influencing Talent Retention and Turnover in Convenience Stores: A Comparison of Managers' and Employees' Perspectives. *SAGE Open*, 11(4). <https://doi.org/10.1177/21582440211067240>
- Upadhyay, R., Ansari, K., & Bijalwan, P. (2020). Performance Appraisal and Team Effectiveness: A Moderated Mediation Model of Employee Retention and Employee Satisfaction. *Vision*, 24(4), 395–405. <https://doi.org/10.1177/0972262919875542>
- Wikhamn, W., Wikhamn, B., & Fasth, J. (2022). Employee participation and job satisfaction in SMEs: investigating strategic exploitation and exploration as moderators. *The International Journal of Human Resource Management*, 33(16), 3197-3223. <https://doi.org/10.1080/09585192.2021.1910537>
- Xuecheng, W., Iqbal, Q., & Saina, B. (2022). Factors Affecting Employee's Retention: Integration of Situational Leadership With Social Exchange Theory. *Front. Psychol.* 13:872105. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.872105>



ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Tipo de Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Satisfacción laboral	Independiente	Evaluación que tienen los trabajadores sobre su actual trabajo en comparación con su trabajo deseado (Xuecheng et al., 2021).	Significación de Tareas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mi trabajo me brinda oportunidades para utilizar mis habilidades y conocimientos. 2. Siento que mi trabajo tiene un propósito y contribuye al logro de los objetivos de la organización. 3. Me siento satisfecho/a con las tareas y responsabilidades asignadas en mi trabajo. 4. En general, considero que mi trabajo es interesante y desafiante. 5. Me siento valorado/a por el tipo de trabajo que realizo en la organización. 	Cuestionario
			Condiciones de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estoy satisfecho/a con el ambiente físico de trabajo (temperatura, iluminación, comodidad, etc.). 2. Las instalaciones y recursos de trabajo que tengo a disposición son adecuados para realizar mi trabajo eficientemente. 3. La carga de trabajo y las exigencias laborales son razonables y manejables. 4. Siento que tengo suficiente autonomía y control sobre mi trabajo. 5. En general, me siento seguro/a y protegido/a en mi entorno laboral. 	Cuestionario
			Reconocimiento Social y Personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibo reconocimiento y elogios por el trabajo bien hecho. 2. Siento que mi contribución y esfuerzo son valorados por mi supervisor y compañeros. 3. Existe un ambiente de apoyo y camaradería en mi lugar de trabajo. 4. Me siento parte importante del equipo y la organización. 5. En general, siento que tengo buenas relaciones laborales y sociales en mi entorno de trabajo. 	Cuestionario

Variables	Tipo de Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
			Beneficio económico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estoy satisfecho/a con el nivel de remuneración y beneficios que recibo por mi trabajo. 2. Siento que mi salario es justo y acorde a mi desempeño y responsabilidades. 3. Estoy satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que ofrece mi organización. 4. Considero que los beneficios adicionales (bonificaciones, incentivos, etc.) son adecuados y motivadores. 5. En general, estoy satisfecho/a con el paquete salarial y de beneficios económicos que recibo. 	Cuestionario
Retención de Talento	Dependiente	Métodos o estrategias que las organizaciones aplican para retener a su personal valioso y animarlos a que se queden en la compañía el mayor tiempo posible (Ghani et al., 2022).	Intención de Rotación	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Con qué frecuencia se siente frustrado cuando no se le da la oportunidad en el trabajo de lograr sus objetivos personales relacionados con el trabajo? 2. ¿Con qué frecuencia se ven comprometidos sus valores personales en el trabajo? 3. ¿Con qué frecuencia sueña con conseguir otro trabajo que se adapte mejor a sus necesidades personales? 4. ¿Con qué frecuencia espera otro día en el trabajo? 	Cuestionario

Anexo 2: Matriz de contingencia

Problemas	Objetivos	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la retención del talento en las MYPES de Lima Metropolitana?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la retención del talento en las MYPES de Lima metropolitana</p>	<p>Hipótesis General La satisfacción laboral se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana</p>	<p>Independiente: Satisfacción Laboral</p>	<p>Evaluación que tienen los trabajadores sobre su actual trabajo en comparación con su trabajo deseado (Xuecheng et al., 2021).</p>	<p>Significación de tareas</p>	<p>1. Mi trabajo me brinda oportunidades para utilizar mis habilidades y conocimientos. 2. Siento que mi trabajo tiene un propósito y contribuye al logro de los objetivos de la organización. 3. Me siento satisfecho/a con las tareas y responsabilidades asignadas en mi trabajo. 4. En general, considero que mi trabajo es interesante y desafiante. 5. Me siento valorado/a por el tipo de trabajo que realizo en la organización.</p>	<p>Cuestionario</p>
<p>Problema específico 1: ¿Cuál es la relación entre la significación de tareas y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana?</p>	<p>Objetivo específico 1: Establecer la relación entre la significación de tareas y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana</p>	<p>Hipótesis específica 1: La significación de tareas se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana</p>			<p>Condiciones de trabajo</p>	<p>1. Estoy satisfecho/a con el ambiente físico de trabajo (temperatura, iluminación, comodidad, etc.). 2. Las instalaciones y recursos de trabajo que tengo a disposición son adecuados para realizar mi trabajo eficientemente. 3. La carga de trabajo y las exigencias laborales son razonables y manejables. 4. Siento que tengo suficiente autonomía y control sobre mi trabajo.</p>	<p>Cuestionario</p>

Problemas	Objetivos	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
					5. En general, me siento seguro/a y protegido/a en mi entorno laboral.		
Problema específico 2: ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana?	Objetivo específico 2: Precisar la relación entre las condiciones de trabajo y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana	Hipótesis específica 2: Las condiciones de trabajo se asocian positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana	Dependiente: Retención de Talento	Métodos o estrategias que las organizaciones aplican para retener a su personal valioso y animarlos a que se queden en la compañía el mayor tiempo posible (Ghani et al., 2022).	Reconocimiento social y personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibo reconocimiento y elogios por el trabajo bien hecho. 2. Siento que mi contribución y esfuerzo son valorados por mi supervisor y compañeros. 3. Existe un ambiente de apoyo y camaradería en mi lugar de trabajo. 4. Me siento parte importante del equipo y la organización. 5. En general, siento que tengo buenas relaciones laborales y sociales en mi entorno de trabajo. 	Cuestionario
Problema específico 3: ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento social y personal y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana?	Objetivo específico 3: Determinar la relación entre el reconocimiento social y personal y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana	Hipótesis específica 3: El reconocimiento social y personal se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana			Beneficio económico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estoy satisfecho/a con el nivel de remuneración y beneficios que recibo por mi trabajo. 2. Siento que mi salario es justo y acorde a mi desempeño y responsabilidades. 3. Estoy satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que ofrece mi organización. 4. Considero que los beneficios adicionales (bonificaciones, incentivos, etc.) son adecuados y motivadores. 5. En general, estoy satisfecho/a 	Cuestionario

Problemas	Objetivos	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Metodología
					con el paquete salarial y de beneficios económicos que recibo.	
Problema específico 4: ¿Cuál es la relación entre el beneficio económico y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana?	Objetivo específico 4: Establecer la relación entre el beneficio económico y la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana	Hipótesis específica 4: El beneficio económico se asocia positiva y significativamente con la retención de talento en las MYPES de Lima Metropolitana		Intención de rotación	1. ¿Con qué frecuencia se siente frustrado cuando no se le da la oportunidad en el trabajo de lograr sus objetivos personales relacionados con el trabajo? 2. ¿Con qué frecuencia se ven comprometidos sus valores personales en el trabajo? 3. ¿Con qué frecuencia sueña con conseguir otro trabajo que se adapte mejor a sus necesidades personales? 4. ¿Con qué frecuencia espera otro día en el trabajo? (codificado al revés)	Cuestionario

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	1%
2	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Edgar Fernando Vasquez Reyes. "Factores críticos para la adopción de las TIC en micro y pequeñas empresas industriales", Industrial Data, 2021 Publicación	<1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	<1%

9 repositorio.une.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

10 dspace.uazuay.edu.ec <1 %
Fuente de Internet

11 Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de
Administración de Negocios para Graduados <1 %
Trabajo del estudiante

12 repositorio.unac.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

13 repositorio.utp.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

14 repositorio.unap.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

15 repositorio.uap.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

16 core.ac.uk <1 %
Fuente de Internet

17 repositorio.upla.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

18 d.documentop.com <1 %
Fuente de Internet

19 tesis.pucp.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

20	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	www.tdx.cat Fuente de Internet	<1 %
23	ieie.itam.mx Fuente de Internet	<1 %
24	laccei.org Fuente de Internet	<1 %
25	www.repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	rstudio-pubs-static.s3.amazonaws.com Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Pontificia Universidad Catolica de Chile Trabajo del estudiante	<1 %
31	dspace.utb.edu.ec	

Fuente de Internet

<1 %

32

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

33

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

34

repositorio.uta.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

35

m.inei.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

36

upc.aws.openrepository.com

Fuente de Internet

<1 %

37

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

38

bceqro.wixsite.com

Fuente de Internet

<1 %

39

remineo.org

Fuente de Internet

<1 %

40

Clesy Rosilene Ramirez Campomanes.
"Política tributaria y formalización de las
micro y pequeñas empresas en Lima
Metropolitana", Quipukamayoc, 2023

Publicación

<1 %

41

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

42	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	anestesiario.org Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	snap3.uas.mx Fuente de Internet	<1 %
46	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
48	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
49	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
50	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
51	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

<1 %

54

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

55

rus.ucf.edu.cu

Fuente de Internet

<1 %

56

Submitted to unsaac

Trabajo del estudiante

<1 %

57

gala.gre.ac.uk

Fuente de Internet

<1 %

58

geseme.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

59

www.monografias.com

Fuente de Internet

<1 %

60

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

61

Submitted to BPP College of Professional Studies Limited

Trabajo del estudiante

<1 %

62

Margarita Chiang Vega, Juan Pablo Hidalgo-Ortiz, Nelly Gómez-Fuentealba. "Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales", Retos, 2021

Publicación

<1 %

63 observatorio.campus-virtual.org <1 %
Fuente de Internet

64 Submitted to Universidad Internacional de la Rioja <1 %
Trabajo del estudiante

65 erecursos.uacj.mx <1 %
Fuente de Internet

66 go.gale.com <1 %
Fuente de Internet

67 prezi.com <1 %
Fuente de Internet

68 Submitted to ueb <1 %
Trabajo del estudiante

69 www.educacion.gob.es <1 %
Fuente de Internet

70 Silva, Raphael Giovanini da(Sementille, Antonio Carlos). "Implementação dos níveis de segurança e acesso remoto", Univem Aberto, 2005. <1 %
Publicación

71 dokumen.pub <1 %
Fuente de Internet

72 europub.co.uk <1 %
Fuente de Internet

hdl.handle.net

73	Fuente de Internet	<1 %
74	hemerotecadigital.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
75	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
76	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
77	Submitted to University of Westminster Trabajo del estudiante	<1 %
78	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo