

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



“Satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo”.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE PSICOLOGA

AUTORES : Berrospi Ayala Inés Zenaida

Ruiz Inga Georgina Yadira

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : Clima, cultura y comportamiento organizacional

FECHA DE INICIO Y TERMINO : Inicio octubre de 2017
Termino noviembre de 2018

Huancayo-Perú

2018

DEDICATORIA

A Dios, quién ilumina nuestro sendero con sabiduría para tomar buenas decisiones, logrando llegar hasta esta etapa con salud y en compañía de los seres que más amamos.

A nuestros padres, quienes son el pilar más importante de lo que somos, que siempre creyeron en nosotras e incanzablemente nos impulsaron con ejemplo de perseverancia , amor,dulzura y sobre todo paciencia para no desistir de nuestros objetivos.

Las autoras

AGRADECIMIENTO

Nuestra inmensa gratitud a los docentes de la Universidad Peruana Los Andes, por su apoyo constante y calidad académica.

A la Mg. Annabella Llanos Villadoma, por sus valiosas enseñanzas y asesoramiento constante en la realización de esta tesis, que con apoyo y confianza en nuestro trabajo, su capacidad de guiar nuestras ideas han sido un aporte invaluable. Al Patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza por su gran colaboración en el proceso de la aplicación del instrumento.

Agradezco por anticipado las sugerencias y recomendaciones que luego del proceso de sustentación ustedes realizarán, para mejorar y continuar con la presente investigación.

Finalmente, nuestro reconocimiento a las personas que contribuyeron de una u otra manera con la realización de esta investigación.

Yadira Ruiz e Inés Berrospi

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, en el mundo de las organizaciones y las grandes industrias comerciales, ha ido comprendiéndose, de manera paulatina, que, para cumplir con ciertos objetivos, es necesario cambiar la antigua concepción sobre el ser humano. Actualmente, ya no se sostiene de manera enfática que el colaborador responde de modo automático a las exigencias de la organización. Por el contrario, se asume que los colaboradores son recursos humanos de alta importancia, que son más bien, sustento del funcionamiento y desarrollo de los sistemas organizacionales, ya que sin ellos no habría un desarrollo de manera positiva en las empresas. Pero esto, no solo depende de las habilidades o características personales del individuo, si no también, interviene la forma de percibir su ambiente de trabajo y los mecanismos de la organización, como ello se da resultado a la satisfacción laboral. Es así que la satisfacción laboral es predominante en el colaborador, ya que se verá refleja en la actitud positiva o negativa hacia la misma, llevando al crecimiento o declive de la empresa. Por ende, es muy importante identificar la satisfacción en el colaborador, ya que en base a estos resultados la empresa podrá formar tácticas de mejora y solución, logrando los objetivos trazados por la organización.

Este estudio estuvo enfocado en locatarios del patio de comidas Real Plaza(empresas del centro comercial), dedicadas al rubro de comida rápida; que contaron con colaboradores operativos part time,full time y administrativos los cuales muchas veces estuvieron expuestos a trabajar bajo presión, quienes por lineamientos de la organización debían cumplir exigencias y reglamentos

Por último la tesis estuvo conformada por IV capítulos: El capítulo I desarrolló el problema de investigación, formulación del problema, objetivo general y específicos, por último la justificación; en el capítulo II se plasmó el marco teórico; el capítulo III, La metodología de Investigación, el

capítulo IV constó de los resultados de la investigación, para finalmente dar las conclusiones y recomendaciones.

Adicional a ello los horarios nocturnos, la atención al cliente como labor principal, y en muchas oportunidades el mal trato de los mismos, entre otros aspectos.

La metodología empleada dentro de la investigación es la detallada a continuación:
Tipo: Básica, Nivel de investigación fue la descriptiva y el diseño empleado fue el descriptivo simple.

CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCIÓN	iv
CONTENIDO	v
CONTENIDO DE TABLAS	vii
CONTENIDO DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	1
CAPITULO I	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	2
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3.1. PROBLEMA GENERAL	5
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	5
1.4. JUSTIFICACIÓN	6
1.4.1. SOCIAL O PRÁCTICA	6
1.4.2. TEÓRICO CIENTÍFICA	6
1.4.3. METODOLÓGICA	6
1.5. OBJETIVOS	7
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	7
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
CAPITULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO	8
2.1.1. LOCAL	8
2.1.2. NACIONAL	10
2.1.3. INTERNACIONAL	11
2.2. BASES TEÓRICAS	13
2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL	13
2.3. MODELOS TEÓRICOS DE SATISFACCIÓN LABORAL	15
2.4. DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	17

2.5.	DEFINICION DE TÉRMINOS	20
2.6.	HIPOTESIS	20
2.7.	VARIABLE	20
	CAPITULO III	21
	METODOLOGÍA	21
3.1.	MÉTODO DE INVESTIGACION	21
3.2.	TIPO DE ESTUDIO	21
3.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	22
3.4.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	22
3.5.	POBLACIÓN O UNIVERSO	22
3.6.	MUESTRA, TIPO DE MUESTREO, TAMAÑO DE LA MUESTRA	22
3.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	24
3.7.1.	Técnica:	24
3.7.2.	Confiabilidad y Validez del instrumento empleado.	25
3.8.	PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACION	26
3.9.	TÈCNICAS Y ANÀLISIS DE DATOS	27
3.10.	LIMITACIONES	27
3.11.	CONSIDERACIONES ETICAS	28
	CAPITULO IV	29
	RESULTADOS	29
	CAPITULO V	35
	ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	35
	CAPITULO VI	38
	CONCLUSIONES	38
	RECOMENDACIONES	40
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
	ANEXOS	45

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla N°1:	Resultados del nivel de satisfacción laboral Total de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.....	30
Tabla N°2:	Resultados del nivel de satisfacción laboral respecto a la significación de la tarea según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real en la ciudad de Huancayo.....	32
Tabla N°3:	Resultados del nivel de satisfacción laboral respecto a la condiciones de trabajo según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.....	33
Tabla N°4:	Resultados del nivel de satisfacción laboral respecto al reconocimiento personal según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo..	34
Tabla N°5:	Resultados del nivel satisfacción laboral respecto al beneficios económicos según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la Cuidad de Huancayo.....	35

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura N°1:	Resultados del nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de locatario de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la Ciudad de Huancayo.....31
Figura N°2	Resultados del nivel de satisfacción laboral respecto a la significación de la tarea según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.....32
Figura N°3:	Resultados del nivel de satisfacción laboral respecto a la condiciones de trabajo según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.....33
Figura N°4:	Resultados del nivel de satisfacción laboral respecto al reconocimiento personal según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.....34
Figura N°5:	Resultados del nivel satisfacción laboral respecto al beneficios económicos según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.....35

RESUMEN

Para obtener el éxito empresarial, es indispensable preservar al recurso humano, pues las organizaciones deben entender las necesidades de los colaboradores. Es así que la presente investigación titulada “Satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo”. Partió del siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo?. Se tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral que existió en los colaboradores de dichos locatarios de comida rápida. El tipo de investigación fue básica; nivel descriptivo y diseño descriptivo simple, tuvo una muestra de 150 colaboradores cuya relación laboral fue de contratados. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 68,5% de los colaboradores de los locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo, presentan un nivel promedio de satisfacción laboral, mientras que ambos géneros en el factor de significación de la tarea tienen un nivel promedio, en cuanto al factor condiciones ambientales el nivel es satisfecho para ambos géneros, por otro lado el reconocimiento personal y/o social arroja nivel insatisfecho en ambos géneros y en el factor beneficios económicos los colaboradores del género femenino obtienen nivel promedio mientras que el género masculino tiene un nivel satisfecho.

➤ **Palabras clave:** Satisfacción laboral, colaboradores, comida rápida.

ABSTRACT

To achieve business success, it is essential to preserve the human resource, as organizations must understand the needs of employees. It is so that the present investigation titled "Realization in the city of Huancayo". Part of the following problem: What is the level of satisfaction of the employees of the tenants of the fast food of the Patio de las Comidas of the Real Plaza Shopping Center in the city of Huancayo? The type of research was basic; Descriptive level and simple descriptive design, had a sample of 150 employees with a working relationship with contractors. The following results were obtained: 68.5% of the collaborators of the fast food tenants in the food court of the Real Plaza Shopping Center in the city of Huancayo, we present a level of job satisfaction, while both genders in the factor of significance of the task have an average level, in terms of the factor of conditions at the level is the level of satisfaction for both genders, on the other hand the personal and / or social recognition level unsatisfied level in both genders and in the factor of the benefits of the collaborators of the genre.

➤ Keywords: Job satisfaction, employees, fast food.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMATICA

A nivel mundial la satisfacción laboral ha ido creciendo considerablemente pues hoy en día se toma en cuenta el cómo se siente el empleado frente a su centro de labor. Durante los últimos años el estudio de la Satisfacción laboral se aborda de tal manera que el ser humano pueda sentirse pleno en todas las dimensiones y lugares donde se desarrolla con el fin de generar armonía y buen clima dentro del lugar de trabajo.

Es así que el ranking internacional de satisfacción laboral apuntó que “En La Unión Europea se encontraron países con mayor satisfacción laboral tales como Dinamarca, Austria y Países Bajos, manteniéndose este resultado hasta 1997. Para el 2005 la cantidad de trabajadores satisfechos aumentó en Dinamarca, aparece a su vez en escena, Reino Unido, con porcentaje alto en este ranking. Por otro lado se tuvieron últimos en la tabla a Grecia, Italia y España. Resaltando que la Unión Europea tiene un 84,8% de satisfacción Laboral general.”⁽¹⁾

Según la encuesta Gallup dentro de América Latina, México se encontró al final de la tabla de los países evaluados con 12%, teniendo por el contrario a Brasil quien lideró dicha tabla con un 27%. Sin embargo, el país que se ha

llevado la mayor cantidad de trabajadores satisfechos en América es Estados Unidos, ganando en los últimos años a Europa y a Occidente con 30%.⁽²⁾

El diario “Gestión” dio a conocer que “en el Perú existió una real problemática sobre este tema pues el 45% de colaboradores no fue feliz en su centro de trabajo, mientras que el 52% se “sintió poco valorados”; pudiendo esta insatisfacción desencadenar en una crisis que traería consigo baja productividad”⁽³⁾ pues la actitud del colaborador hoy en día es esencial para el buen funcionamiento organizacional, puesto que el ser humano debe ser considerado teniendo en cuenta sus afectos, comportamiento y cognición que es la base de su actitud.

De acuerdo con el estudio “Felicidad y trabajo”, la gente feliz presenta hasta 33% mayor energía y dinamismo, que deriva en mayor eficiencia y productividad en las empresas.⁽⁴⁾ Por ello se buscó poner como variable de estudio a la Satisfacción laboral que se define como sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características.

Actualmente el Perú se encuentra en de desarrollo económico, siendo el centro de inversión de muchos países como viene pasando desde años atrás, no yendo muy lejos en la ciudad de Huancayo empresas chilenas, estadounidenses desde que iniciaron tuvieron la preferencia del consumidor por lo que decidieron tomar como capital humano en su mayoría a gente neta de la zona, ofreciendo ciertos beneficios pero también exigiendo un rendimiento alto para conseguir los resultados deseados que los seguirá manteniendo como trasnacionales exitosas, tal es el caso de los locatarios de Comida Rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza de Huancayo que se encuentra en funcionamiento desde el año 2008, liderando los centros comerciales donde vienen atendiendo.

De esta forma la actitud del ser humano frente a su trabajo puede ir variando por diversos factores externos que la empresa proporciona, aumentando los casos de inconformidad debido a que por estar sometidos al trabajo bajo presión, mal trato por parte de los clientes, horas nocturnas,

remuneraciones básicas ,las personas tienen reacciones variadas, este hecho ligándose con la manera en cómo se manejan así mismos, teniendo efecto en la relación con las demás personas, en este caso los clientes y compañeros de trabajo.

Por este motivo la presente investigación buscó encontrar el nivel de satisfacción laboral en locatarios de comida rápida del patio de comidas del centro comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación tuvo como lugar de desarrollo la ciudad de Huancayo que se encuentra en el departamento de Junín, zona centro del Perú, se caracteriza por ser la ciudad más importante de la sierra central, siendo la sexta más poblada, motivo por el cual la economía se destaca en un 80% a nivel de toda la región Junín. Uno de los centros de mayor impacto económico es el centro comercial Real Plaza que desde su apertura en Huancayo, el año 2008, se crearon más puestos laborales, en varios rubros pero el de mayor afluencia, fue el de la alimentación, pues contaron con una nueva propuesta, restaurantes de comida rápida. La investigación se realizó exactamente en los locatarios del patio de comidas, debido a que es uno de los lugares con mayor concurrencia dentro del Centro Comercial.

Existieron aspectos fundamentales del funcionamiento eficaz de cada locatario, tal es el caso del equipo humano, eje fundamental del éxito de estas empresas, quienes están inmersos en actividades de atención al cliente y producción del alimento, que en diversas ocasiones tuvieron sobreesfuerzo físico, tareas rutinarias, bajo presión, dificultando muchas veces que se sientan a gusto con lo que hacen o reciben de la empresa; quienes exigen a su vez, productividad alta por ende buena atención y rapidez de los colaboradores. Según la percepción del colaborador en las llamadas “horas rash” el trabajo se incrementa, así como el esfuerzo físico se duplica creando en muchos de los colaboradores un vaivén de emociones, que altera la interacción entre compañeros de mismo o distinto rango. Por esta razón se buscó realizar una investigación acerca de la satisfacción laboral,

no es un tema nuevo, sin embargo, por la constante expansión comercial y el uso de los recursos humanos, depende de esta, en gran medida el éxito de una empresa, así como indicador concluyente que da a conocer los niveles que se tienen en la organización en cuanto a la satisfacción laboral, felicidad, comodidad, gusto o disgusto de un colaborador ante su centro de trabajo. Por lo planteado anteriormente, se consideró oportuno el estudio de la satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la Ciudad de Huancayo.

Esta investigación se realizó desde octubre del 2017 hasta noviembre del 2018, obteniendo un total de 1 año 1 mes de ejecución.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral respecto a las Significación de la Tarea según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral respecto a Condiciones de trabajo según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral respecto a las Reconocimiento Personal y/o Social según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral respecto a las Beneficios económicos según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. SOCIAL O PRÁCTICA

Dada la importancia de la satisfacción laboral, se brindó información a los administradores de los locatarios para mejorar la Satisfacción y diseñar un plan estratégico en su empresa. De este modo se vieron beneficiados los colaboradores y locatarios de comida rápida del patio de comidas del centro comercial Real Plaza. Diversas empresas hoy en día trabajan en función al cliente y este último contribuye a la productividad de la organización por ello que la presente investigación sirvió para que empresas del mismo rubro puedan tomar como referente los resultados obtenidos, mejorarlos, ser líderes a nivel nacional, mundial y tener clientes felices.

1.4.2. TEÓRICO CIENTÍFICA

De acuerdo a los resultados obtenidos; el desarrollo de esta investigación brindó información objetiva, relevante confiable, a futuras investigaciones debido a que, sirvió como complemento al tema, con información actualizada referente al estudio de la Satisfacción Laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza .

1.4.3. METODOLÓGICA

Para la investigación se utilizó un instrumento validado: Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma que sirvió para poder aplicar en los colaboradores que trabajan en el patio de comidas del centro comercial Real Plaza en la Cuidad de Huancayo.

Los resultados de la investigación fueron incorporados al campo de la psicología, así como de la administración, pues ayudó a comprobar el nivel de satisfacción laboral y su importancia en distintos locatarios que se evaluó.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Describir el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del centro comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir el nivel de satisfacción respecto a la Significación de la Tarea según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.
- Describir el nivel de satisfacción respecto a las Condiciones de trabajo, según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.
- Describir el nivel de satisfacción respecto Reconocimiento Personal y/o Social según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.
- Describir el nivel de satisfacción respecto a los Beneficios económicos, según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1. LOCAL

Quillatupa, ⁽⁵⁾ el año 2016 realizó la tesis, “Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el área de producción de la empresa de artesanías Sumak Wanka”, Huancayo-Perú, con el objetivo de Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el área de producción de la empresa de artesanías Sumak Wanka, Huancayo 2016-2017. Mediante este análisis se obtuvo como conclusión que, sí existe una relación entre las variables de nuestro estudio, con lo cual indicaron que, al mejorar el ambiente de trabajo del colaborador, éste mostrará mejoras en su satisfacción por el trabajo que desarrolla en la empresa.

Espinoza y Jheyemi⁽⁶⁾, en el año 2014 realizaron una tesis, “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad - Huancayo”, con el objetivo de Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad – Huancayo. Se obtuvo como conclusión que existe una relación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras. El clima organizacional en las enfermeras del Centro de Salud La Libertad, es

inadecuado en un 72%. El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad, es insatisfecho en un 80%.

Rojas y Valerio R⁽⁷⁾, el año 2016 en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Particular Antioquía Chilca-Huancayo”. El objetivo que tuvo fue determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa particular Antioquía Chilca – Huancayo. Se concluyó los siguientes resultados que: el clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral de los docentes. A mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral.

Cóndor⁽⁸⁾, desarrolló la tesis el año 2013, titulada “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Gimnasio IRON GYM Huancayo” el objetivo general formulado fue: Determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios en el gimnasio Iron Gym; la conclusión general a la que se arribó ha sido: la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario del gimnasio Iron Gym de manera directa, es decir el 89.1% de la variación de la satisfacción del usuario está explicada por la calidad del servicio el resto está explicado por otras variables no estudiadas.

Vallejos Patiño, en el año 2015 realizó la investigación titulada: clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa 3094 del distrito de Independencia, que, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional satisfacción laboral de la Institución Educativa 3094 distrito de Independencia 2015. Se llegó a la siguiente conclusión Existen evidencias suficientes para afirmar que la variable clima organizacional tiene relación positiva media) con la variable satisfacción laboral de la Institución Educativa 3094 distrito de Independencia, 2015.

2.1.2. NACIONAL

Campos⁽⁹⁾, el año 2016 en su tesis “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola .Distrito de Íllimo, Chiclayo - Perú, 2016”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa negociación agrícola del distrito de Íllimo en marzo de 2016. Donde concluyó que la mayor parte de los empleados se encuentran insatisfechos (60%), por ello la población trabajadora en ocasiones pasa por momentos de incertidumbre y pánico expresando tales efectos a través de la formación de huelgas, exponiendo a los demás trabajadores y generando bajas en el área operativa de producción.

Morales⁽¹⁰⁾, en su tesis, el 2016 “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud.” Lima -Perú. Desarrolló su investigación con el objetivo general de “Determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el centro quirúrgico del hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren - 2016.” Concluyendo que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medianamente satisfechos (77.6%), donde solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos.

Coronel⁽¹¹⁾, el 2016 ,en su tesis “Satisfacción Laboral en el restaurante de Pizaza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza Lima”, tiene como objetivo general, analizar la Satisfacción Laboral del personal en los restaurantes de comida rápida concluyendo que:El 42.1 % de los colaboradores se encuentran satisfechos; y solamente el 10% se encuentran insatisfechos.

Quispe , en el año 2015, “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas”. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la

satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. Concluyó que hay relación entre las dos variables, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las dimensiones de clima organizacional: estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral. Sin embargo no se encontró relación entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac.

2.1.3. INTERNACIONAL

Zavala⁽¹²⁾, el año 2014 hace mención en su tesis, “Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas, en México”. Planteó como objetivo elaborar un instrumento de medición que enfoca el tema de motivación y satisfacción laboral a través de técnicas cuantitativas y cualitativas. El autor utilizó el cuestionario elaborado en escala de tipo Likert en 58 individuos, donde se obtuvieron resultados poco significativos ya que no hubo diferencias entre cada uno de los grupos que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad en la empresa.

Ruiz⁽¹³⁾, en la ciudad de Monterrey el año 2014 desarrolló la tesis titulada, “Grado de satisfacción laboral auto percibida por docentes en cinco colegios de la iglesia adventista del séptimo día de la unión colombiana del sur”, Monterrey-México, planteó el objetivo de conocer el nivel de satisfacción laboral docente, concluyendo que los docentes que trabajan en estos cinco colegios de la IASD de la Unión Colombiana del Sur, refieren estar muy satisfechos con las actividades culturales,

deportivas, la vida espiritual y las relaciones positivas entre los docentes y directivos, por ende su satisfacción laboral fue alta.

Pedraza⁽¹⁴⁾ el años 2014 en la tesis “La Satisfacción Laboral en Restaurantes de Comida Rápida en La Ciudad Victoria, Tamaulipas” Veracruz; tuvo como objetivo general : Analizar la satisfacción laboral del personal en restaurantes de comida rápida. Concluyendo que: disminuyó la rotación de personal, esto brindó oportunidad al colaborador de ser participe en la organización acerca de su carga de trabajo haciéndoles sentir que se les da la confianza de alguna toma de decisiones sin perder el sentido de la meta que se desea llegar.

Cruz⁽¹⁵⁾, en su tesis el año 2014 titulada: "Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género." Huehuetenango, planteó como objetivo determinar el nivel de Satisfacción Laboral, que poseen los empleados de la Dirección del Área de Salud de Huehuetenango y su relación con el género. Concluyendo que la entidad para la que trabajaron brindó aspectos importantes a ambos géneros, que contribuyeron a tener un nivel alto de satisfacción; por lo que se recomendó mantener y fortalecer factores como el crecimiento laboral o la identificación con la institución, a través de capacitaciones constantes, en las que se les informen acerca del desarrollo que existió dentro de la entidad para la cual trabajaron.

Quintero⁽¹⁶⁾, africano y Faría en el año 2008. Realizaron una investigación titulada clima organizacional y desempeño laboral de la personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago – Ecuador. Llegando a la siguiente conclusión: Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la

naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

2.2. BASES TEÓRICAS

Para hablar de Satisfacción laboral debemos ir mucho más allá de este término, a partir de ello veremos que es una organización.

La organización “Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas”. Donde al encontrar que el ser humano es pieza fundamental de esta definición se busca entender el papel exacto que cumple, es decir cómo se desenvuelve dentro de ella. Es así que identificamos dicha acción como comportamiento dentro de la organización o comportamiento organizacional. ⁽¹⁶⁾

Así mismo definen también como “Un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.” Al detectar que hoy en día el ser humano es fundamental para el desarrollo de una empresa, se busca darle el valor necesario para que el desempeño que pueda brindar, ayuden a alcanzar la meta deseada. En pleno siglo XXI se observa que la importancia dada a las personas es debido a que al aportar una buena jornada laboral crea mayor productividad, trayendo éxito económico a la empresa, tomándose al ser humano como un recurso valioso que se debe de cuidar y no explotar. ⁽¹⁷⁾ El capital humano “vale más o menos en la medida en que contenga talentos y competencia capaces de agregar valor a la organización”. Evaluando esta cita llegamos al punto en el que para que los engranajes de la organización se desarrollen bien, debemos proteger al capital humano eficaz, logrando que se sienta satisfecho dentro del lugar donde trabaja. ⁽¹⁷⁾

2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

Debemos partir del término satisfacción para continuar con todo lo concerniente al plano laboral. Es así que la satisfacción según Palma⁽¹⁸⁾ es

concebido como indicador de las actitudes de una persona. Esto parte de épocas remotas en las que el ser humano buscaba actividades para proveerse alimentos ,hasta el desarrollo de actividades que para los mismos objetivos buscan hoy en día confort y seguridad. Así que conforme pasa el tiempo las maneras de buscar esta satisfacción ha ido variando, en los distintos ámbitos en los que la persona se desenvuelve. Uno de ellos es el trabajo, que ha tenido y tiene creciente interés , por la gestión de potencial humano, que tomando en cuenta la perspectiva psicológica la satisfacción laboral está íntimamente ligado a la salud laboral ,por ende al bienestar del colaborador; y este esta es una aspiración para que las personas quieran lograr un trabajo con dignidad, protección y seguridad social todo esto según la OMS citado por Palma⁽¹⁸⁾

La satisfacción laboral según Sonia Palma ⁽¹⁸⁾es definida como una actitud general de un individuo hacia su empleo. refieren que para contribuir a la construcción, mejora del clima organizacional que se basa en diversos determinantes. De esta manera se entiende por actitud que son enunciados o juicios evaluadores respecto de los objetos, personas o eventos.” Es por ello que el comportamiento organizacional se ha enfocado en tres actitudes importantes: el involucramiento, compromiso y satisfacción laboral esta última hace referencia a la sensación positiva frente a la organización a la que se pertenece y es de alta relevancia para que tanto la empresa como el colaborador obtengan resultados positivos.
(16)

Así mismo para Palma la satisfacción laboral “Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”. Dicha experiencia debe ser positiva para lograr el impacto empresarial deseado por ende la satisfacción. ⁽¹⁸⁾

Así mismo, Chiavenato citado por Rodriguez Enriquez señala a la satisfacción laboral es “el factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo y que guarda relación con múltiples factores”.

Robbins define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente⁽¹⁷⁾

Es así que para hablar sobre la satisfacción laboral se debe tomar en consideración la teoría base que es la motivacional a partir de ella de desglosan elementos, facetas, determinantes para que exista la actitud positiva hacia el trabajo.

2.3.MODELOS TEÓRICOS DE SATISFACCIÓN LABORAL

La motivación dentro de una organización es importante debido a que si los colaboradores no se sienten movidos por algo, jamás podrán estar cómodos dentro de dicho lugar y por ende tener la productividad deseada.

Muchas empresas hoy en día ven la necesidad de enfocarse solo en los resultados numéricos sin pensar en la motivación que guía a dichos colaboradores para que puedan realizar un trabajo productivo que en conjunto sea satisfecho.

Es de esta manera que se define la motivación como aquel proceso en el que inciden la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Así mismo menciona que dentro de la organización la motivación refleja el interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo de los colaboradores, en que lo que impulse al trabajador para que este se sienta cómodo sea el centro de trabajo en sí. Por lo tanto, las organizaciones deben de tener la habilidad para que los trabajadores adquieran este impulso y deseen trabajar para cumplir ciertos objetivos. Dichas metas son planteadas para los colaboradores que, sin sentirse bien con el medio, la comodidad con los jefes, no podrían culminar con la visión de la organización.

La base de la satisfacción laboral es la Teoría de los dos factores o factores higiénicos desarrollada por Herzberg quien menciona que “toda persona está influenciada por dos factores: la motivación y la insatisfacción, la primera según el autor es aquella que es el resultado de los factores de motivación (Logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad, promoción), la segunda es el resultado de la falta de factores de higiene, referentes al contexto de la persona (Sueldo, beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral, crecimiento, madurez, consolidación), estos factores se desarrollan en relación al trabajo y sus condiciones”⁽¹⁹⁾. Es por ello que surge la analogía de que, si los factores higiénicos fallan, obtendrán como resultado la insatisfacción pues estos factores afectan considerablemente las actitudes del colaborador.

Teoría De Las Relaciones Humanas

Para hablar de la satisfacción laboral es necesario que se hable de la relaciones humanas que surgen a raíz de tener necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica, la teoría de las relaciones humanas fue un movimiento que da mayor énfasis al ser humano, dando a conocer es un ente netamente social, ya que a lo largo de la historia se ha ido cambiando la idea de lo esencial dentro de una organización, llegando al punto de que para que funcione un sistema de manera eficaz se tome en consideración las relaciones humanas que surgen a partir de la escuela conductista, que mencionaban que la organización son las personas, tomando mayor fuerza las relaciones humanas que existían entre ellas, que describían como interactuaban los gerentes con sus empleados y si este daba por resultado calidad, se decía que eran relaciones humanas eficaces, por el contrario cuando el ánimo y la última mencionada se desgastaba, se decía que las relaciones humanas no eran eficaces. El objetivo principal

de esta teoría fue dar a conocer que el ser humano, no solo trabaja por dinero sino por satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales.

Toda la teoría parte como resultado a los experimentos de Hawthorne, realizado en 1924 y 1933 en una compañía eléctrica con un grupo de obreros, en un inicio con Frederick Taylor y después por Elton Mayo se llegó a la conclusión de que una serie de cadenas de actitudes afectaba los aumentos de productividad.

Se hizo evidente a partir de estos estudios, que las asociaciones informales que se encuentran en las organizaciones afectan profundamente la motivación, el nivel de producción y la calidad del trabajo individual. Así como la incorporación de los primeros conceptos sobre un nuevo rol en el ámbito organizacional: el líder

De estos experimentos se obtuvieron datos esenciales tales como que grupos informales de trabajo (el entorno social de los empleados) tienen una influencia positiva en la productividad. Acuñando Elton Mayo el término de “Hombre social” que era aquel movido por sus relaciones sociales dentro del trabajo. Es así que se toma en consideración la importancia de las relaciones sociales para que el clima laboral sea bueno y por ende exista una satisfacción laboral buena dentro de la organización.

(20)

2.4.DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Para Sonia Palma los factores que intervienen en la Satisfacción laboral son 4:

- **Significación Tarea:** Este factor según Palma está asociada a que el trabajo de los colaboradores logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y aporte material. ⁽¹⁸⁾
- **Condiciones de trabajo:** Así mismo la autora hace referencia a la comodidad de los colaboradores en relación a lo que el lugar donde labora ofrece, tales como normativas, elementos o disposiciones. ⁽¹⁸⁾
- **Reconocimiento Personal y/o social:** “Parte en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a logros en el trabajo o por impacto de estos resultados indirectos”. ⁽¹⁹⁾

- **Beneficios económicos:** Hace referencia al dinero, aspectos remunerativos o incentivos que la empresa brinda a sus colaboradores en relación al esfuerzo que se pone frente a una labor asignada. ⁽¹⁸⁾

Para la Organización Mundial de la Salud los determinantes de satisfacción laboral son: El Ambiente Físico Del Trabajo que es importante debido a que se incluyen recursos físicos, es decir que pueden ser manipulados por el colaborador y pueden afectar seguridad física o mental. Así como el Entorno psicosocial del trabajo: Hace referencia a todo aquello que tiene que ver con la cultura organizacional y la organización propiamente dicha, pues están tienen un papel importante en como en el bienestar físico y mental del empleado. Esto incluye lo mencionado por el diario Gestiopolis que cualquier ente motivador que se brinde es porque se tuvo en consideración los beneficios que traerá dicho acto pues se busca encontrar equilibrio entre organización-patrón-colaborador pues esto traerá una buena retribución a la empresa (ingresos). Estos motivadores se pueden dar a través del adiestramiento y capacitación.

Así mismo la Organización Mundial de la Salud refiere que “adicional a los determinantes mencionados los Recursos Personales de Salud en el Espacio de Trabajo; son de vital importancia ya que esta es entendida como, un ambiente promotor de la salud” ⁽²¹⁾, es decir todo aquello que de facilidades a los trabajadores para que mantengan o mejoren los estilos de vida saludable, esto implica el tener supervisión (monitoreo) de la salud física y mental de forma permanente.

SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD

Pocos temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta viene cuando se toma en consideración si es que los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos. “Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización”. ⁽¹⁷⁾

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos.

“La satisfacción laboral del ser humano ha tomado diversos conceptos, desde la remota época en la que la selección de actividades para proveerse alimentos se orientaba a la búsqueda de implementos rudimentarios hasta el desarrollo de actividades que, para los mismos objetivos, buscan hoy en día el confort y la seguridad. A medida que el trabajo se ha formalizado, las maneras de encontrar la satisfacción han evolucionado y el interés por el estudio científico ha tenido significativos esfuerzos”.⁽¹⁷⁾

Como se puede apreciar, la satisfacción laboral se plantea a través de la literatura especializada como la respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, la actitud generalizada ante el trabajo.

“Relación directa entre la jerarquía de necesidades del ser humano (básicas, seguridad, pertenencia, estima y autorrealización) y la actuación del individuo; los estilos de administración y las relaciones de trabajo influyen de modo que, a mayor satisfacción de necesidades del trabajador, mejores niveles de actuación personal, lo cual él se enfoca en el bienestar de los trabajadores para lograr dicho objetivo en un centro de trabajo”.⁽¹⁷⁾

“La satisfacción del empleado está en función no sólo a la remuneración o necesidad, sino también del cargo que ocupa y a las aspiraciones en el mismo. Plantea que la discrepancia entre las condiciones ambientales o externas y las expectativas del individuo genera insatisfacción; caso contrario es cuando esta congruencia existe y genera satisfacción laboral”.

2.5.DEFINICION DE TÉRMINOS

- **SATISFACCIÓN LABORAL:** Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional .⁽²³⁾
- **LABORAL:** Pertenciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social.⁽²⁴⁾
- **LOCATARIO:** Es aquel lugar, local que es alquilado con determinado fin, para la presente investigación ha sido utilizado para los restaurantes de comida rápida.⁽²⁴⁾
- **SALARIO:** Es el centro de las relaciones de intercambio entre personas y organizaciones.⁽²⁵⁾
- **MOTIVACIÓN:** Es todo lo que impulsa a una persona al actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, aun comportamiento específico. (KAST FREMONTE citado por Chiavenato)⁽²⁶⁾

2.6.HIPOTESIS

2.6.1. HIPOTESIS GENERAL

La investigación actual no posee hipótesis, debido a que se trata de un trabajo descriptivo, es por ello que tampoco existen hipótesis específicas.

2.7.VARIABLE

En la presente investigación la variable es la satisfacción laboral, cuyos niveles son: muy insatisfecho, insatisfecho ,satisfecho, muy satisfecho, medido a través de la escala de opinión de Sonia Palma., que contiene 4 dimensiones: Significación de tarea, Condiciones trabajo ,Reconocimiento personal, Beneficios económicos.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACION

METODO GENERAL

Se utilizó el método científico debido a que durante la investigación se realizaron de la realidad actual de los colaboradores contrastando las mismas con el aporte teórico al respecto, pues el aporte principal de esta investigación es que se hayan generado nuevas ideas y aportes tal como los expresa “El método científico es el proceso de indagación para tratar un conjunto de problemas desconocidos, es la manera sistematizada de hacer uso del pensamiento reflexivo.”⁽³²⁾

MÉTODO ESPECÍFICO

Se aplicó el método descriptivo, según Sánchez y Reyes⁽²⁸⁾ apunta estudiar el fenómeno en su estado actual y en su forma natural, este es el caso de la satisfacción laboral que fue estudiada tal y como se desarrolló

3.2. TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio, por su naturaleza está enmarcado dentro de tipo básico; porque “tiene como finalidad el acrecentar acontecimientos teóricos, para el progreso de una ciencia”.⁽²⁷⁾

3.3.NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es descriptivo, que consiste en indagar y presentar la situación del estado o momento actual del fenómeno en estudio. Es decir, que la investigación se limitó a recabar información de problemática en estudio (satisfacción laboral en los colaboradores del patio de comidas del centro comercial Real Plaza) y a tratar de describirla del modo más exacto posible haciendo uso de la técnica e instrumento más adecuado”. (29)

3.4.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según Sánchez y Reyes (28), la presente investigación es descriptiva simple, debido a que se busca describir y recoger información acerca de la satisfacción laboral de colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo. Cuyo diseño se muestra a continuación.)



Donde:

M: Colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas Real Plaza

O: Satisfacción laboral

3.5. POBLACIÓN O UNIVERSO

En este caso la población está constituida por 175 colaboradores, el total de colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas de Real Plaza, quienes comparten características semejantes en edad, condición económica, procedencia, etc.

3.6.MUESTRA, TIPO DE MUESTREO, TAMAÑO DE LA MUESTRA

“La muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de

la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población” (29)

El tipo de muestra fue no probabilística intencional que según Hernández. (29) ya mencionado es aquella que no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador.

La muestra elegida fue de 150 colaboradores pertenecientes al patio de comidas a continuación presentamos la distribución de los grupos.

Locatario	N° de Colaboradores
Otto Grill	11
China Wok	15
Popeyes	27
Donofrio	7
Pizza Hut	28
Kfc	42
Burger King	17
Bembos	21
Total	175

Fuente: Nómina de trabajadores por locatario de Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en Huancayo.

TIPO DE MUESTRA: No probabilística intencional

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

- **Criterios de Inclusión:**
 - ✓ Colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro comercial Real Plaza.(part-full time) .
 - ✓ Colaboradores laborando de 3 meses a más. .

- **Criterios de Exclusión:**
 - ✓ Colaboradores ausentes en el momento de aplicación del instrumento.
 - ✓ Administradores.

3.7.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. Técnica:

Son aquellos medios a través de los cuales se recoge información.⁽²⁸⁾ La presente investigación utilizó la técnica de la encuesta.

Instrumento de Recolección de datos:

El instrumento empleado en la presente investigación respecto a las variables de estudio fue la Escala de Satisfacción Laboral elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora de la facultad de psicología, (Lima- Perú). Dicho instrumento fue diseñado con la técnica de Likert comprendido en su versión original de 27 ítems, tanto positivos como negativos, agrupados por análisis factorial que exploran la variable satisfacción laboral que permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo.

FICHA TÉCNICA DE LA ESCALA DE OPINIONES DESATISFACCIÓN LABORAL

Nombre	Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autora	Sonia Palma Carrillo
Procedencia	Perú
Administración	Individual o colectiva
Duración de la prueba	15 minutos en formato físico
Grupos de aplicación	Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none">▪ Significación de la Tarea▪ Condiciones de trabajo▪ Reconocimiento Personal y/o Social▪ Beneficios económicos
Usos	Diagnóstico organizacional
Tipo de respuesta	Tiene 5 alternativas
Escala valorativa	De acuerdo, totalmente de acuerdo, indeciso, desacuerdo, totalmente desacuerdo.(Ordinal)

Categoría diagnóstica:

<i>Categorías Diagnósticas</i> Nivel de satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

AGRUPACIÓN DE ÍTEMS POR FACTOR DE LA ESCALA SL-SPC

Factor	Clasificación según Teoría Motivacional	Ítems
Significación de la Tarea	Motivacional o Intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	Higiénico o Extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.
Reconocimiento personal y/o Social	Motivacional o Intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24.
Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16.

Método/coeficiente	Correlación
Consistencia interna/ Alfa de Cronbach Mitades/Gutman	≤ 0.05

Fuente: Manual de Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma(2005)

3.7.2. Confiabilidad y Validez del instrumento empleado.

Validez:

Para la validez del instrumento se tomó en consideración el juicio de expertos del área de psicología organizacional y lingüística. Siendo los siguientes

- ✓ Mg. María Isabel Alania Concha (Experto1)

- ✓ Lic. Peter Junior Flores Arteaga. (Experto 2)
- ✓ Mg. María Soledad Inga (Experto 3)
- ✓ Lic. Diana Trilce Huamaní Breña.(Experto 4)

A quienes se les entregó la escala de opinión (Anexo), Ficha de juicio de expertos (Anexo) y la matriz de consistencia. Como resultado de ello se obtuvo que los expertos coincidieron en que el instrumento esta acorde al contexto, lenguaje y mide la satisfacción laboral en cuanto al contenido.

Confiabilidad

Según Hernandez, ⁽²⁹⁾ se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir; la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación produce resultados consistentes y coherentes. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la utilización del alfa de Cronbach. La confiabilidad del instrumento se realizó en base a una prueba piloto con el tamaño mínimo representativo de 27 colaboradores con características similares a aquellos a los que se aplicará el instrumento. Se utilizó el Alfa de Cronbach, para obtener mayor fiabilidad, cuyo coeficiente obtenido avala la confiabilidad del instrumento, que fue: 0,756 que da indica que dicha confiabilidad es aceptable

Valores	Descripción
0,25 a menos	<i>Baja confiabilidad</i>
0,5 más, menos	<i>Confiabilidad media</i>
Mayor a 0,75	<i>Aceptable</i>
Mayor a 0,9	<i>Confiabilidad elevada</i>

Fuente: Univ. Tecnológica Bolívar

3.8.PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACION

Para la recolección de datos de ejecutó, siguiendo los siguientes pasos:

- a) Se coordinó con los gerentes de cada locatario del patio de comidas del centro comercial Real Plaza.

- b) Se aplicó el instrumento de recolección de datos.
- c) Se realizó la tabulación y codificación de los resultados obtenidos para el respectivo análisis estadístico.
- d) Se procedió con el análisis estadístico haciendo uso de la hoja de cálculo de Microsoft office Excel 2013, luego se utilizó el programa SPSS”, para después con los resultados pasar a Microsoft Word .
- e) Una vez obtenidos los gráficos y resultados estadísticos se continuo con el análisis para la interpretación.

3.9.TÈCNICAS Y ANÀLISIS DE DATOS

Para el procesamiento de datos se utilizó:

Se utilizó el programa Microsoft Excel 2013, debido a la gran variedad de fórmulas y flexibilidad de análisis estadístico, con los datos obtenidos luego de la aplicación de la escala. Se procesaron los datos obtenidos mediante SPSS versión 23.

- **Técnicas estadísticas:**

Estadística descriptiva: Los datos obtenidos se han analizado de forma descriptiva; pues este nos permite mostrar cuadros, tablas de frecuencia, indicadores porcentuales de la variable y de cada nivel de la satisfacción laboral. Brindando respaldo estadístico a la investigación.

3.10. LIMITACIONES

Para realizar la presente investigación ocurrieron las siguientes El alcance de la investigación realizada tuvo como principal limitación el no poder contar con los antecedentes de algunas investigaciones relacionadas con las dos variables que se eligió trabajar, esto limita la comparación de los resultados obtenidos con los resultados de otras investigaciones. Otra de las dificultades que se presentaron fue el no contar con un horario fijo para todos los colaboradores debido a los turnos rotativos que se manejan dentro del Centro comercial.

Al momento de llevar a cabo la aplicación de los instrumentos hubo dificultades para poder evaluar a todo el personal debido a la demanda de trabajo que tenían, así mismo algunos de los colaboradores se

encontraban ausentes. Por lo cual se tuvo que modificar los horarios en los cuales se les iba aplicar los instrumentos.

3.11. CONSIDERACIONES ETICAS

Una de las consideraciones éticas tomadas en cuenta para la aplicación de la escala de satisfacción laboral fue realizar el consentimiento informado a cada participantes , previo a ello se brindó alcances pertinentes acerca del objetivo de la investigación a los administradores y a los colaboradores incluidos en la muestra.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En el presente capítulo se da a conocer los resultados que tiene por finalidad determinar los objetivos planteados. Se tomó en consideración aspectos cuantitativos, para realizar el análisis de satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida del patio de comidas del centro comerciales Real Plaza de la ciudad de Huancayo.

Resultados de la contrastación de objetivo general

Tabla N° 1

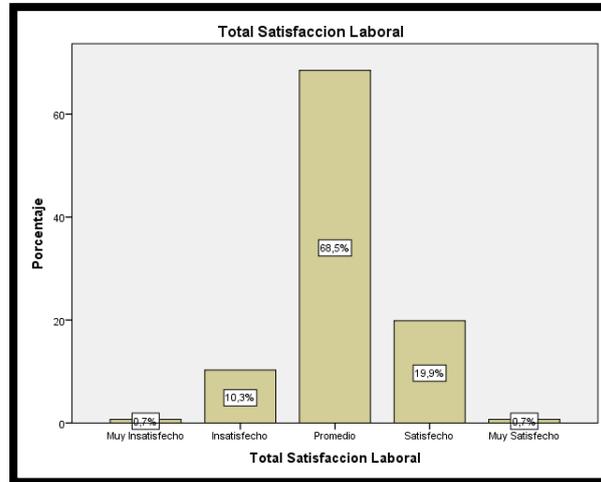
Resultados de la satisfacción laboral Total de los colaboradores de locatario de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.

NIVEL DE SATISFACCIÓN L.	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	1	,7
Insatisfecho	15	10,3
Promedio	100	68,5
Satisfecho	29	19,9
Muy Satisfecho	1	,7
Total	146	100,0

Fuente: Escala de opinión de satisfacción laboral 2017.

Figura N° 1:

Resultados de la satisfacción laboral Total de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la Ciudad de Huancayo.



Fuente: Escala de opinión de satisfacción laboral 2017.

Interpretación: En la tabla y figura N° 1 se muestra la satisfacción global que presentan los colaboradores de los locatarios de comida rápida del patio de comidas de Real Plaza; es así, que se puede observar que el 68,5% del total de los colaboradores se encuentran en la categoría “promedio” reflejando que existe una evaluación positiva, sin sobre su ambiente de trabajo, así mismo se evidencia que hay ciertas condiciones con las que no se sienten del todo cómodos. Por otro lado las puntuaciones más bajas del total de los colaboradores revelan sentimientos ambivalentes hacia su ambiente de trabajo, por lo que las puntuaciones recibidas se categorizan en el nivel “Insatisfecho” con 0,7%; a su vez el otro 0,7% del total de los colaboradores se encuentra en la categoría “muy satisfecho” asociando el trabajo con un ambiente organizacional de positiva influencia.

Resultados de la contrastación de los objetivos específicos

Tabla N°2

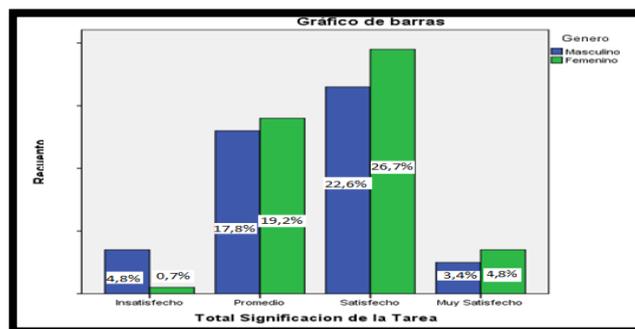
Nivel de satisfacción laboral respecto a la significación de la tarea según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real en la Ciudad de Huancayo.

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	Género			
	Masculino	Femenino	Total	
Total Significación de la Tarea	Insatisfecho	7	1	8
	% del total	4,8%	0,7%	5,5%
	Promedio	26	28	54
	% del total	17,8%	19,2%	37,0%
	Satisfecho	33	39	72
	% del total	22,6%	26,7%	49,3%
	Muy Satisfecho	5	7	12
	% del total	3,4%	4,8%	8,2%
	Total	71	75	146
	% del total	48,6%	51,4%	100,0%

Fuente: Escala de opinión de satisfacción laboral 2017.

Figura N°2:

Nivel de satisfacción laboral respecto a la significación de la tarea según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la Ciudad de Huancayo.



Fuente: Escala de opinión de satisfacción laboral 2017.

Interpretación: La tabla y figura N°2, revelan los resultados en cuanto al factor de significación de la tarea, obteniendo que el 22,6% de los colaboradores de género masculino se encuentran en el nivel de satisfecho, mientras que los colaboradores de género femenino también se ubican en un nivel satisfecho es decir encuentran trabajo significativo en un 26,7%; por el contrario el 0,07 % de los colaboradores de género femenino refleja un nivel “insatisfecho” revelando que el trabajo tiene poco o ningún significado a nivel tanto personal como social. Mientras que el género masculino con el 3,48% de los colaboradores revelan sentirse “muy satisfecho” con su labor otorgándole gran significado a este.

Tabla N°3:

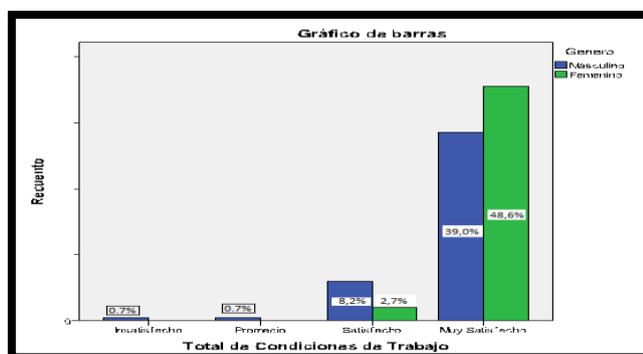
Nivel de satisfacción laboral respecto a la condiciones de trabajo según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.

		Género		
		Masculino	Femenino	Total
Total de Condiciones de Trabajo	Insatisfecho	1	0	1
	% del total	0,7%	0,0%	0,7%
	Promedio	1	0	1
	% del total	0,7%	0,0%	0,7%
	Satisfecho	12	4	16
	% del total	8,2%	2,7%	11,0%
	Muy Satisfecho	57	71	128
	% del total	39,0%	48,6%	87,7%
Total		71	75	146
% del total		48,6%	51,4%	100,0%

Fuente: Escala de opinión de satisfacción laboral 2017.

Figura N°3:

Nivel de satisfacción laboral respecto a la condiciones de trabajo según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la Ciudad de Huancayo.



Fuente escala de satisfacción laboral 2017

Interpretación: De la tabla y Figura N°3, Se puede observar que el 39,0 % de los colaboradores varones se encuentran “muy satisfechos” con su labor evidenciando que existen elementos ambientales que favorecen la disposición con el trabajo; así mismo el 0,7% presenta un nivel “muy satisfecho” de satisfacción revelando la existencia de elementos que ejercen influencia negativa en el colaborador. Por otro lado, los colaboradores de género femenino en un 48,6% refieren sentirse “muy satisfecho” indicando que tanto los elementos físicos, normativos incentivan en ellas predisposición positiva al trabajo, por el contrario el 0,7% de las colaboradoras esta “insatisfecho”, es decir respecto a las condiciones de trabajo las mujeres sienten que todo va acorde a sus necesidades.

Tabla N°4

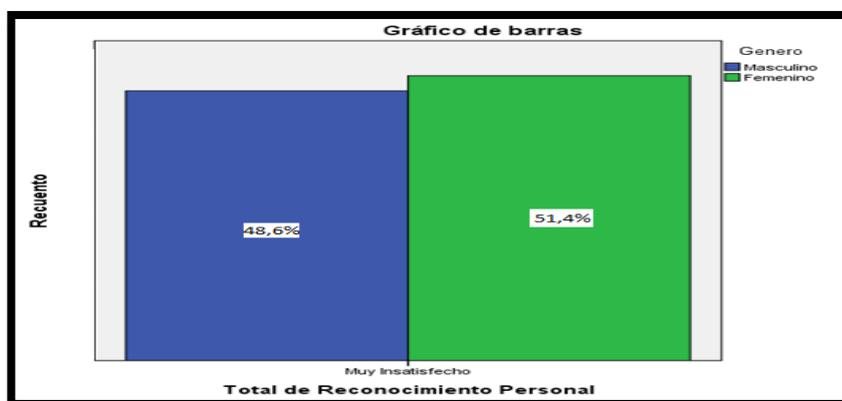
Nivel de satisfacción laboral respecto al reconocimiento personal según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la Ciudad de Huancayo.

		Género		
		Masculino	Femenino	Total
Total de Reconocimiento Personal	Muy Insatisfecho	71	75	146
	% del total	48,6%	51,4%	100,0%
Total		71	75	146
		48,6%	51,4%	100,0%

Fuente: Escala de opinión de satisfacción laboral 2017.

Figura N°4:

Nivel de satisfacción laboral respecto al reconocimiento personal según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la Ciudad de Huancayo.



La tabla y figura N° 4, muestra los resultados del factor reconocimiento personal, del cual se obtuvo que el 51.4%, más de la mitad de los colaboradores del género femenino y el 48,6% del género masculino refieren sentirse “Muyinsatisfechos” con el trato que recibe por parte de los jefes así como de sus pares, dentro de su ambiente laboral, lo que estaría asociado a experiencias desagradables generando indisposición hacia el trabajo pues no sienten que la labor realizada sea reconocida.

Tabla N°5:

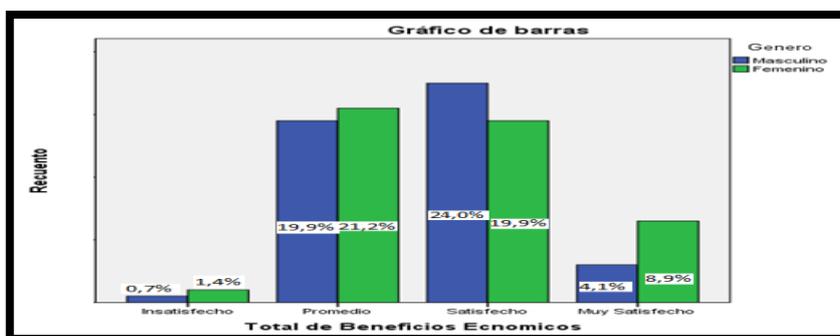
Nivel de satisfacción laboral respecto a los beneficios económicos según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la Ciudad de Huancayo.

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	Género			
	Masculino	Femenino	Total	
Total de Beneficios Económicos	Insatisfecho	1	2	3
	% del total	0,7%	1,4%	2,1%
	Promedio	29	31	60
	% del total	19,9%	21,2%	41,1%
	Satisfecho	35	29	64
	% del total	24,0%	19,9%	43,8%
	Muy Satisfecho	6	13	19
	% del total	4,1%	8,9%	13,0%
	Total	71	75	146
	% del total	48,6%	51,4%	100,0%

Fuente: Escala de opinión de satisfacción laboral 2017.

Figura N°5:

Nivel de satisfacción laboral respecto a los beneficios económicos según género de los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la Ciudad de Huancayo.



Fuente: Escala de opinión de satisfacción laboral 2017.

Interpretación: En la Tabla y Figura N° 5, que los resultados obtenidos para el factor beneficio económico, el 24% de los colaboradores de género masculino se encuentra en un nivel “satisfecho”, revelando que la remuneración económica es suficiente, así mismo, el 0,7% de este mismo género menciona sentirse insatisfecho con la remuneración recibida lo que se encuentra asociado a la indisposición frente a la labor que desempeña. En cuanto al género femenino se observa en la tabla que el porcentaje más alto es el de 21,2% y se encuentra en un nivel “Promedio”, es decir que tienen aceptación hacia la retribución económica, pero no se sienten del todo conforme con ello; por el contrario el 1,4% que es el porcentaje mínimo refiere estar “Insatisfecho” con la remuneración que recibe pues no está acorde con sus expectativas personales, sintiendo de esta manera que su labor en la empresa no está siendo debidamente retribuida.

CAPITULO V

ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En los resultados se observó que el 68,5% del total de los colaboradores se encontraron en la categoría “promedio” la cual hace referencia que existe una evaluación positiva sobre su ambiente de trabajo. (Tabla 1). En una investigación que se realizó titulada “Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo, 2016” (Rodriguez,C), en la cual los resultados fueron que la satisfacción fue de 60 % dando a conocer que estuvieron en un nivel “satisfecho”. Al tener resultados similares podemos observar que la población en cuanto a nuestros resultados tienen satisfacción laboral positiva.

De acuerdo a la (Tabla 2), en cuanto a los objetivos específicos se encuentra el nivel de satisfacción laboral con respecto a la significación de tarea según género, se muestra que el 22,6% de los colaboradores de género masculino se encuentran en el nivel de satisfecho, mientras que los colaboradores de género femenino se ubican en un nivel satisfecho es decir encuentran trabajo significativo en un 26,7%; por el contrario el 0,07 % de los colaboradores de género femenino refleja un nivel “insatisfecho” revelando que el trabajo tiene poco o ningún significado a nivel tanto personal como social. Mientras que el género masculino con el 3,48 % de los colaboradores revelan sentirse “muy satisfecho” con su labor otorgándole gran significado a este. En los resultados de investigación: “Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo, 2016” (Rodriguez ,C) el 48% de los colaboradores . Se halló resultados semejantes las cuales nos refiere que la significación de las tareas que desempeñan los colaboradores es adecuada.

En la (Tabla 3) Respecto a la condiciones de trabajo, se puede observar que el 39,0 % de los colaboradores varones se encuentran “muy satisfechos” con su labor evidenciando que existen elementos ambientales que favorecen la disposición con el trabajo; así mismo el 0,7% presenta un nivel “muy satisfecho” de satisfacción revelando la existencia de elementos que ejercen influencia negativa en el colaborador. Por otro lado, los colaboradores de género femenino en un 48,6% refieren sentirse “muy satisfecho” indicando que tanto los elementos físicos, normativos incentivan en ellas predisposición positiva al trabajo, por el contrario el 0,7% de las colaboradoras esta “insatisfecho”, es decir respecto a las condiciones de trabajo las mujeres sienten que todo va acorde a sus necesidades. En estudios realizados “Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo, 2016” (Rodriguez, C). Se encontró que el 65% de los colaboradores se encuentran “satisfechos” con su labor evidenciando que existen ciertos elementos que favorecen la disposición para con el trabajo . Nos lleva a tener en cuenta que los colaboradores de ambas empresas tienen similares resultados , en nuestra investigación se puede considerar que la satisfacción laboral es favorable para los locatarios de comida rápida de Real Plaza Huancayo, la cual puede estar sujeto a diversos motivos por lo que los jefes de cada uno de los locatarios encuentran la forma de brindar mejor condiciones de trabajo hacia sus colaboradores para el óptimo desempeño laboral.

En la (tabla 4), en cuanto a nuestros resultados con respecto a reconocimiento personal, del cual se obtuvo que el 51.4%, más de la mitad de los colaboradores del género femenino y el 48,6% del género masculino refieren sentirse “Muy insatisfechos” con el trato que recibe por parte de los jefes así, dentro de su ambiente laboral, lo que estaría asociado a experiencias desagradables generando indisposición hacia el trabajo pues no sienten que la labor realizada sea reconocida. En el estudio realizado sobre el “Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo, 2016” (Rodriguez ,C) .Los resultados fueron los siguientes tuvo un 68% de los colaboradores “satisfecho”. mientras que el 26% de los colaboradores muestra “insatisfacción” y el 3% se muestran “muy insatisfecho”. Realizando la comparación respectiva, se encontró que los resultados en ambas investigaciones coincidieron, mostrando en nuestra tesis que la gran mayoría de los colaboradores por parte de los locatarios de comida rápida

real plaza Huancayo, un resultado como negativo, donde se formularía un plan de acción para revertir dicho resultado a positivo, lo cual la satisfacción laboral debería de priorizar en la empresa.

En la (tabla 5), se verifica que para el factor en beneficio económico, el 24% de los colaboradores de género masculino se encuentra en un nivel “satisfecho”, revelando que la remuneración económica es suficiente, así mismo, el 0,7% de este mismo género menciona sentirse insatisfecho con la remuneración recibida lo que se encuentra asociado a la indisposición frente a la labor que desempeña. En cuanto al género femenino se observa en la tabla que el porcentaje más alto es el de 21,2% y se encuentra en un nivel “Promedio”, es decir que tienen aceptación hacia la retribución económica, pero no se sienten del todo conforme con ello; por el contrario el 1,4% que es el porcentaje mínimo refiere estar “Insatisfecho” con la remuneración que recibe pues no está acorde con sus expectativas personales, sintiendo de esta manera que su labor en la empresa no está siendo debidamente retribuida. En el estudio realizado sobre niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa agrícola. Pizza Hut Chiclayo, 2016” (Rodriguez ,C) .Los resultados son los siguientes que 49% de los colaboradores se encuentra en un nivel “satisfecho” .Ello refleja que en ambas empresas en la mayoría de los colaboradores están satisfechos con el beneficio que perciben, siendo esto favorable para las empresas.

Llegamos a tener los resultados precisos y con la estadística en cuenta a los porcentajes que se halló en la investigación podemos referir que los colaboradores de los locatarios de comida rápida del patio de comida del centro comercial real plaza Huancayo, se muestran en un nivel promedio de satisfacción por la cual nuestra investigación puede aportar de manera óptima al desempeño que realiza cada colaborador para ello hay que considerar los resultados sobre las escalas que los dio a conocer esta evaluación psicológica como la significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos, para tener en cuenta la mejoría de los diferentes locatarios de las empresas y el bienestar de los colaboradores para que así puedan desempeñar de manera satisfecha las actividades que se realizan.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

- Se concluye que respecto al objetivo general se encontró que el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del centro comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo, es nivel promedio.
- En cuanto al primer objetivo específico se analiza que el nivel de satisfacción laboral respecto a la Significación de la Tarea según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo, es satisfecho, siendo este resultado para ambos géneros. Evidenciando así que la tarea que se les es asignada es considerada de gran importancia, asignándole valor, por ende, la actividad que realizan va acorde a lo que desean, no teniendo ningún tipo de incomodidad frente a este factor.
- Respecto al segundo objetivo específico, se reconoce que el nivel de satisfacción respecto a las Condiciones de trabajo, según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo es de muy satisfechos; ya que en cuanto a las condiciones ambientales que brinda el locatario donde desempeñan sus labores es óptimo, esto indica que las áreas de producción y servicio se encuentran bien equipadas e implementadas facilitando a los colaboradores desarrollar mejor las actividades en favor de la producción de la empresa.
- Para el 3er objetivo específico se concluye que en cuanto al nivel de satisfacción laboral respecto al factor Reconocimiento Personal y/o Social según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo. Arrojan nivel de “muy

insatisfechos”, pues no sienten ser reconocidos por el trabajo que realizan, ni las cualidades positivas que ellos pueden poseer, pese a que refieren entregar un esfuerzo físico alto, este objetivo es el único que arroja nivel negativo.

- En cuanto al 4to objetivo específico el nivel de satisfacción laboral respecto al factor Beneficios económicos en colaboradores, según género de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo. En cuanto al género masculino se encuentran en un nivel satisfecho, el género femenino se encuentra en nivel promedio, esto da a conocer que manifiestan conformidad y comodidad con el salario que reciben, pues tanto los colaboradores part time y full time reciben beneficios como planilla y creen que la labor realizada va acorde al trabajo realizado.

RECOMENDACIONES

- Dar capacitaciones constantes y talleres que favorezcan el conocimiento de sus colaboradores para que se les asigne la tarea donde mejor desempeño tengan y así de llegue al nivel de muy satisfecho en el factor de Significación de la tarea. Pue se sabe que al realizar capacitaciones constantes acerca de la teoría podrán tener una práctica que genere mayor rentabilidad pues se sentirán seguros en la posición asignada.
- Brindar inducción personalizada, donde los nuevos colaboradores puedan conocer de antemano la realidad de cada locatario, de esta forma dar a conocer cada espacio donde se desenvolverán las labores diarias y así la satisfacción laboral será mejor cada día pues colaborador que conozca antes todo será aquel que no desistirá al trabajo pues ya conoció el ambiente donde desarrollara sus actividades.
- Realizar la medición de la satisfacción laboral de los colaboradores de forma periódica y de esta manera no descuidarla, además de poder hacer comparaciones con resultados anteriores y resaltar las mejorías con respecto a anteriores evaluaciones o analizar en qué puntos se debe trabajar para poder contar con un equipo enfocado al máximo.
- En muchos de los locatarios poseen una cultura de reconocimientos, sin embargo esto no es de utilidad pues cada colaborador siente que solo por obtener cifras altas de productividad se les reconoce , mas no al hacer un correcto trabajo día a día, por otro lado existen locatarios donde no hay el más mínimo reconocimiento esto desmotiva y por ende crea un nivel de insatisfacción alta, para ello se recomienda que se cree un sistema de reconocimiento de forma equitativa a nivel del patio de comidas, así como un incentivo por trabajar días festivos(no necesariamente económico).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Desarrollo de RR.HH .(Online).Córdova. Sanchez A. y Fuentes .2008. Rankings internacionales de satisfacción URL disponible en: https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf
2. Gallup. State of the Global Workplace. (Online). Washington 2013. URL disponible en: <https://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/> <http://www.gallup.com/services/178517/state-global-workplace.aspx>
3. Gestión (Online).Perú. Julio Lira Segura.2014. El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores.
URL disponible en: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
4. El economista(Online). Mexico.KLM.2012. Trabajadores felices son 88% más productivos.
URL disponible en: <https://www.economista.com.mx/finanzaspersonales/Trabajadores-felices-son-88-mas-productivos-20120104-0145.html>
5. Quillatupa. "Clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de producción de la Empresa Artesanal Sumak Wanka de la ciudad de Huancayo; 2016 – 2017". [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración]., Escuela Académico Profesional de Administración, Universidad Continental. Huancayo. Perú. 2017.
6. Eliana E. Jheyemi C. "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad - Huancayo 2014" [Tesis para optar el título de Licenciado].Perú.2017.
URL disponible en <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/101633>

7. Rojas R, Valerio R, “Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Particular Antioquía Chilca-Huancayo,2017”. [Tesis para obtener el grado de licenciada en administracion].Huancayo, Perú.2017
URL disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1101/browse?value=Valerio+Beraun%2C+Rossmery+Sheyla&type=author>
8. Córdor B, Durand F. “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del Gimnasio IRON GYM Huancayo-2013” [Tesis para obtener el grado de licenciada en administración].Huancayo,Perú.2012.
URL disponible en <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/101633>
9. Campos. “Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” en Illimo-México. 2016”. [tesis de pregrado] Chiclayo.2016.
URL disponible en <http://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/3378>
10. Morales, en su tesis ”Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. [tesis de pregrado] Lima. Perú.2016.
11. Coronel C. “Satisfacción Laboral en el restaurante de Pizaa Hut en el Centro Comercial Mega Plaza. [tesis de pregrado] Lima,Perú.2016.
12. Zavala. “Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”. [tesis pregrado]Mexico. 2014.
URL disponible en: <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>
13. Ruiz , realizó una tesis, “Grado de satisfacción laboral auto percibida por docentes en cinco colegio de la iglesia adventista del séptimo día de la unión colombiana del sur” [tesis de pregrado] Monterrey-México.2014

14. Pedraza N. Ortiz B. “La Satisfacción Laboral en Restaurantes de Comida Rápida en La Ciudad Victoria, Tamaulipas” [tesis de pregrado] Veracruz, México.2010.
15. Cruz.” Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género.”, Huehuetenango. Guatemala. 2014. [tesis de pregrado]
16. Idalberto Chiavenato. Administración de Recursos Humanos.1ra ed. p 6. Colombia: Bogota;2002.
17. Robbins S. Comportamiento Organizacional.8va Ed. Edic. Prentice Hall .México: 1999. p8-142-173
18. Palma S. “Escala Satisfacción Laboral”. Tesis doctoral. Lima.2005
19. Manso J. El legado de Frederick Irving Herzberg.Rev. Univ. EAFIT [Internet]. 2002 [Citado el 27 de Jun.]. 1288 (4):79-86. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
20. Stoner G. Administración. 8va Ed.. México: Prentice Hall; pp45.1996.
21. OMS. [Organización mundial de la salud]. Suiza: OMS; Fecha de comienzo [2010; consultado 29 de jun del 2017]. OMS 93[137]. Disponible en http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
22. Glosario Organizacional y Diccionario de RH [Internet] [Citado el 27 de Jun. Disponible en: <https://www.coscatl.com/single-post/Glosario-Organizacional-y-Diccionario-de-RH>
23. WIKIPEDIA [Internet]. [Citado el 23 de Jun.] Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Centro_comercial
24. Glosario Organizacional y Diccionario de RH [Internet] [Citado el 27 de Jun. Disponible en: <https://www.coscatl.com/single-post/Glosario-Organizacional-y-Diccionario-de-RH>
25. RAE [Internet].
Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=XLJpCzk>
26. Chiavenato I. “Administración de Recursos Humanos” 9na Ed. México. Mc. Graw Hill.2011.
27. Oseda G., Hugo Alvarado M., Sandra CONDORI O., Santiago Zevallos S. Metodología de la investigación. 3ª ed.Perú:Arequipa.pp.144.2011

28. Sanchez y Reyes. "Metodología y diseños en la Investigación científica". 4ta Ed. Perú. Visión Universitaria 2006..pp.23-73.
29. Hernández S. Fernández C. Baptista. "Metodología de la investigación"; 6ta edición Mc. Graw Hill.2014. pp.80-176

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Titulo: “Satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la Ciudad de Huancayo?</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la Significación de la tarea según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a las Condiciones de trabajo según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto al Reconocimiento Personal y social según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a los Beneficios económicos en colaboradores según género en locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la Ciudad de Huancayo.?</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>➤ Describir el nivel de satisfacción respecto a la Significación de la según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la Ciudad de Huancayo.</p> <p>➤ Describir el nivel de satisfacción respecto a las Condiciones de según s género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.</p> <p>➤ Describir el nivel de satisfacción respecto al Reconocimiento Personal y social según género en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.</p> <p>➤ Describir el nivel de satisfacción respecto a los Beneficios económicos en colaboradores según género de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro Comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo.</p>	<p>Variable : SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>Dimensiones:</p> <p>I. Significación de la tare</p> <p>II. Condiciones de trabajo</p> <p>III. Reconocimiento Personal y social</p> <p>IV. Beneficios económicos</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo.</p> <p>Diseño: Descriptivo simple</p> <p>M-----O</p> <p>M: Colaboradores</p> <p>O: Satisfacción Laboral</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 175 colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro comercial Real Plaza, Huancayo.</p> <p>Muestra censal: 150 colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas del Centro comercial Real Plaza, Huancayo.</p> <p>Técnica de selección de muestra: No probabilística intencional.</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p><input type="checkbox"/> Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma.</p> <p>Técnicas de procedimiento de datos:</p> <p>Estadística descriptiva</p>

ANEXO N° 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN LABORAL	Palma (1999, definió la satisfacción laboral como un " la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo."	Significación de la Tarea	La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	Totalmente de acuerdo (TA) De acuerdo (A) Indeciso(I) En desacuerdo(D) Totalmente en desacuerdo (TD)	“ESCALA DE OPINION DE SATISFACCIÓN LABORAL”
		Condiciones físicas y/o laborales	Materiales o infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.		
		Beneficios Laborales y /o económicos	El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza	2, 5, 9, 10 y 16.		
		Reconocimiento personal	El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la acción laboral y asociada directamente con el trabajador.	6, 11, 13, 19 y 24.		

ANEXO N° 03

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Apellido, Nombre _____	Sexo _____
Área de trabajo: _____	Cargo que ocupa _____ Fecha _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Total Acuerdo: TA

En Desacuerdo: D

Acuerdo: A

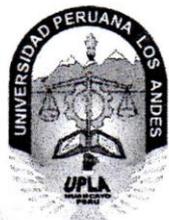
Total Desacuerdo:

Indeciso: I

N°	Items	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que hago					
6	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
7	Me siento útil con la labor que realizo					
8	El ambiente donde trabajo es bastante confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es Inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento Cómodo					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22	Me gusta el trabajo que realizo					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

ANEXO N° 04

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



SOLICITO:

PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SEÑOR GERENTE DE PIZZA HUT

Estimados y Distinguidos Señores:

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de solicitarles que siendo egresadas de la carrera profesional de **PSICOLOGÍA** en la Universidad Peruana Los Andes, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación de Proyecto de tesis sobre **Satisfacción Laboral** en su empresa de prestigio "PITZZA HUT" para poder contribuir a la mejoría de su empresa.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Huancayo, 01 de Julio del 2017

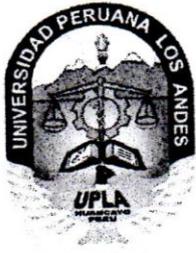

.....
Mahuvel Frans Hilario Rojas
GERENTE PH
DNI. 41551436 



Ines Berrospi Ayala
Bachiller en Psicología



G. Yadira Ruiz Inga



SOLICITO:

PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SEÑOR GERENTE DE KFC

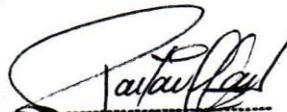
Estimados y Distinguidos Señores:

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de solicitarles que siendo egresadas de la carrera profesional de **PSICOLOGÍA** en la Universidad Peruana Los Andes, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación de Proyecto de tesis sobre **Satisfacción Laboral** en su empresa de prestigio "KFC" para poder contribuir a la mejoría de su empresa.

POR LO EXPUESTO:

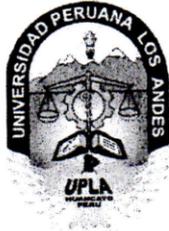
Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Huancayo, 01 de Julio del 2017


Estefanie M. Paitán Llantó
DNI: 72664357
GERENTE KFC


Ines Berrospi Ayala
Bachiller en Psicología


G. Yadira Ruiz Inga



SOLICITO:

PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN SEÑOR GERENTE DE
DONOFRIO

Estimados y Distinguidos Señores:

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de solicitarles que siendo egresadas de la carrera profesional de **PSICOLOGÍA** en la Universidad Peruana Los Andes, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación de Proyecto de tesis sobre **Satisfacción Laboral** en su empresa de prestigio "DONOFRIO" para poder contribuir a la mejoría de su empresa.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

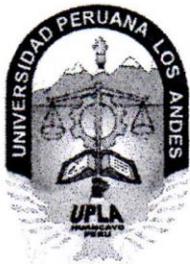
Huancayo, 01 de Julio del 2017


Shammy Villanueva M.
DONOFRIO



Ines Berrospi Ayala
Bachiller en Psicología


G. Yadira Ruiz Inga



SOLICITO: **PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SEÑOR GERENTE DE BEMBOS**

Estimados y Distinguidos Señores:

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de solicitarles que siendo egresadas de la carrera profesional de **PSICOLOGÍA** en la Universidad Peruana Los Andes, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación de Proyecto de tesis sobre **Satisfacción Laboral** en su empresa de prestigio "BEMBOS" para poder contribuir a la mejoría de su empresa.

POR LO EXPUESTO:

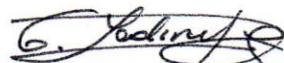
Ruego a usted acceder a mi solicitud.

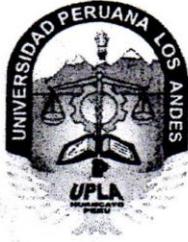

Gilbert Monter
MEMBRE Y APELLIDO: DNI

Huancayo, 01 de Julio del 2017



Ines Berrospi Ayala
Bachiller en Psicología


G. Yadira Ruiz Inga



SOLICITO:

PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SEÑOR GERENTE BURGER KING

Estimados y Distinguidos Señores:

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de solicitarles que siendo egresadas de la carrera profesional de **PSICOLOGÍA** en la Universidad Peruana Los Andes, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación de Proyecto de tesis sobre **Satisfacción Laboral** en su empresa de prestigio "BURGER KING" para poder contribuir a la mejoría de su empresa.

POR LO EXPUESTO:

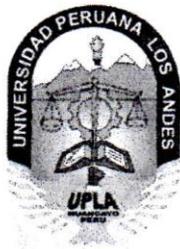
Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Huancayo, 01 de Julio del 2017


BURGER KING / Pool Vargas Machuca Avila
DNI: 70395020
GERENTE


Ines Berrospi Ayala
Bachiller en Psicología


G. Yadira Ruiz Inga



SOLICITO:

PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SEÑOR GERENTE DE CHINAWOK

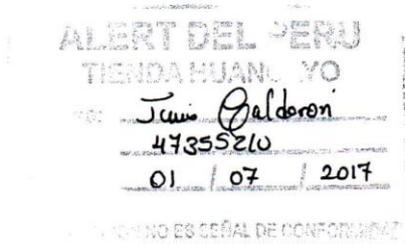
Estimados y Distinguidos Señores:

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de solicitarles que siendo egresadas de la carrera profesional de **PSICOLOGÍA** en la Universidad Peruana Los Andes, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación de Proyecto de tesis sobre **Satisfacción Laboral** en su empresa de prestigio "CHINAWOK" para poder contribuir a la mejoría de su empresa.

POR LO EXPUESTO:

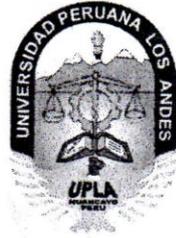
Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Huancayo, 01 de Julio del 2017



Ines Berrospi Ayala
Bachiller en Psicología

G. Lado de la Cruz



SOLICITO:

PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SEÑOR GERENTE DE DOLCE LATTE

Estimados y Distinguidos Señores:

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de solicitarles que siendo egresadas de la carrera profesional de **PSICOLOGÍA** en la Universidad Peruana Los Andes, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación de Proyecto de tesis sobre **Satisfacción Laboral** en su empresa de prestigio "DOLCE LATTE" para poder contribuir a la mejoría de su empresa.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

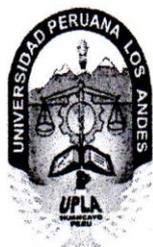
Huancayo, 01 de Julio del 2017

Katy Lozano Ceballos

Dolce Latte

Ines Berrospi Ayala
Bachiller en Psicología

G. Yadira Ruiz Inga



SOLICITO:

PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SEÑOR GERENTE DE OTTO GRILL

Estimados y Distinguidos Señores:

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de solicitarles que siendo egresadas de la carrera profesional de **PSICOLOGÍA** en la Universidad Peruana Los Andes, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación de Proyecto de tesis sobre **Satisfacción Laboral** en su empresa de prestigio "OTTO GRILL" para poder contribuir a la mejoría de su empresa.

POR LO EXPUESTO:

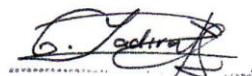
Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Huancayo, 01 de Julio del 2017


PARCELAS PERUANAS S.A.
OTTO GRILL - HUANCAYO



Ines Berrospi Ayala
Bachiller en Psicología


G. Yadira Ruiz Inga

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE
PRUEBA PILOTO

SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTO

SEÑOR: ADMINISTRADOR DE FAST FOOD PEDRASA A LA BRASA

Señor Administrador de locatario de comida rápida **Pedrasa a la Brasa- Open Plaza**, reciba usted un cálido y afectuoso saludo y al mismo tiempo permítame exponerle lo siguiente:

Yo **Yadira Ruiz Inga e Ines Berrospi Ayala**, estudiantes de la carrera profesional de PSICOLOGIA, UPLA, que por motivos académicos, solicitamos a Ud. Nos permita aplicar el instrumento Escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma, el establecimiento que administra, pues éste es requisito indispensable para realizar la confiabilidad de dicho instrumento y así llevar a cabo la Tesis "Satisfacción Laboral en locatarios de comida rápida de Real Plaza."

Por tanto, agradeceré a usted acceda a mi solicitud.

Huancayo, noviembre del 2017.


.....
S | **Carlos Espejo Samanlego**
GERENTE DE TIENDA
PEDRASA A LA BRASA

ANEXO N°

ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Significacion de Tarea	88,84	83,140	,267	,749
Significacion de Tarea	88,64	80,907	,428	,741
Significacion de Tarea	88,48	81,177	,475	,740
Significacion de Tarea	88,80	86,417	,048	,761
Significacion de Tarea	88,76	88,940	-,103	,768
Significacion de Tarea	88,36	81,907	,578	,739
Significacion de Tarea	88,60	81,667	,513	,740
Condiciones de Trabajo	88,24	84,357	,230	,751
Condiciones de Trabajo	88,84	88,640	-,084	,766
Condiciones de Trabajo	89,60	78,250	,451	,737
Condiciones de Trabajo	88,76	84,107	,167	,755
Condiciones de Trabajo	88,76	84,607	,243	,751
Condiciones de Trabajo	89,60	76,500	,505	,732
Condiciones de Trabajo	89,00	80,667	,371	,743
Condiciones de Trabajo	88,76	84,607	,216	,752
Condiciones de Trabajo	88,76	83,523	,300	,748
Reconocimiento Personal y/o Social	90,28	79,627	,369	,742
Reconocimiento Personal y/o Social	89,64	73,490	,635	,721
Reconocimiento Personal y/o Social	89,52	78,010	,365	,743
Reconocimiento Personal y/o Social	89,52	80,843	,343	,744
Reconocimiento Personal y/o Social	88,80	79,000	,519	,735
Beneficios Economicos	89,36	82,907	,335	,746
Beneficios Economicos	89,44	79,173	,351	,744

Beneficios Economicos	89,08	82,993	,206	,753
Beneficios Economicos	89,84	77,807	,366	,743
Beneficios Economicos	89,52	85,343	,082	,761
Significacion de Tarea	89,72	95,627	-,473	,788

ANEXO N°08:FORMATO

CRITERIO DE JUECES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXP :.....
TITULO PROFESIONAL :.....
CARGO :.....
ESPECIALIDAD :.....
AÑOS DE EXPERIENCIA :.....
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA :.....
POST GRADO :.....
AÑO :.....
TRABAJOS PUBLICADOS :.....
OTROS MÉRITOS :.....

EN RESUMEN CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 **MEDIANAMENTE ADECUADO 2**

INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ANEXO N° 06

EVIDENCIAS DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

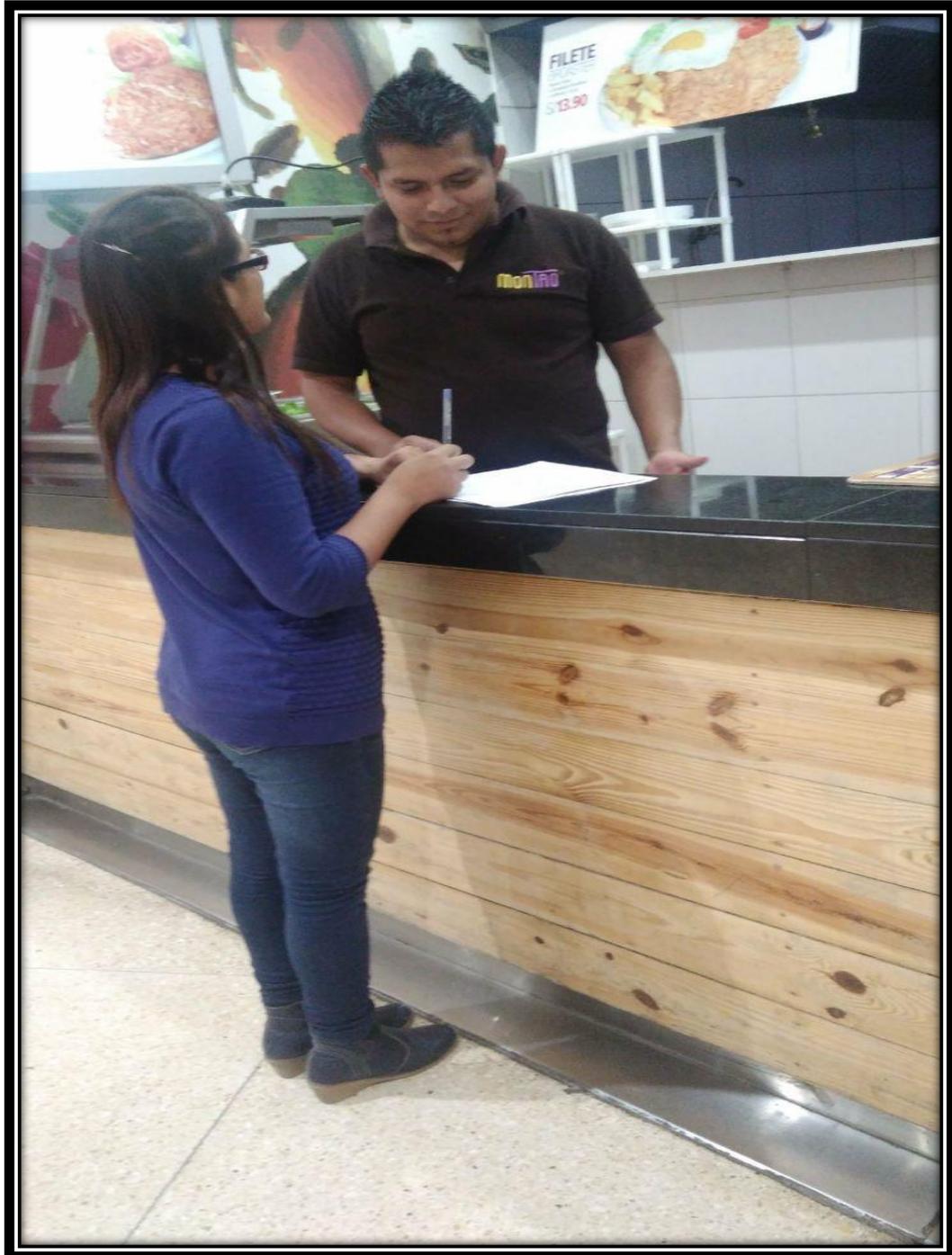
POPEYES



DONOFIO



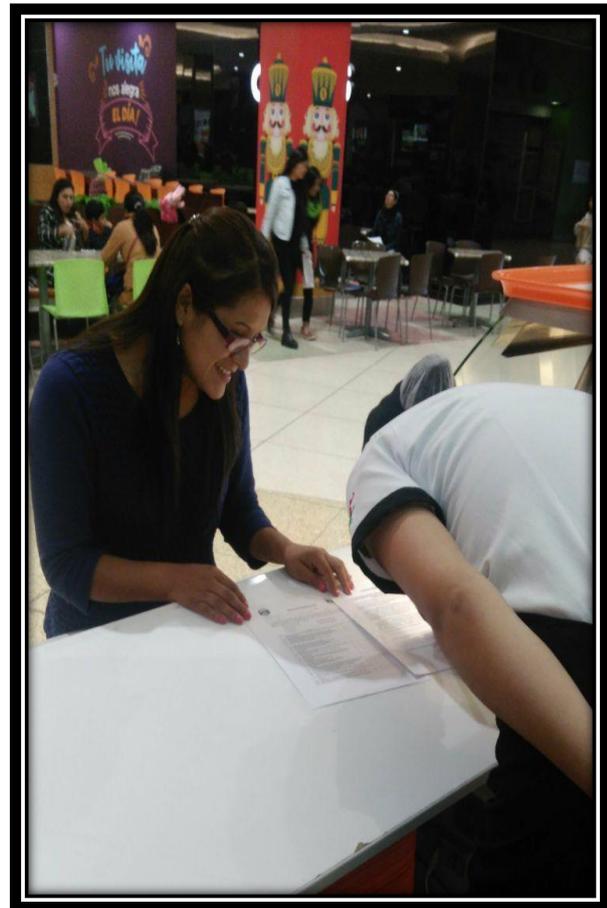
MONTAO



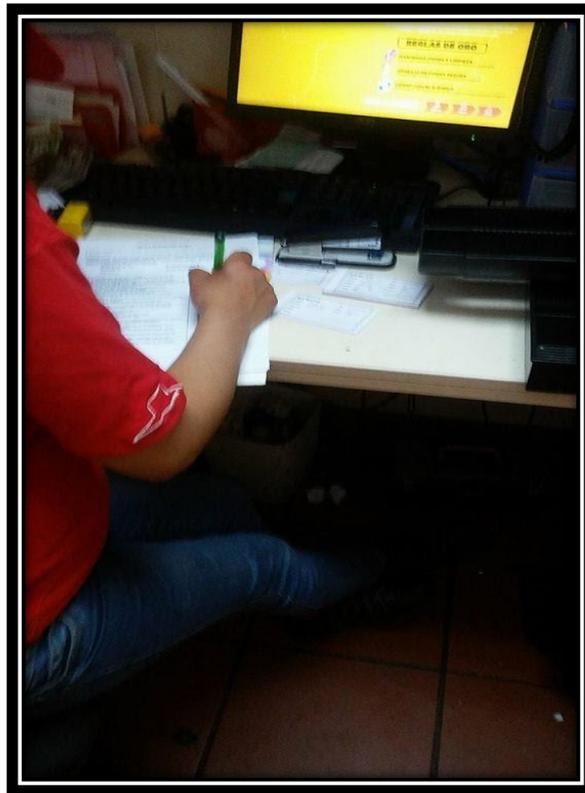
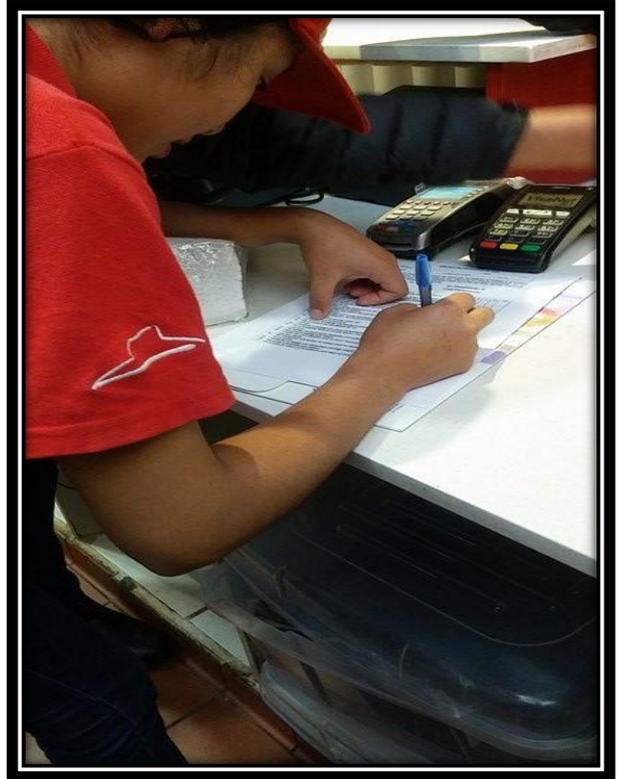
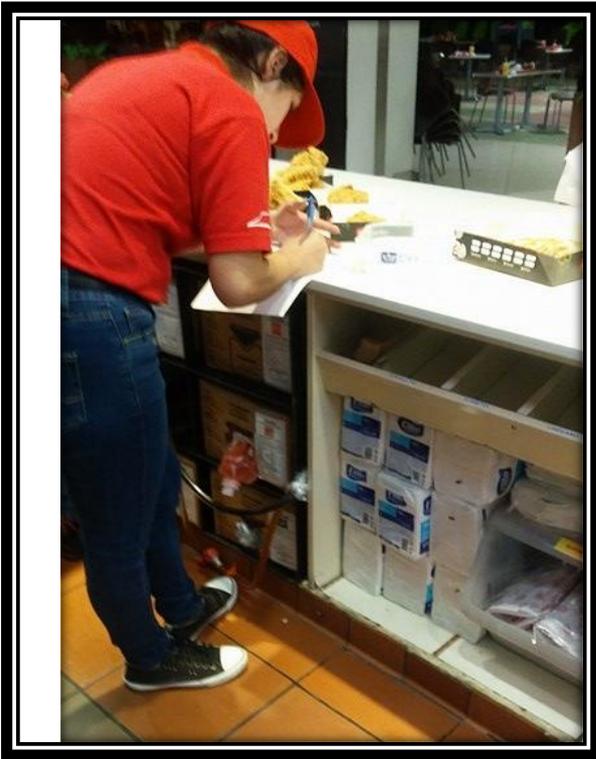
BEMBOS



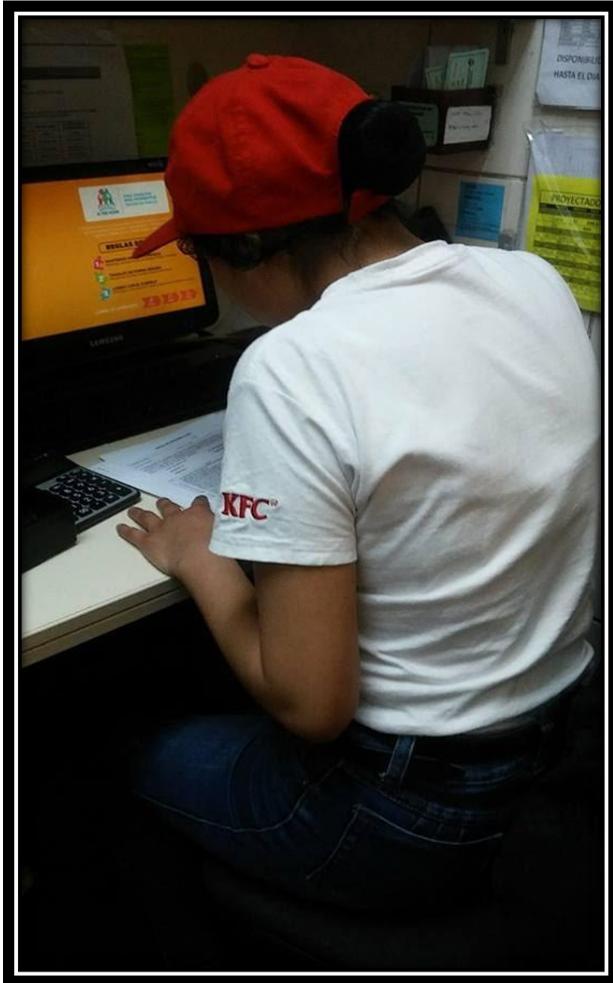
CHINA WOK



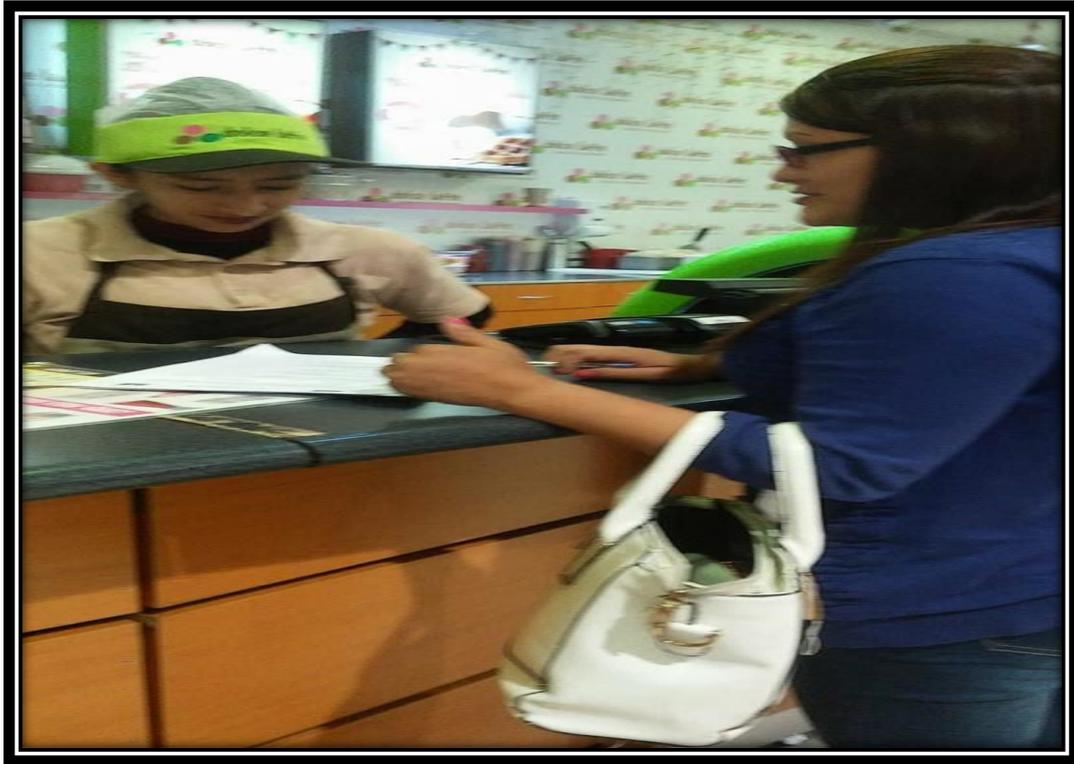
PIZZA HUT



KFC



DOLCE LATTE



BURGUER KING



OTTO GRILL



68



ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Apellido, Nombre _____ Sexo Papay
 Área de trabajo: Servicio Cargo que ocupa Empleado Fecha _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Total Acuerdo: TA **En Desacuerdo: D**
Acuerdo: A **Total Desacuerdo:**
Indeciso: I

N°	Items	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X				
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.		X			
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.		X			
4	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.		X			
5	Me siento mal con lo que gano.			X		
6	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato				X	
7	Me siento útil con la labor que realizo		X			
8	El ambiente donde trabajo es bastante confortable	X				
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable				X	
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están Explotando					X
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.				X	
12	Me disgusta mi horario			X		
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin Importancia					X
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo				X	
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es Inigualable		X			
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas			X		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo			X		
18	Me complace los resultados de mi trabajo.		X			
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.				X	
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.		X			
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.		X			
22	Me gusta el trabajo que realizo.	X				
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias-			X		
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.			X		
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)		X			
26	Me gusta la actividad que realizo	X				
27	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo			X		

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LOCATARIOS DE COMIDA RÁPIDA DEL PATIO DE COMIDAS DE REAL PLAZA, EN LA CIUDAD DE HUANCAYO, 2017.

Investigadores: Georgina Yadira Ruiz Inga, Inés Zenaida Berrospi Ayala

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol como participantes.

Estamos realizando esta investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas de Real Plaza, en la ciudad de Huancayo, este estudio permitirá proporcionar una realidad situacional de la empresa. Su participación en el estudio demandará aproximadamente de 20 minutos. Puede preguntar cualquier duda sobre su participación en el estudio a los investigadores mediante el siguiente correo yadi_19_94@hotmail.com.

Su participación es voluntaria, no tiene ninguna obligación de participar, tiene derecho a abandonar el estudio cuando quiera sin ningún tipo de inconveniente. La información será confidencial. Su identidad no se publicará ni durante y después de terminado el estudio. La información solo servirá para fines de esta investigación. He leído el formulario del consentimiento y voluntariamente consiento participar en esta investigación.

Desde ya le agradecemos su participación.

He leído el formulario del consentimiento y voluntariamente consiento participar en esta investigación.



Firma del participante.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LOCATARIOS DE COMIDA RÁPIDA DEL PATIO DE COMIDAS DE REAL PLAZA, EN LA CIUDAD DE HUANCAYO, 2017.

Investigadores: Georgina Yadira Ruiz Inga, Inés Zenaida Berrospi Ayala

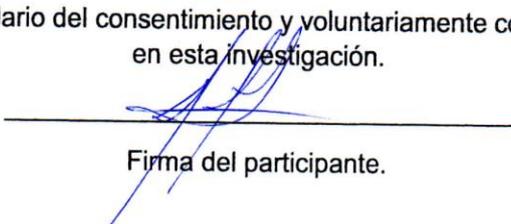
El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol como participantes.

Estamos realizando esta investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas de Real Plaza, en la ciudad de Huancayo, este estudio permitirá proporcionar una realidad situacional de la empresa. Su participación en el estudio demandará aproximadamente de 20 minutos. Puede preguntar cualquier duda sobre su participación en el estudio a los investigadores mediante el siguiente correo yadi_19_94@hotmail.com.

Su participación es voluntaria, no tiene ninguna obligación de participar, tiene derecho a abandonar el estudio cuando quiera sin ningún tipo de inconveniente. La información será confidencial. Su identidad no se publicará ni durante y después de terminado el estudio. La información solo servirá para fines de esta investigación. He leído el formulario del consentimiento y voluntariamente consiento participar en esta investigación.

Desde ya le agradecemos su participación.

He leído el formulario del consentimiento y voluntariamente consiento participar en esta investigación.


Firma del participante.



KE

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Apellido, Nombre _____ Sexo **M**
 Área de trabajo: Producción Cargo que ocupa Part-time Fecha 27/12/2017

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Total Acuerdo: TA

En Desacuerdo: D

Acuerdo: A

Total Desacuerdo:

Indeciso: I

N°	Items	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X				
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.		X			
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.		X			
4	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	X				
5	Me siento mal con lo que gano.			X		
6	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato			X		
7	Me siento útil con la labor que realizo		X			
8	El ambiente donde trabajo es bastante confortable		X			
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable		X			
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están Explotando			X		
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.				X	
12	Me disgusta mi horario		X			
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin Importancia			X		
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo		X			
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es Inigualable			X		
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas		X			
17	El horario de trabajo me resulta incómodo			X		
18	Me complace los resultados de mi trabajo.		X			
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.			X		
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.		X			
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.		X			
22	Me gusta el trabajo que realizo.		X			
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias-		X			
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.			X		
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)		X			
26	Me gusta la actividad que realizo		X			
27	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo		X			

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LOCATARIOS DE COMIDA RÁPIDA DEL PATIO DE COMIDAS DE REAL PLAZA, EN LA CIUDAD DE HUANCAYO, 2017.

Investigadores: Georgina Yadira Ruiz Inga, Inés Zenaida Berrospi Ayala

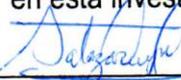
El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol como participantes.

Estamos realizando esta investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del patio de comidas de Real Plaza, en la ciudad de Huancayo, este estudio permitirá proporcionar una realidad situacional de la empresa. Su participación en el estudio demandará aproximadamente de 20 minutos. Puede preguntar cualquier duda sobre su participación en el estudio a los investigadores mediante el siguiente correo yadi_19_94@hotmail.com.

Su participación es voluntaria, no tiene ninguna obligación de participar, tiene derecho a abandonar el estudio cuando quiera sin ningún tipo de inconveniente. La información será confidencial. Su identidad no se publicará ni durante y después de terminado el estudio. La información solo servirá para fines de esta investigación. He leído el formulario del consentimiento y voluntariamente consiento participar en esta investigación.

Desde ya le agradecemos su participación.

He leído el formulario del consentimiento y voluntariamente consiento participar en esta investigación.



Firma del participante.



2010

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Apellido, Nombre Sexo Femenino
 Área de trabajo: venta de helados Cargo que ocupa vendedora Fecha 26/12/17

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Total Acuerdo: TA

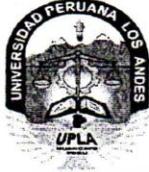
En Desacuerdo: D

Acuerdo: A

Total Desacuerdo:

Indeciso: I

N°	Items	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X				
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.				X	
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X				
4	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	X				
5	Me siento mal con lo que gano.					X
6	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					X
7	Me siento útil con la labor que realizo	X				
8	El ambiente donde trabajo es bastante confortable	X				
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable		X			
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están Explotando					X
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					X
12	Me disgusta mi horario					X
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin Importancia					X
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	X				
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es Inigualable	X				
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas			X		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo					X
18	Me complace los resultados de mi trabajo.	X				
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					X
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	X				
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X				
22	Me gusta el trabajo que realizo.	X				
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias-	X				
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	X				
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	X				
26	Me gusta la actividad que realizo	X				
27	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo			X		



ESCALA DE OPINIONES SL-SPC



Apellido, Nombre _____ Sexo FEMENINO
Área de trabajo: COMPTON Cargo que ocupa COMPTON Fecha 27/12/17

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Total Acuerdo: TA

En Desacuerdo: D

Acuerdo: A

Total Desacuerdo:

Indeciso: I

N°	Items	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		X			
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	X				
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X				
4	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	X				
5	Me siento mal con lo que gano.				X	
6	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato			X		
7	Me siento útil con la labor que realizo	X				
8	El ambiente donde trabajo es bastante confortable	X				
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable		X			
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están Explotando				X	
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	X				
12	Me disgusta mi horario				X	
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin Importancia				X	
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	X				
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es Inigualable				X	
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X				
17	El horario de trabajo me resulta incómodo				X	
18	Me complace los resultados de mi trabajo.	X				
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.				X	
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	X				
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X				
22	Me gusta el trabajo que realizo.	X				
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias-	X				
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	X				
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	X				
26	Me gusta la actividad que realizo	X				
27	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo			X		

CRITERIO DE JUECES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO : Peter Junior Flores Arteaga
TITULO PROFESIONAL : Licenciado en Psicología
CARGO : Psicólogo
ESPECIALIDAD : Psicología
AÑOS DE EXPERIENCIA : 6 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Instituto continental
POST GRADO :
AÑO :
TRABAJOS PUBLICADOS :
OTROS MÉRITOS :

EN RESUMEN CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2
INADECUADO 3

OBSERVACIONES: Ninguna
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


Lic. Peter Junior Flores Arteaga
PSICOLOGO
C.Ps.P 27969

CRITERIO DE JUECES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO : Maria Isabel Alonzo Concha
TITULO PROFESIONAL : Licenciada en Psicología
CARGO : Psicóloga
ESPECIALIDAD : Recursos Humanos
AÑOS DE EXPERIENCIA : 15 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : DIPESA - JUNIN
POST GRADO : Especialidad de Recurso Hum
AÑO : 2015
TRABAJOS PUBLICADOS : —
OTROS MÉRITOS : —

EN RESUMEN CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1

MEDIANAMENTE ADECUADO 2

INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


Maria Isabel Alonzo Concha
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 10657

CRITERIO DE JUECES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO : MARIA SOLEDAD INGA ORTIZ
TITULO PROFESIONAL : LIC en Lengua y Literatura
CARGO : Coordinadora Pedagógica
ESPECIALIDAD : Lengua y Literatura
AÑOS DE EXPERIENCIA : 30 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : J. E. JEC. "Héroes de la Breña"
POST GRADO : Psicología Educativa
AÑO : 2017
TRABAJOS PUBLICADOS :
OTROS MÉRITOS : Diplomados en Tutoría, Acompañante Pedagógica, Capacitadora Fundación Telefónica.

EN RESUMEN CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2
INADECUADO 3

OBSERVACIONES: El instrumento en mención responde al contexto que se va aplicar. No existiendo palabras que esten fuera de ello.
.....
.....
.....
.....
.....
.....



JUICIO DE EXPERTOS

Experto:

Cargo:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario respectivamente en seis criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

N°	Juicio Ítems	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en la forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	Me siento mal con lo que hago	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	Me siento útil con la labor que realizo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	El ambiente donde trabajo es bastante confortable	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

12	Me disgusta mi horario	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Importancia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	El horario de trabajo me resulta incómodo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Me complace los resultados de mi	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	trabajo.						
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cómodo						
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	Me gusta el trabajo que realizo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	labores diarias	✓					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	Me gusta la actividad que realizo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	✓	✓	✓	✓	✓	✓

