



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL PERCIBIDA EN
LOS TRABAJADORES DE LOS RESTAURANTES DE LA
CIUDAD DE ABANCAY, 2020”**

PRESENTADO POR:

BACH. BETZABE ROJAS KARI

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE

APURÍMAC - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia especialmente a mi madre Ubaldina por tenerme paciencia durante mi trayectoria del paso por la universidad y al mismo tiempo dedica a todos mis docentes de la UAP quienes me impartieron sus conocimientos y mi ayudaron de formarme en mi carrera profesional que tanto he anhelado.

Betzabe Rojas Kari

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a toda la plana de docentes de la UAP de la sede Abancay, y mis familiares que me supieron conducir y darme un soporte emocional para poder concluir mis estudio satisfactoriamente.

Betzabe Rojas Kari

RECONOCIMIENTO

Se hace reconocimiento a todos los trabajadores de todos los gerentes y dueños y trabajadores de todos los restaurantes de la ciudad de Abancay, por habernos permitido realizar esta investigación.

Betzabe Rojas Kari

ÍNDICE

CARATULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	9
1.2 Delimitación de la Investigación	11
1.2.1. Delimitación Espacial	11
1.2.2. Delimitación Social.....	11
1.2.3. Delimitación Temporal	11
1.2.4. Delimitación Conceptual	11
1.3 Problema de investigación	12
1.3.1. Problema Principal	12
1.3.2. Problemas Secundarios	12
1.4 Objetivos de la Investigación	13
1.4.1. Objetivo General	13
1.4.2. Objetivos específicos	13
1.5 Hipótesis y variables de la investigación.....	14
1.5.1. Hipótesis General.....	14
1.5.2. Hipótesis específicos	14
1.5.3. Variables de la investigación (Definición, conceptual y operacional)	14
Operacionalización de las Variables	14
1.6 Metodología de la investigación	16
1.6.1. Tipo y nivel de la investigación	16
a) Tipo de investigación	16
b) Nivel de investigación	16

1.6.2.	Método y diseño de la investigación	16
a)	Método de la Investigación	16
b)	Diseño de la Investigación	17
1.6.3.	Población y Muestra de la investigación.....	18
a)	Población	18
b)	Muestra	19
1.6.4.	Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos	19
a)	Técnicas	19
b)	Instrumentos	20
1.6.5.	Justificación, importancia y limitaciones de la investigación.....	23
a)	Justificación de la investigación	23
b)	Importancia de la investigación	24
c)	Limitaciones	24
Capitulo II:	MARCO TEÓRICO	25
2.1	Antecedentes de la Investigación	25
2.2	Bases Teóricas	31
2.3	Definición de términos Básicos	41
2.4	Bases históricas	42
2.5	Base legal	43
Capitulo III:	PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	44
3.1	Análisis de tablas y gráficos	44
3.2	Discusión de resultados	53
Anexos		65
Matriz de Consistencia		65
Instrumento de recolección de datos (validados)		67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación con el tema “Nivel de satisfacción laboral percibida en los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020” tiene como objetivo general de determinar el nivel de satisfacción laboral que perciban los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020, Investigación fue de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, de diseño no experimental, transversal y para su determinación se recolectó información en un periodo definido de 75 trabajadores de las diferentes restaurantes de la ciudad de Abancay, para la recolección de la información se utilizando un cuestionario estructurado llegando a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que el nivel de satisfacción laboral que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, es calificado de nivel medio (57.3%), el nivel de satisfacción laboral según la dimensiones como las condiciones físicas o materiales (73.3%), la dimensión de relación con la autoridad(82.76%), la dimensión de los beneficios laborales o remunerativos(57.3%) y la dimensión de políticas administrativas(49.33%), se encuentran en un nivel bajo, por otra parte la dimensión de relaciones sociales los trabajadores(57.3%) y la dimensión de desarrollo personal(46.67%), la dimensión desempeño de tareas (65.33%), lo califican de nivel medio lo cual demuestra que los trabajadores laboran en su mayoría se encuentran insatisfechos.

Palabra claves: Satisfacción laboral, trabajadores de los restaurantes, Abancay

ABSTRACT

The present research work with the topic "Level of job satisfaction perceived in restaurant workers in the city of Abancay, 2020" has the general objective of determining the level of job satisfaction perceived by restaurant workers in the city of Abancay, 2020, Research was of a quantitative and descriptive approach, of non-experimental, cross-sectional design and for its determination, information was collected in a defined period of 75 workers from different restaurants in the city of Abancay, for the collection of information A structured questionnaire was used, reaching the following conclusions:

- It was determined that the level of job satisfaction perceived by restaurant workers in the city of Abancay is rated as medium (57.3%), the level of job satisfaction according to dimensions such as physical or material conditions (73.3%) , the dimension of relationship with the authority (82.76%), the dimension of labor or remunerative benefits (57.3%) and the dimension of administrative policies (49.33%), are at a low level, on the other hand the dimension of relations Social workers (57.3%) and the personal development dimension (46.67%), the task performance dimension (65.33%), qualify it as a medium level, which shows that most of the workers work are dissatisfied.

Key word: Job satisfaction, restaurant workers, Abancay.

Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Los restaurantes en diferentes continentes de la tierra tienen la preocupación de crecer e incrementar su cartera de clientes y brindar un servicio de calidad sin embargo, existe una competencia significativa que viene conllevando al cierre de muchos restaurantes como consecuencia a pérdidas de utilidades y su capital de trabajo, y uno de los factores es la insatisfacción de los recursos humanos internos o trabajadores o la satisfacción laboral y este tema sigue siendo de importancia a pesar como Elton Mayo ha venido aportando con una serie de estudios a partir de 1923, para resolver problemas laborales relacionados con las actitudes de los empleados. Al igual que (Locke E. , 1976) quien define que “tres variable como: físico-económica, relaciones humanas y del desarrollo por el trabajo”, como lo expone también (Robbins, 1998), donde menciona que “los factores más relevantes que determinan la satisfacción son: un trabajo estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas que apoyen”.

En el Perú la cocina peruana es un producto de consumo global por su variedad y diversidad habiéndose logrado crecimiento considerable de demanda por el consumidor internacional y además ha obteniendo reconocimientos internacionales, sin embargo en la actualidad se evidencia un estancamiento debido a un factor de satisfacción laboral y la disminución del desempeño laboral y

escases de profesionales competentes por ende los consumidores empiezan perder el interés de la comida peruana (Medina, 2018).

Y en la ciudad de Abancay existe restaurantes muy reconocidos o los restaurantes más populares como son; el Matias Restobar; Pizzeria Adriana; Arenas Burger Bar; Scencias Restaurant; Restaurante el Pisonay; Pizeria Focarela; fusión Restaurante –Café; El Peregrino Restaurante; el Boulevard; meme Burgers; el Callejon 306; Chifa Mauris; Da Gaspar; Huayruro Carnes y Pastas; Te con te Restobar, quienes en la coyuntura actual son los restaurantes que han sobresalido con esfuerzo y se han vuelto más competitivas y regionalizado gracias un equipo humano quienes están inmersas en actividades de atención al usuario consumidor y la producción del alimento.

Pero, en los últimos meses se ha observado que los trabajadores o colaboradores de los diferentes restaurantes de la ciudad de Abancay muestran insatisfacción laboral y esto se refleja por la queja de los usuarios, por tiempo de espera, la mala calidad de servicio y la deserción de clientes. Considero que las causas de este problema son las condiciones laborales, la remuneración que se les da a los trabajadores, las condiciones físicas y materiales de los restaurantes, las políticas administrativas, el desarrollo personal y la relación con la autoridad con lo cual los restaurantes no presta un verdadero interés por su bienestar y mejorar su estado laboral y salarial de sus trabajadores.

De mantenerse este problema de no satisfacción laboral de los trabajadores de los restaurantes de la Ciudad de Abancay las consecuencias serían el aumento del ausentismo, falta de compromiso, disminución de la productividad, aumento de renuncias lo cual perjudica el cumplimiento de los procesos ya establecidos como es la preparación y presentación de los productos, la entrega de servicios en tiempo establecido lo cual conllevaría a la no lograr la fidelización de clientes y por ende no habría rentabilidad.

El presente trabajo de investigación, tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de los restaurantes de la Ciudad de Abancay.; tanto operativo como administrativo, distribuidos en los restaurantes de Matias Restobar; Pizzeria Adriana; Arenas Burger Bar; Scencias Restaurant;

Restaurante el Pisonay; Pizzeria Focarela; fusión Restaurante –Café; El Peregrino Restaurante; el Boulevard; meme Burgers; el Callejon 306; Chifa Mauris; Da Gaspar; Huayruro Carnes y Pastas, Té con te Restobar. , que me permitirá conocer qué tan satisfechos se encuentran los trabajadores en la organización o restaurante que laboran; así mismo, reconocer cómo se perciben en su trabajo, sus funciones que desempeñan, que nivel de relación con sus superiores y compañeros de trabajo, los beneficios otorgados, las condiciones de trabajo brindadas y las oportunidades de desarrollo dadas por la organización.

1.2 Delimitación de la Investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

Este trabajo de investigación se realizó en los restaurantes más recocidos de la ciudad de Abancay como el restaurante de Matías Restobar; Pizzeria Adriana; Arenas Burger Bar; Scencias Restaurant; Restaurante el Pisonay; Pizzeria Focarela; fusión Restaurante –Café; El Peregrino Restaurante; el Boulevard; meme Burgers; el Callejón 306; Chifa Mauris; Da Gaspar; Huayruro Carnes y Pastas, Té con te Restobar, Departamento Apurímac – Perú.

1.2.2. Delimitación Social

La población de estudio fueron los trabajadores que laboran en los 15 restaurantes más reconocidos de la ciudad de Abancay.

1.2.3. Delimitación Temporal

La presente investigación se realizó desde 01 del mes de febrero hasta 30 abril del año 2020 en las instalaciones de los diferentes restaurantes de la Ciudad de Abancay

1.2.4. Delimitación Conceptual

Para el presente trabajo de investigación se desarrolló en base teóricas de nivel de satisfacción laboral en los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020, como se detalla a continuación:

Satisfacción Laboral

Según afirma: Robbins y Judge(2009), definen a la satisfacción laboral como “el sentimiento positivo sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Dicha actitud se basa en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo, esto se refiere a las funciones que realiza, incentivos, comunicación con sus compañeros y jefes y costumbres laborales entre otros”. (p. 83)

1.3 Problema de investigación

1.3.1. Problema Principal

¿Cuál es nivel de satisfacción laboral percibida en los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?

1.3.2. Problemas Secundarios

a.-¿ Cuál es nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas y/o materiales, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?

b.-¿ Cuál es nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?

c.-¿Cuál es nivel de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?

d.-¿ Cuál es nivel de satisfacción laboral según la dimensión relaciones sociales, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?

e.-¿ Cuál es nivel de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?

f.-¿Cuál es nivel de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?

g.-¿ Cuál es nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción laboral que perciban los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020

1.4.2. Objetivos específicos

a.-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas y/o materiales, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.

b.- Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.

c.-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.

d.-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión relaciones sociales, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.

e.-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.

f.-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.

g.-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.

1.5 Hipótesis y variables de la investigación

1.5.1. Hipótesis General

La investigación actual no posee hipótesis general, debido a que se trata de un trabajo descriptivo,

1.5.2. Hipótesis específicos

La investigación actual no posee hipótesis específicos

1.5.3. Variables de la investigación (Definición, conceptual y operacional)

La presente Investigación cuenta con una sola variable como se detalla a continuación y sus dimensiones respectivas.

Variable:

Satisfacción laboral

Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS	
Satisfacción laboral	Robbins y Judge(2009) definen a la satisfacción laboral como “el sentimiento positivo sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Dicha actitud se basa en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo, esto se refiere a las funciones que realiza, incentivos, comunicación con sus compañeros y jefes y costumbres laborales entre otros”	La satisfacción laboral viene a ser creencias, valores y actitud y sentimientos y emociones frente su propio trabajo y que están relacionados con las siguientes dimensiones; como es las Condiciones Físicas y/o Materiales; Beneficios Laborales y/o Remunerativos; Políticas Administrativas; Relaciones Sociales; Desarrollo Personal; Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad.	Condiciones Físicas y/o Materiales	Distribución física	Totalmente de Acuerdo (TA)	1	
				Comodidad física		2	
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Sueldo		De Acuerdo (A)	3
				Expectativas económicas			4
			Políticas Administrativas	Horario de trabajo		Indeciso (I)	5
				Reconocimiento			6
			Relaciones Sociales	Ambiente laboral		En Desacuerdo (D)	7
				Trabajo en equipo			8
				Solidaridad			9
				Injusticia			10
			Desarrollo Personal	Desarrollo personal		Totalmente en Desacuerdo (TD)	11
				Autorrealizarse			12
				Valoración			13
			Desempeño de Tareas	Comprensión			14
				Disposición			15
			Relación con la Autoridad	Calidad en el trabajo			16

1.6 Metodología de la investigación

1.6.1. Tipo y nivel de la investigación

a) Tipo de investigación

Valderrama (2015) “El tipo de investigación de la presente investigación es de tipo básica conocida también como pura, teórica o fundamental, busca poner a prueba una teoría, con escasa o ninguna intención de ampliar sus resultados a problemas prácticos” (p.45).

b) Nivel de investigación

Este estudio es de nivel de investigación de tipo descriptivo, consiste en “explicar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se expone a un análisis. Para medir la información de manera autónoma o conjunta sobre las variables a las que se refieren” (Hernández, R; Fernández , C; Baptista, M, 2010)

Nivel descriptivo

Valderrama (2015) Precisó:

Que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles, grupo, comunidades procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p.168)

1.6.2. Método y diseño de la investigación

a) Método de la Investigación

La “Investigación es de enfoque Cuantitativa, inductivo-descriptivo, pues se parte inducciones se llega a conclusiones” (Bernal 2010, p.60).

La Investigación es de método cuantitativo según Gómez (2006:121) “señala que, bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir”.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, debido a procedimientos estadísticos al procesar datos. Por ende, se utiliza la estadística descriptiva, permitiendo la

generalización de los resultados obtenidos y la demostración de las teorías explicadas.

b) Diseño de la Investigación

En concordancia, a los objetivos se utilizó el diseño de investigación no experimental. El cual, Hernández, Fernández , Baptista,(2010) refieren que son: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y observa los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p. 149).

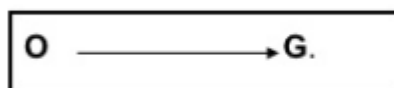
Lo que hacemos en la investigación no experimental es “observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos. (...) La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido” (Hernández R. , 2014, pág. 153).

Hernández, Fernández, y Baptista (2014), precisaron: “La investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

De acuerdo el autor indicó que: “Los diseños de investigación transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 154)

El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:

Figura Diseño de la investigación



Dónde:

O: Observación de la Muestra.

G: Grupo de estudio o muestra (servidores o trabajadores del restaurante de la ciudad de Abancay)

1.6.3. Población y Muestra de la investigación**a) Población**

Hernández Sampieri en su libro “metodología de la investigación” cita un concepto del autor (Lepkowski) sobre lo que es la población:

Hernández(2014) ,indica: “Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

La población en el presente trabajo de investigación está constituida por 75 Trabajadores de diferentes áreas de restaurantes de la ciudad de Abancay.

Tabla 1

Distribución de la población de estudio

Restaurantes	N ° de Trabajadores
Restaurantes de Matías Restobar	5
Restaurantes Pizzeria Adriana	7
Restaurantes Arenas Burger Bar	5
Restaurantes Scencias Restaurant	4
Restaurante el Pisonay	6
Restaurantes Pizeria Focarela	6
Restaurantes fusión Restaurante –Café	5
Restaurantes El Peregrino Restaurante	5
Restaurantes el Boulevard	4
Restaurantes meme Burgers	4
Restaurantes el Callejón 306	4
Restaurantes Chifa Mauris	5
Restaurantes Da Gaspar	5
Restaurantes Huairuro Carnes y Pastas	6
Restaurantes Té con te Restobar	4
TOTAL	75

Fuente: Relación de personal de los restaurantes de estudio

b) Muestra

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población”.
(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 175)

Al respecto, la muestra es intacta porque está compuesta por el total de la población es decir de 75 trabajadores de los 15 restaurantes más reconocidos de la ciudad de Abancay.

Criterios de exclusión: Trabajadores que no cuentan con vínculo laboral con menores 6 meses de permanencia y los menores de 18 Años.

Muestreo

El muestreo será de tipo “probabilístico simples o al azar”, donde “toda los elementos tienen la probabilidad de ser seleccionados para la propósitos de la investigación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 175).

1.6.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos**a) Técnicas**

Para la recolección de datos se usó la encuesta, que según López, Roldan, y Fachelli(2015) refieren que es “una de las técnicas de obtención de datos por medio de la interrogación a las personas donde la finalidad es alcanzar medidas sobre la problemática de investigación a desarrollar”.

Técnica; según Rodríguez (2008) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas (p. 10).

Encuesta; Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014), la encuesta una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas (p. 258)

b) Instrumentos

Instrumento: Escala de Satisfacción laboral

Para la presente investigación, como instrumento se usa la “Escala de Satisfacción laboral, un instrumento que sirve para medir la intensidad de actitudes y opiniones de la manera más objetiva posible que fue elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora de la facultad de psicología, (Lima- Perú)” (Palma, S, 1999); (Monge, 2011, pág. 144)

La Escala de Satisfacción Laboral, contiene 16 ítems, que medin por una escala de tipo Likert. Y las preguntas son cerrados con un lenguaje claro y sencillo para que el participante marque una opción, con la cual se identifique

Para medir la variable de estudio, escala o preguntas cerradas, Qué son las preguntas cerradas que elija entre un conjunto de respuestas que se detalla a continuación:

Figura 1

Puntuación de la escala de Satisfacción Laboral

CATEGORÍAS				
Totalmente en Desacuerdo (TD) (1)	En Desacuerdo (D) (2)	Indeciso (I) (3)	De Acuerdo (A) (4)	Totalmente de Acuerdo (TA) (5).

Nota: Elaboración Propia.

Validación del instrumento.

Para ver la validez del instrumento primero se pasó por un proceso de validez de contenido, utilizando el procedimiento de juicio de expertos quienes determinaron la idoneidad de los ítems del respectivo instrumento que está conformado por los siguientes profesionales:

Figura 2
Validez del instrumento por Juicio de expertos

experto			datos	resultado
Barrionuevo	Inca	Roca	Magister en administración	Excelente
Yavell	Andhemir			-Aplicable
Luciano	Alipio	Rober Anibal	Doctor en administración.	Excelente
				-Aplicable
Aguilar	Colunge	Luis	Magister en administración	Excelente
Alberto			Empresas	-Aplicable

Nota: Elaboración propia

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos de profesionales con grado de magister y doctor, las mismas que consideran que el instrumento es validado y es aplicable

Confiabilidad

Además, Para obtener la confiabilidad, se realizó la prueba de piloto a 30 clientes de los restaurantes de la ciudad de Abancay, donde el instrumento consistía de 16 preguntas, y para este análisis de prueba de confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, Para conocer la satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay.

Según Kerlinger (1992), el criterio de “confiabilidad del instrumento, se determinó por el Coeficiente de Alfa de Cronbach; que es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas de ítems”. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

- No es confiable (-1 a 0)
- Baja confiabilidad (0,001 a 0,46),
- Moderada Confiabilidad (0,5 a 0,75)
- Fuerte confiabilidad (0,76 a 0,89),
- Alta confiabilidad (0,9 a 1)

Resultado de la fiabilidad de la satisfacción laboral.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	16

Figura 3 estadística de satisfacción laboral

Ante la evidencia obtenido en la aplicación de la prueba piloto a través del Alfa de Cronbach, sobre calidad de atención: 0,946 se puede concluir que los instrumentos presentan una Alta confiabilidad del instrumento.

Procedimiento de Recolección de Datos

Para la recolección se coordina con los dueños del restaurante de la ciudad Abancay, luego se aplicará el instrumento de recolección de datos, para luego consolidar en un programa de Microsoft Excel, e ingreso a SPSS, cuyos resultados redactar en un Microsoft Word.

Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

“Esta fase se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001).

- **Ordenamiento y clasificación.** - Se ordenadora la información cuantitativa.
- **Registro manual.** - Se digitalará la información de las diferentes fuentes.
- **Proceso computarizado con Excel.** - Se utilizará para determinar diversos cálculos y Matemáticos y estadísticos.
- **Proceso y análisis computarizado con SPSS.** - Se utilizará para digitar, procesar y Analizar datos, elaborar las tablas de frecuencia para la aplicación de la escala y luego procesar los datos obtenidos mediante SPSS versión 24.

Técnicas estadísticas

Estadística descriptiva: Los datos obtenidos se analizarán de forma descriptiva; para poder mostrar cuadros, tablas de frecuencia, indicadores porcentuales de la variable y de cada nivel de la satisfacción laboral. Brindando respaldo estadístico a la investigación.

Se realizó el baremación ; obteniendo las siguientes escalas para su interpretación como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2

Nivel de Satisfacción laboral

Nivel	Nivel de satisfacción laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Políticas Administrativas	Relaciones Sociales	Desarrollo Personal	Desempeño de Tareas	Relación con la Autoridad
Bajo	20 - 38	02 - 05	02. - 05	02. - 04	5. - 10	3. - 7	4.- 5	2.- 2.7
Medio	39 - 57	06. - 07	06 - 07	05.-07	11. - 15	8.- 10	6.- 7	2.8.- 3.3
Alto	58 - 75	08. -10	08 - 10	08.- 09	16 - 20	11. - 14	8. 9	3.4 -. 4

Nota: Elaboración Propia

1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

Esta Investigación se justifica mediante la teoría de Locke(1976) donde destaca la importancia de los valores de la persona, sus necesidades, expectativas, percepciones, como sus juicios mediante un modelo causal como el variable que se plantea en esta investigación de determinar el nivel de satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones, por ende, esta investigación es relevante para la población estudiantil y empresas comerciales del rubro de restaurante.

a) Justificación de la investigación

Justificación Social

La presente investigación servirá a los servidores y directivos de diferentes restaurantes, que contribuyera a mejorar la satisfacción laboral y diseñar un plan estratégico en cada empresa de restaurante para mejorar la productividad y brindar servicios de calidad y esto contribuirá a ser líderes a nivel departamental, nacional e internacional.

Justificación teórica

El estudio contribuyera a darle relevancia científica y cuyos resultados brindaran un información objetiva, relevante, confiable para otras investigaciones, y la conclusión de esta investigación servirá como complemento al tema con información actualizada sobre el nivel de satisfacción laboral que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay

Justificación metodológica

Los métodos, técnicas e instrumentos de escala de satisfacción laboral que se plantea en esta investigación contribuirán a afianzar a otros investigadores a realizar la investigación sobre el nivel de satisfacción laboral que perciben los trabajadores de los restaurantes.

b) Importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación es de suma importancia como estudiante de la UAP pretendo determinar el nivel de satisfacción laboral que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, cuyo resultado de esta investigación contribuyera a mejorar la satisfacción laboral del personal de diferentes áreas tan débiles del restaurante con el propósito de mejorar o incrementar la Satisfacción del Cliente y de esa manera lograr su fidelización en los restaurantes de la ciudad de Abancay

c) Limitaciones

En la presente investigación las limitaciones que podían presentarse son las siguientes:

- La disponibilidad de tiempo de los trabajadores para recoger información mediante la encuesta y las facilidades de los restaurantes
- Existe limitación de aspecto Bibliográfico actual en la Biblioteca de la UAP

Capítulo II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes internacionales

Cruz(2014), en su tesis el año 2014 titulado: "Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género." cuyo objetivo fue de 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. Llegando a las siguientes conclusiones que los empleados tienen un nivel alto de satisfacción; y lo recomienda de mantener y fortalecer factores como el crecimiento laboral o la identificación con la institución.

Calderón(2017), Desarrolló la investigación denominada "Motivación y satisfacción laboral en la empresa "Joe Banana de la ciudad de La Paz".

Teniendo como objetivo de determinar la relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal de la empresa. Tipo básico de estudio de nivel descriptivo-transversal y diseño no experimental. Contando con una población de estudio de 150 empleados como el personal de atención al cliente, pasteleros, meseros, cocineros, , coperos y cajeros, obteniendo una muestra representativa a 50 trabajadores, para el presente estudio se utilizó la técnica de una entrevista no estructurada y como instrumento de cuestionarios, para el variable de motivación se aplicó el cuestionario de Motivación para el Trabajo – CMT, de Fernando Toro

Álvarez y para la variable satisfacción laboral, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998), concluyendo, que el nivel de motivación es superior al nivel de satisfacción laboral, por lo cual, se desprende que tanto la variable motivación como la variable de satisfacción laboral; sí están relacionadas, en cuanto a los factores intrínsecos (factores motivacionales, necesidad de logro, necesidad de afiliación), sobreponiéndose sobre los extrínsecos (factores motivacionales, necesidad de logro, necesidad de afiliación). (pp. 1-120)

Antecedentes Nacionales

Pacheco(2018) Llevó a cabo la siguiente investigación “Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payles Shoesource Perú, 2017”.

Cuyo objetivo fue diagnosticar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores; el tipo de investigación básica diseño no experimental, de un enfoque cuantitativa–descriptiva–prospectiva–transversal y el estudio conto con una población de 62 colaboradores y el instrumento fue el cuestionario y se utilizó la escala de Satisfacción Laboral, llegando a la siguiente conclusión que el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Payles Shoesource Perú, alcanzó un 43% de satisfacción; y él se obtuvo el 53.2% está medianamente satisfecho y un 3.3% no sobre la evaluación de la satisfacción laboral intrínseca, el 58.1% indicó estar medianamente insatisfechos, siendo el ítem de reconocimiento laboral con la valoración más baja. De la misma forma la satisfacción laboral extrínseca obtuvo una valoración de 56.5% verificando estar medianamente insatisfechos, siendo el ítem de supervisor inmediato la de más baja valoración. (pp. 1-154)

Saravia(2018), en su investigación titulado “Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos, Lima, Perú, 2017”.

Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción que prevalece en los trabajadores, de tipo descriptivo, con diseño no experimental transversal; conformado por 75 trabajadores, los cuales representan la muestra en su totalidad, el instrumento empleado para la recolección de datos, fue el cuestionario Escala de Comportamiento Organizacional 50 – Satisfacción Laboral (ECO 50), cuyo nombre original es S20/S23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró, el cual fue adaptado al Perú por Pereyra, J. (2015); la escala de satisfacción laboral es tipo Likert formada por 23 ítems agrupados en 5 áreas: supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseca y participación. Como conclusión, el nivel de satisfacción laboral que predominó en los trabajadores, fue el de muy alto con un 34.67%; lo cual significa que los trabajadores se sienten satisfechos en su centro de labores. (pp. 1-98)

Berrospi y Ruiz(2018), 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. (pp. 1-93)

Coronel (2016), en su tesis “Satisfacción Laboral en el restaurante de Pizaa 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”.

Campos (2016), 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%), que cada trabajador 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. (pp. 1-68)

Morales (2016) titulado “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016” cuyo objetivo del trabajo fue:

Conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2016. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La

población estuvo conformada por 67 profesionales de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario concluye: En general el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayor parte por (77.65%) que manifiesta estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas; En cuanto a la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de tareas es alta el 71,6% a media con 23.9%, habiendo obtenido mayor puntuación referidos al conocimiento de los objetivos, desarrolla de habilidades, la valoración del cumplimiento de las tareas y su participación en el trabajo se sienten complacidos con las actividades que realizan ,y obteniendo bajo puntaje , dando a entender que el servicio se encuentra mal organizado y falta de información oportuna y adecuada sobre el desempeño y resultados alcanzados; La satisfacción laboral respecto a la dimensión condiciones físicas y materiales, es medio (47.8%) a bajo (35.8%) para la mayoría esto es el 83.6%. La distribución física inadecuada del ambiente para la realización de las actividades laborales, resultando incómodo e impidiendo el buen desempeño de las actividades laborales; La satisfacción laboral respecto a la dimensión: las políticas administrativas para la mayoría (70.1%) fue calificado como medio, siendo los mejores sobre el conocimiento de las políticas, la gratificación en la identificación al nombre de la institución y la políticas de los horarios; La satisfacción laboral respecto a la dimensión: desarrollo personal para la mayoría (74.6%) fue calificado como alto, y está relacionado a la identificación que tienen las enfermeras respecto a su trabajo y manera de ser, así como la satisfacción por las actividades que realiza en el trabajo. Y La satisfacción laboral en la dimensión: beneficios sociales y/o remuneración, para la mayoría (56.7%) fue calificada como baja y está relacionada a la insatisfacción del sueldo o remuneración en relación al trabajo que realizan, que la institución no se

preocupa por las necesidades primordiales del personal y a la percepción una distribución no equitativa a las capacitaciones institucionales.

Antecedente local

Quispe (2015), El propósito de este trabajo de investigación fue “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”

A fin de proporcionar al directivo de la institución, sugerencias de cambio, reforzamiento y/o de mejora. Para la realización de este estudio se determinó como muestra al total de la población, conformada por 30 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, para diagnosticar el clima organizacional, compuesto por 21 ítems correspondiente a 5 dimensiones, y para medir la satisfacción laboral, compuesto por 14 ítems correspondiente a 2 dimensiones, validados por tres expertos en la materia. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de Alfa de Cronbach para la escala de clima organizacional y satisfacción laboral de 0.796 y 0.721 respectivamente confiables. La hipótesis principal señalaba que existía relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, la principal conclusión comprobó 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 las dimensiones de clima organizacional la 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 el Apurímac. (pp. 1-112).

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Satisfacción Laboral

2.2.1.1 Definiciones Satisfacción Laboral

Robbins, Judge(2009) Afirma “Refieren que la satisfacción laboral es aquel sentimiento positivo sobre el trabajo propio, que nace de la apreciación de sus características”.

Robbins, Judge(2009) Afirma “Menciona que el nivel de bienestar obtenido por el trabajo, se denomina satisfacción laboral. Siendo, una disposición emocional positiva producto de una percepción subjetiva hacia el propio trabajo”.

Fleishman, Bass(1979), Afirma “Delimitan que es la contestación afectiva a consecuencia del trabajo desarrollado y en función a sus anhelos o deseos que espera del trabajo”.

Lawler(1973), Afirma “Menciona que es la relación entre las expectativas y las recompensas obtenidas en el trabajo. En otras palabras, existe satisfacción cuando se obtiene un estímulo esperado, no necesariamente monetaria. Si no se recibe lo esperado, se produce insatisfacción en el trabajador”.

Taylor(1911), Afirma “asume que la satisfacción en el trabajo, solo se generará con la ayuda de las remuneraciones recibidas, es decir, mediante recompensas”.

Peiró y Prieto(1996), Afirma “Indican que una satisfacción positiva se logra por la expectativa de una persona hacia su trabajo y lo que llega a conseguir”.

Davis y Newstrom(2003), Afirma “Detallan que la satisfacción laboral es aquel conglomerado de sentimientos y emociones positivas o negativas de cómo las personas ven su trabajo. Es decir, una postura afectiva de agrado o desagrado”.

Palma(2005), Refiere “Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”.

Hoppock(1935), Refiere “menciona que se entiende como satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras” (p. 78).

2.2.1.2 Factores 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” (Palma , S, 2005).

- a. **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” (Palma , S, 2005).
- b. **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” (Manso, 2008).
- c. **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” (Palma , S, 2005).

2.2.1.3 Dimensiones de la variable: Satisfacción laboral

Las condiciones físicas y/o materiales

Locke E. A.(1976), menciona:

Que los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas

se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. (p. 112).

Beneficios laborales y remunerativos

Vroom(1998), Menciona:

Que el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc. Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. (p. 67).

Políticas administrativas

Locke, E A (1976), menciona:

Que las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas” (p.98). Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. (p. 104).

Relación con la autoridad

Locke, E A(1976), menciona:

Que la participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. (p. 122).

Relaciones Interpersonales

Locke, E A(1976), Menciona que:

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. (p. 122).

Realización o desarrollo personal

Locke, E A(1976) Menciona que:

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. Sencillamente un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad, al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia, es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser. (p. 132).

Desempeño de tareas

Locke, E A(1976), Menciona que:

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo. (p. 135).

2.2.1.4 Otras dimensiones de la variable: satisfacción laboral.

Existen otros autores que indican múltiples dimensiones a la variable satisfacción laboral, algunos autores son:

Según Locke.

Locke(1976) Identificó y analizó las dimensiones que influyen en la satisfacción laboral, describiéndolas como la derivación de un conjunto de factores asociados al trabajo. Esto lo consiguió, acoplando las características propias del trabajo y las individuales de cada trabajador; clasificándolas de la siguiente manera:

Satisfacción con el trabajo: “es aquel interés intrínseco hacia el trabajo, junto a las oportunidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje y otras” (Locke E. , 1976).

Satisfacción con el salario: es cómo “el dinero es distribuido, es decir, la equidad existente; hace mención al agrado con las remuneraciones, sujetas a la valoración al trabajo y el pago recibido” (Locke E. , 1976).

Satisfacción con las promociones: son “las alternativas de aprendizaje o bases de apoyo para una posterior promoción interna” (Locke E. , 1976).

Satisfacción con el reconocimiento: incluye “las aprobaciones, elogios, y cuán loable resulta un trabajo ejecutado, de igual forma, las críticas respecto al mismo. Según, el autor esta dimensión es crucial en la satisfacción e insatisfacción” (Locke E. , 1976) .

Satisfacción con los beneficios: son “los beneficios de pensiones, seguros médicos, vacaciones y bonos” (Locke E. , 1976).

Satisfacción con las condiciones de trabajo: son las “facilidades vitales y necesarias para el individuo; como flexibilidad de horario, descansos, ambientes laborales óptimos y perfiles de puestos adecuados” (Locke, 1976).

Satisfacción con la supervisión: hace mención a la “forma de supervisión, uso de capacidades técnicas, administrativas y cualidades a nivel interpersonal” (Locke E. , 1976).

Satisfacción con los colegas de trabajo: abarca “las competencias entre compañeros como las de apoyo, la amistad y comunicación entre los mismos” (Locke E. , 1976).

Según Palma, S.

Siguiendo esta línea Palma(1999), plantea, por medio, de su escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), siete dimensiones en el estudio de la satisfacción laboral, las cuales son:

Condiciones Físicas y/o Materiales: son” los elementos materiales o de infraestructura, que faciliten el cumplimiento de las tareas cotidianas” (Palma, S, 1999).

Beneficios Laborales y/o Remuneraciones: es “la retribución a cambio de la prestación laboral a la empresa, es decir, incentivos y subvenciones” (Palma, S, 1999).

Políticas Administrativas: es la aprobación a “los lineamientos o directrices de la empresa, las cuales están direccionadas a regularizar los vínculos laborales” (Palma, S, 1999)

Relaciones Sociales: “Nivel de relación recíproca con otros integrantes de la organización, con quienes se realizan laborales cotidianas” (Palma, S, 1999).

Desarrollo Personal: “Es la ocasión favorable, donde se desarrollan tareas laborales, empleando las capacidades y habilidades para obtener un desempeño mejor y autorrealizarse” (Palma, S, 1999).

Desempeño de Tareas: es “la valoración que el trabajador le otorga a sus actividades cotidianas, frente a la entidad donde labora” (Palma, S, 1999).

Relación con la Autoridad: estimación que otorgan “los colaboradores, a la relación establecida con sus jefes directos o superiores” (Palma, S, 1999).

2.2.1.5 La insatisfacción laboral

Muñoz(1999) refiere que la insatisfacción laboral es aquel afecto de desagrado de una persona hacia la labor que realiza, no siente atracción hacia la empresa y donde obtiene un estímulo psico-socio-económicas que no están de acorde a sus perspectivas.

Las consecuencias o respuestas de la insatisfacción pueden expresarse según Robbins, S; Judge, T(2009) en cuatro respuestas que se agrupan en dos dimensiones constructiva/destructiva y pasiva/activa:

Salida: “conducta dirigida a abandonar la empresa; incluye la búsqueda de un nuevo empleo y la renuncia” (Robbins, S; Judge, T, 2009).

Voz: “Buscar de manera activa y constructiva mejorar las condiciones; incluso planteando mejoras con los superiores y formas de actividad sindical” (Robbins, S; Judge, T, 2009).

Lealtad: “Es la espera despreocupada pero optimista, que las condiciones mejoren; además existe un respaldo hacia la empresa ante las críticas externas y la confianza que la administración hace lo necesario” (Robbins, S; Judge, T, 2009).

Negligencia: “Consentir pasivamente que las circunstancias empeoren, la existencia del aumento de ausentismo e impuntualidad, menor esfuerzo y aumento de equivocaciones” (Robbins, S; Judge, T, 2009).

2.2.2 Teorías relacionadas a la satisfacción laboral

Existen diversas teorías o investigaciones que brindan soporte al estudio de la satisfacción laboral, por ello, se mencionan las siguientes teorías que brindan cimiento a la presente investigación:

2.2.2.1 Teoría de Higiene – Motivacional

Planteada por Herzberg(1959); también denominada la “Teoría de los dos factores”, postuló por la presencia de dos factores o grupos que inciden en la motivación e influyen en la satisfacción de los colaboradores. Estos dos factores se denominan extrínsecos e intrínsecos:

Factores extrínsecos o higiene

Son aquellas características propias del ambiente laboral, como las políticas empresariales, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, remuneración y seguridad en el trabajo. Cuando éstas, no se desarrollan correctamente, generan insatisfacción. En ese mismo sentido, si los factores son óptimos evitan la insatisfacción y si son deplorables provocan insatisfacción. (Herzberg, 1959)

Factores intrínsecos o motivacional

Son las denominadas características propias del puesto de trabajo, como la responsabilidad, reconocimiento, promoción y ascenso. Si, estas particularidades se encuentran presentes; tienen un efecto en la satisfacción y estimulan un desempeño mayor (Herzberg, 1959).

2.2.2.2 Teoría de la Equidad.

Planteada por Adams(1963), esta teoría afirma que los individuos están motivados, cuando experimentan satisfacción, si lo que obtienen va de acorde con lo esperado. Sostiene, que las personas juzgan la equidad de sus recompensas, con lo recibido por sus semejantes; en concordancia al aporte realizado.

Las personas comparan las aportaciones que brindan, estas pueden ser, complejidad en la tarea, antigüedad, rendimiento laboral, educación, experiencia y competencias; ante los resultados obtenidos, entre los cuales sobresalen, sueldos, bonos, recompensas y seguridad en el trabajo. Al darse la comparación se pueden distinguir tres momentos:

Equidad: cuando “la relación entre los aportes propios y resultados, son equivalentes al elemento de comparación” (Adams, 1963).

Inequidad negativa: hay “una percepción de sub-retribución, pues las recompensas son inferiores al resto, quienes desarrollan la misma aportación hacia la organización” (Adams, 1963).

Inequidad positiva: cuando “el resultado obtenido es injusto, pero es beneficioso para él individuo. Generando, sentimientos de culpa, por tanto; aumentan sus aportaciones o disminuyen sus resultados, buscando un equilibrio” (Adams, 1963).

2.2.2.3 Teoría de la Discrepancias

Teoría desarrollada por Locke, E (1968) mencionó que los valores de una persona están estructurados en función de su importancia, lo que significa que cada individuo tiene una clasificación de valores.

El autor hace mención de diferentes factores sobre la satisfacción laboral, por ello, expone tres elementos primordiales que ayudan a clarificar el proceso de discrepancia:

Satisfacción con la dimensión del trabajo: son “las estimaciones afectivas, de carácter individual inherentes al trabajo diario” (Locke E. , 1976).

Descripción de las dimensiones: “Apreciación donde no involucra sentimientos, más bien, sobre las experiencias relacionadas a las particularidades del trabajo” (Locke E. , 1976).

Relevancia de las dimensiones: “Es la transcendencia brindada a las dimensiones del trabajo” (Locke E. , 1976).

2.2.2.4 Teoría de las Necesidades Humanas

Esta teoría es planteada por Maslow(1991), reconocida como uno de los planteamientos teóricos más destacados. Explicando una jerarquía de necesidades humanas, las cuales, los individuos buscan satisfacer; comenzando por satisfacer aquellas necesidades de supervivencia o más básicas, para luego satisfacer las más complejas.

Pero, antes de satisfacer una necesidad del nivel superior; primero se debe complacer una necesidad del nivel inferior. Mientras, se asciende en la satisfacción de necesidades, cambian y pasan de ser necesidades de privación a necesidades de autorrealización.

Según Maslow, las necesidades son:

Necesidades fisiológicas: incluyen “las necesidades de comer, respirar, beber, dormir, eliminar desechos, evitar el dolor, tener relaciones sexuales, mantener el calor corporal y estabilidad. En efecto, son requisitos indispensables para la supervivencia del ser humano y se deben satisfacer para realizar las más complejas” (Maslow, 1991).

Necesidades de seguridad: son “las necesidades de seguridad física, salud, empleo, ingresos, recursos y seguridad familiar; que permiten sentirse seguro y protegido” (Maslow, 1991).

Necesidad de filiación: “Incluye el brindar afecto y recibir una respuesta afectiva; relacionado a las necesidades de asociación, participación y aceptación” (Maslow, 1991).

Necesidades de estima: facilitan “una valoración estable y alta de uno mismo; el reconocimiento, atención y estatus de los demás. La satisfacción de esta necesidad, guía hacia la autorrealización” (Maslow, 1991).

Autorrealización: Realizada cuando “todos los niveles previos, se alcanzaron este último nivel permite desarrollar las potencialidades y sentirse realizados como seres

humanos. Es el impulso, que permite convertirse en lo que uno desea, alcanzar esta necesidad significa lograr la satisfacción completa con uno mismo” (Maslow, 1991).

2.3 Definición de términos Básicos

Satisfacción laboral: “Percepción del colaborador en relación a su entorno laboral y aspectos de realización personal, supervisión, accesibilidad a la información, trabajo en conjuntos con otros colaboradores y situaciones laborales que posibilita su tarea” (Palma, 2005).

Capital Humano: “Bien invaluable que una entidad puede tener para lograr la competitividad y el éxito; que consta del talento y contexto” (Chiaveneto, 2009)

Productividad: “Es la medición del desempeño que incluye la eficacia y eficiencia” (Robbins, S; Judge, T, 2009).

Insatisfacción laboral: “Sentimiento de disgusto de una persona hacia su trabajo; por esto, no existe atracción hacia la empresa y no cubre sus expectativas” (Muñoz, 1999).

Motivación: “Fuerza que impulsa a la persona para alcanzar su objetivo, que puede influenciar en el comportamiento” (Hernández M. , 2002).

Laboral: “Pertenece o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social” (Glosario , 2017)24).

Salario: “Es el centro de las relaciones de intercambio entre personas y organizaciones” (RAE, s.f.).

Percepción. “Se define como la forma superior de conocimiento por el que aprehendemos el medio circundante y nuestra propia corporalidad” (Cracry, 2008 – p. 89).

Políticas administrativas. “Es toda esa actividad que tiene que conducir hacia el logro del objetivo o de los objetivos que se ha fijado la empresa” (Horngren, Sundem, & Stratton, 2006, pág. 354).

Relaciones sociales. “Las relaciones sociales es el conjunto de interacciones que mantienen los individuos dentro de una sociedad” (Horngren, Sundem, & Stratton, 2006, pág. 63).

Satisfacción laboral. “Estado del colaborador, en el cual siente que su trabajo colma sus expectativas y necesidades planteadas” (Chiang, Martin, & Núñez, 2010, pág. 375).

2.4 Bases históricas

En la actualidad todas las empresas dirigen con un carácter puramente, olvidándose el bienestar de los recursos humanos como es la satisfacción de los empleados, a pesar que granes especialista en la materia como Hawthorne studies (1924-1933) realizados por Elton Mayo de

Harvard Business School, evidenciaron que existía efectos o factores que limitaban la productividad de los trabajadores. Demostrando que al realizar cambios en las condiciones de trabajo mejoraban la productividad. De estos hallazgos Elton Mayo (1945) aseguró que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción con el trabajo y la infatizo por encima de otros factores que también influían como la seguridad, estima, afiliación, interés intrínseco por el trabajo y los logros. Todo estos aportes importantes evidenciaron y abrió el camino a los investigadores a otros factores de la satisfacción laboral Bruce (2006) Según Chiavenato (2006) que demuestran que la capacidad de producción no está determinado por el tamaño de infraestructura y la cantidad de personal como lo afirmaba la Teoría Clásica, sino por normas sociales y expectativas grupales. La capacidad social del trabajador es la que determina su nivel de competencia y eficiencia; además por la década de 1950, Maslow (1954) en su libro *Motivation and Personality*, plantea la jerarquía de necesidades humanas donde se postula una serie de necesidades que influyen en la satisfacción laboral, como son la autorrealización, reconocimiento, afiliación, necesidad de seguridad y fisiología. Tomando como base la jerarquía de necesidades planteada por Maslow (1945), los autores Porter y Lawler (1968) afirman que la satisfacción laboral tiene que ver con los aspectos internos del trabajo”.

2.5 Base legal

Existe un marco legal así como el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes DECRETO SUPREMO N° 011-2019-MINCETUR DECRETA: la aprobación del Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes Apruébese el Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes, que consta de ocho (8) capítulos, veintinueve (29) artículos, veinticuatro (24) disposiciones complementarias finales, cuatro (4) disposiciones complementarias transitorias y seis (6) anexos. A sí mismo existe otras leyes normas, directivas como de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa), el Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial N° 822- 2018/MINSA aprobó la Norma Técnica Sanitaria N°142-MINSA/2018/DIGESA, que establece los principios generales de higiene que deben cumplir los restaurantes y servicios afines, actualizando la normativa de los restaurantes .

Capítulo III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de tablas y gráficos

VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

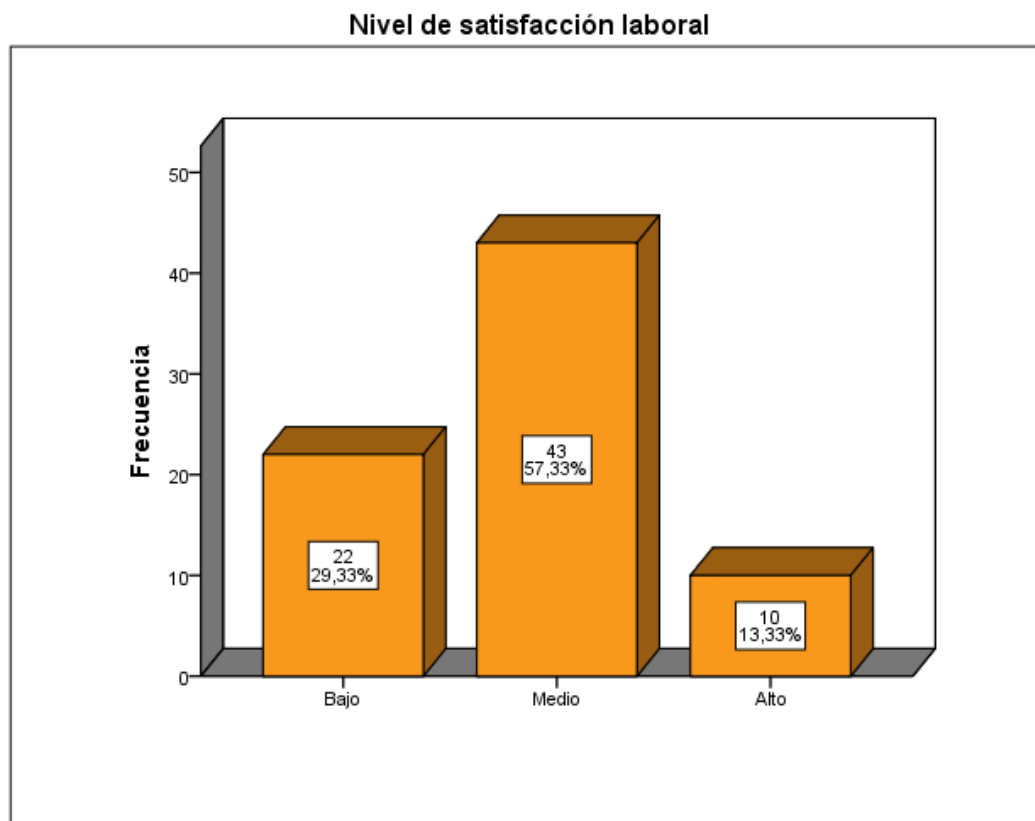
Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	29,3	29,3	29,3
	Medio	43	57,3	57,3	86,7
	Alto	10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota, esta tabla muestra los resultados obtenidos de SPSS.

Figura 4
Nivel de satisfacción laboral



Nota, gráficos obtenidos del resultado de las tablas mediante SPSS.

Interpretación: En cuanto el nivel de satisfacción laboral percibida en los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay es calificado de nivel medio (57.3%) por el total de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, lo que nos indica que existe medianamente el bienestar obtenido por el trabajador en los restaurantes de la ciudad de Abancay.

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN DE CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES

Tabla 4

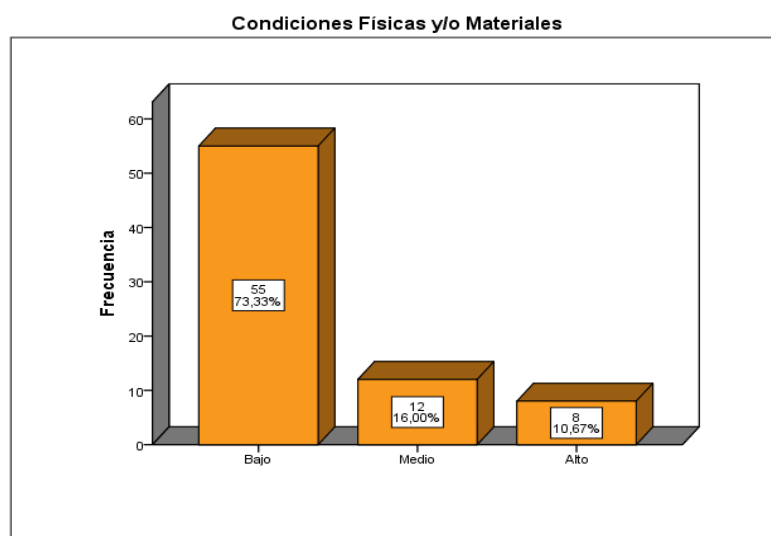
Condiciones Físicas y/o Materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	55	73,3	73,3	73,3
	Medio	12	16,0	16,0	89,3
	Alto	8	10,7	10,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota, esta tabla muestra los resultados obtenidos de SPSS.

Figura 5

Condiciones Físicas y/o Materiales



Nota, gráficos obtenidos del resultado de las tablas mediante SPSS.

Interpretación: En cuanto al dimensión de las condiciones Físicas y/o Materiales los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay en su mayoría perciben como nivel bajo (73.3%). Lo cual indica que la distribución física de todo el restaurante es inadecuada para que realicen de las actividades laborales, no existiría un confort, áreas incómodas las ventilaciones e iluminaciones y áreas que impiden el buen desempeño de las actividades laborales.

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN DE BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS

Tabla 5

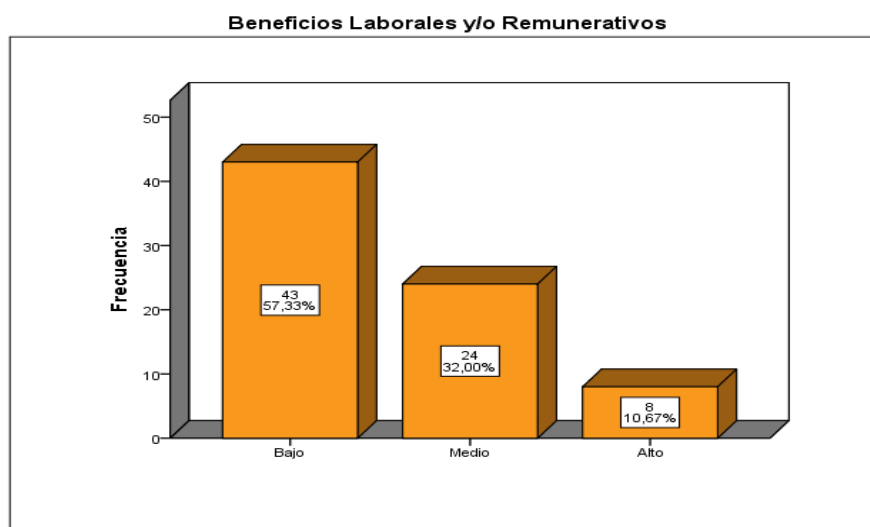
Beneficios Laborales y/o Remunerativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	43	57,3	57,3	57,3
	Medio	24	32,0	32,0	89,3
	Alto	8	10,7	10,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota, esta tabla muestra los resultados obtenidos de SPSS.

Figura 6

Beneficios Laborales y/o Remunerativos



Nota, gráficos obtenidos del resultado de las tablas mediante SPSS.

Interpretación: En cuanto a la dimensión de los beneficios laborales y/o remunerativos los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay en su mayoría lo califican de nivel bajo (57.3%) esto nos indica que existe una insatisfacción del sueldo o remuneración, recompensas, y también podemos decir que los dueños de los restaurantes no se preocupan las necesidades prioritarias del personal.

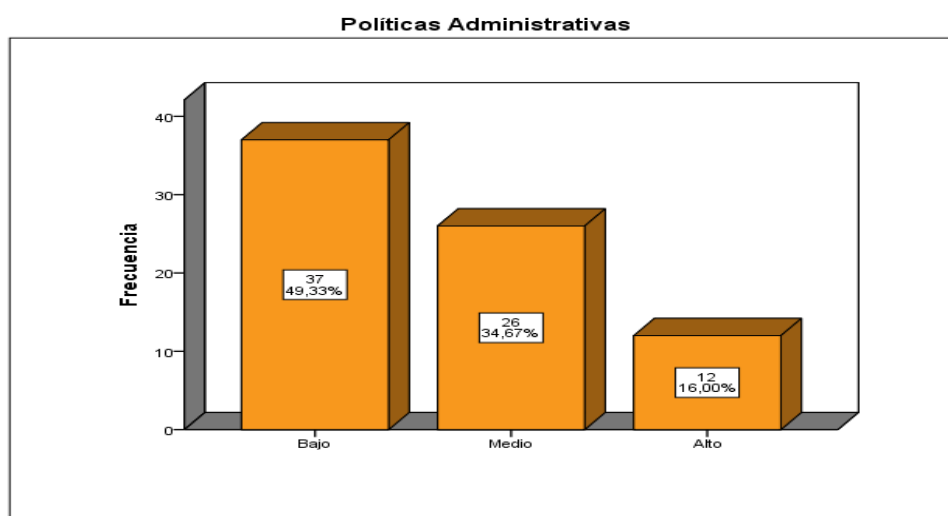
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

Tabla 6
Políticas Administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	37	49,3	49,3	49,3
	Medio	26	34,7	34,7	84,0
	Alto	12	16,0	16,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota, esta tabla muestra los resultados obtenidos de SPSS.

Figura 7
Políticas Administrativas



Nota, gráficos obtenidos del resultado de las tablas mediante SPSS.

Interpretación: En cuanto a la dimensión de las Políticas Administrativas con que cuentan los dueños de los restaurantes, los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay en su mayoría lo califican de nivel bajo (49.33%) y está relacionada a la insatisfacción con los lineamientos, normas institucionales dirigidos a la aplicación de derechos laborales que brinda las condiciones y estímulos de los trabajadores de restaurantes (Cumplimiento de las obligaciones laborales).

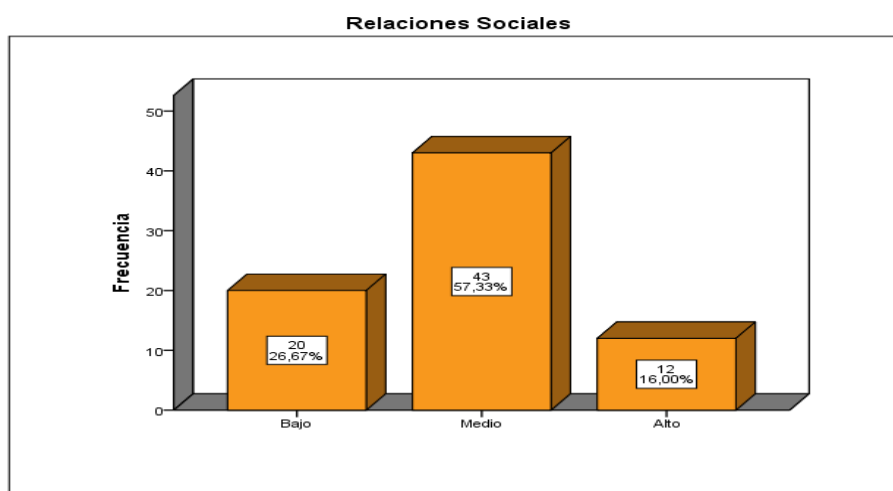
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN RELACIONES SOCIALES

Tabla 7
Relaciones Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	26,7	26,7	26,7
	Medio	43	57,3	57,3	84,0
	Alto	12	16,0	16,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota, esta tabla muestra los resultados obtenidos de SPSS.

Figura 8
Relaciones Sociales



Nota, gráficos obtenidos del resultado de las tablas mediante SPSS.

Interpretación: En cuanto a la dimensión de los Relaciones Sociales de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay en su mayoría lo califican de nivel Medio (57.3%) y está relacionada sobre las relaciones interpersonales donde no se evidencia con claridad, como el vínculo que establecen entre compañeros de trabajo, con los clientes y los proveedores y con otras empresas a la insatisfacción del sueldo o remuneración, esto incide que los dueños y trabajadores no se preocupan en mejorar las relaciones interpersonales interna y externas.

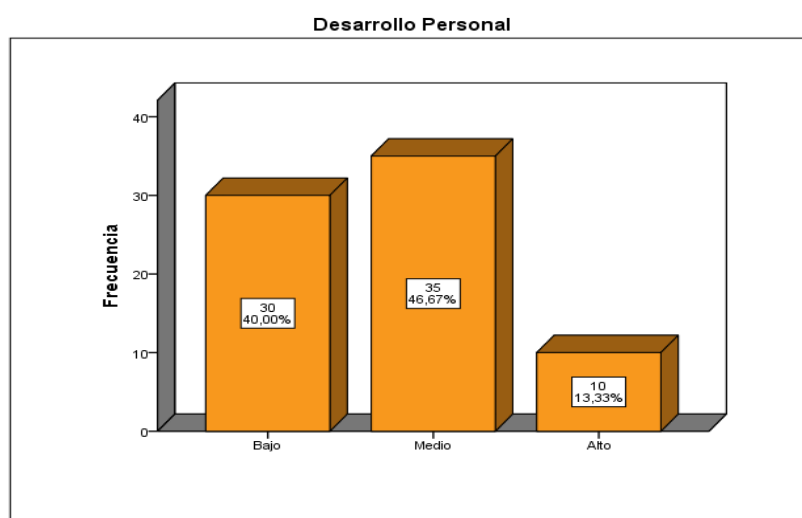
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN DESARROLLO PERSONAL

Tabla 8
Desarrollo Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	40,0	40,0	40,0
	Medio	35	46,7	46,7	86,7
	Alto	10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota, esta tabla muestra los resultados obtenidos de SPSS.

Figura 9
Desarrollo Personal



Nota, gráficos obtenidos del resultado de las tablas mediante SPSS.

Interpretación: En cuanto a la dimensión de la realización o desarrollo personal de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay en su mayoría lo califican de nivel Medio (46.67%), y otro grupo de trabajadores lo califican de nivel bajo (40%) y está relacionada la capacidad de cada trabajador pueda emplear sus facultades, sus potencialidades y capacidades en actividades relacionadas a labores de restaurantes.

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE TAREAS

Tabla 9

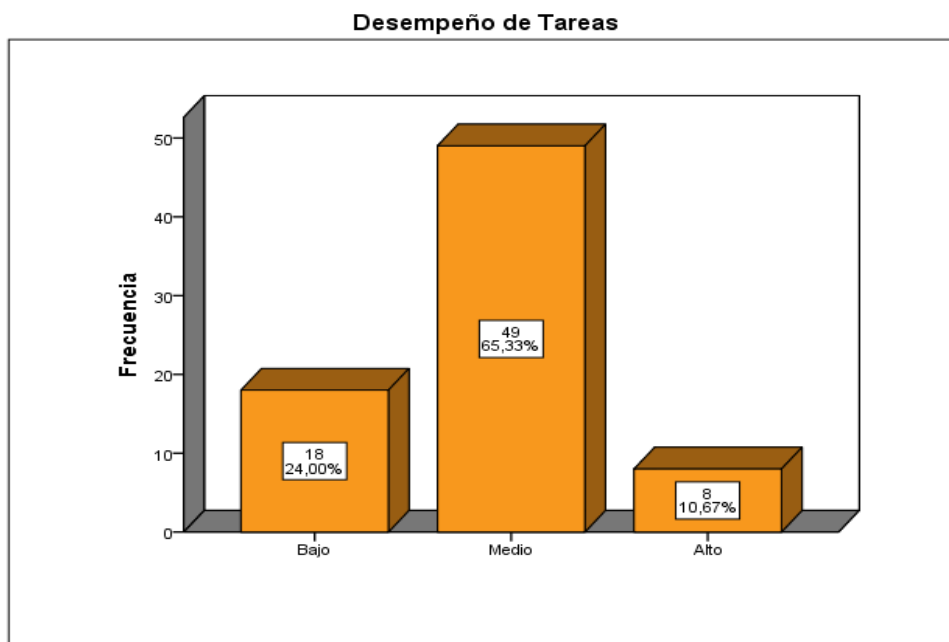
Desempeño de Tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	24,0	24,0	24,0
	Medio	49	65,3	65,3	89,3
	Alto	8	10,7	10,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota, esta tabla muestra los resultados obtenidos de SPSS.

Figura 10

Desempeño de Tareas



Nota, gráficos obtenidos del resultado de las tablas mediante SPSS.

Interpretación: En cuanto a la dimensión de desempeño de tareas de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay en su mayoría lo califican de nivel Medio (65.33%), y el 24% de trabajadores lo califican de nivel bajo, esto está relacionado sobre la realización de sus tareas cotidianas en los restaurantes donde deben aplicar sus habilidades y capacidades para la correcta ejecución en el puesto que laboran.

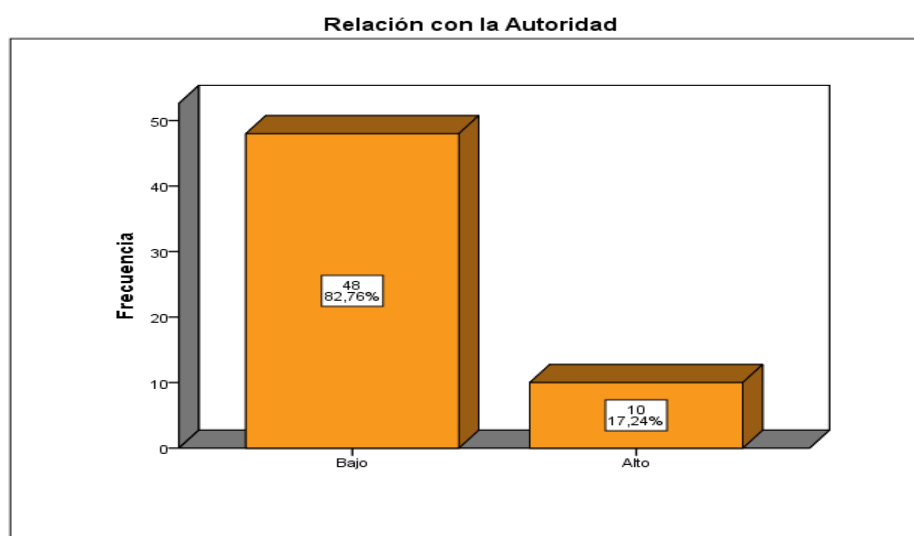
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN RELACIÓN CON LA AUTORIDAD

Tabla 10
Relación con la Autoridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	48	64,0	82,8	82,8
	Alto	10	13,3	17,2	100,0
	Total	58	77,3	100,0	
Perdidos	Sistema	17	22,7		
Total		75	100,0		

Nota, esta tabla muestra los resultados obtenidos de SPSS.

Figura 11
Relación con la Autoridad



Nota, gráficos obtenidos del resultado de las tablas mediante SPSS.

Interpretación: En cuanto a la dimensión de relación con la autoridad de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay en su mayoría lo califican de nivel bajo (82.76%) y está relacionado con la participación que permite sus jefes inmediatos y la conducta que practican los gestores o dueños de los restaurantes.

3.2 Discusión de resultados

En cuanto al objetivo general de esta investigación fue de “determinar el nivel de satisfacción laboral que perciban los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020”, llegando a la siguiente conclusión; El nivel de satisfacción laboral percibida en los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay es de nivel medio (57.3%) cuyo resultado es similar al investigador Pacheco(2018) en su tesis titulado “Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payles Shoesource Perú, 2017”. Donde concluye; que el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Payles Shoesource Perú, alcanzó un 43% de satisfacción, de la misma forma el investigador Berrospi y Ruiz(2018), en su tesis de “Satisfacción laboral en colaboradores de locatarios de comida rápida del Patio de Comidas del Centro comercial Real Plaza en la ciudad de Huancayo” concluye que 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 lo califican con un nivel promedio de satisfacción laboral; tan igual que Morales(2016) en su investigación titulado “el Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016”, concluye que el 77.65% manifiesta estar medianamente satisfecho, sin embargo Campos (2016), Su tesis “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola del distrito de Íllimo, Chiclayo -Perú, 2016” concluye que la mayor parte de los empleados se encuentran insatisfechos (60%), entonces podemos incidir que el nivel de satisfacción laboral en las diferentes empresas especialmente en el rubro de los restaurantes se encuentran un nivel de calificación medio en la satisfacción laboral.

En cuanto al objetivo específico 01 fue de determinar “el nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas y/o materiales, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020” donde se demostró en que el nivel de satisfacción en su dimensión de las condiciones Físicas y/o Materiales los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay en su mayoría perciben

como nivel bajo (73.3%) y el investigador Morales(2016) en su tesis denominado “el Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016” concluye que La satisfacción laboral respecto a la dimensión condiciones físicas y materiales, es medio (47.8%) a bajo (35.8%), esto ayuda inferir que el nivel de satisfacción en su dimensión de las condiciones Físicas y/o Materiales los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay en su mayoría se encuentran un nivel bajo.

En cuanto al objetivo específico 02 fue de “determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020” donde demuestro que la dimensión de los beneficios laborales y/o remunerativos los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay en su mayoría lo califican de nivel bajo (57.3%), coincidiendo con el investigador Morales(2016) titulado “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016” donde concluye La satisfacción laboral en la dimensión: beneficios sociales y/o remuneración, para la mayoría (56.7%) fue calificada como baja

En cuanto al objetivo específico 03 fue de “determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020”concluyo que la dimensión de las Políticas Administrativas con que cuentan los dueños de los restaurantes, los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay obtiene una calificación de nivel bajo (49.33%) y el investigador Morales (2016) titulado “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016” concluye que la satisfacción laboral respecto a la dimensión: las políticas administrativas para la mayoría (70.1%) fue calificado como medio, con estos resultados puedo inferir que las Políticas Administrativas en los restaurantes se encuentran en un nivel bajo y algunos hasta el nivel medio.

En cuanto al objetivo específico 04 fue de “determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión relaciones sociales, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020” se concluye que la dimensión de los Relaciones Sociales de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay en su mayoría lo califican de nivel Medio (57.3%) y el investigador Morales (2016) titulado “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016” concluye que la satisfacción laboral respecto a la dimensión: desarrollo personal para la mayoría (74.6%) fue calificado como alto, esto resultado nos indica que las relaciones sociales en los trabajadores de los restaurantes de Abancay están en nivel medio.

En cuanto al objetivo específico 05 fue de “determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020” donde demuestro que la dimensión de la realización o desarrollo personal de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay en su mayoría lo califican de nivel Medio (46.67%)

En cuanto al objetivo específico 06 fue de “determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.concluye que la dimensión de desempeño de tareas de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay en su mayoría lo califican de nivel Medio (65.33%),y el investigador Morales(2016) titulado “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. ESSalud. 2016” concluye que la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de tareas es alta el 71,6% a media con 23.9%, los trabajadores de los restaurantes de la ciudad lo califican de nivel Medio (65.33%).

En cuanto al objetivo específico 07 fue de “determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad, que perciben los trabajadores de los

restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020” y se concluye que la dimensión de relación con la autoridad de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay en su mayoría lo califican de nivel bajo (82.76%), esto nos indica que no existe la interrelación entre trabajadores, de jefes a sub ordinados y con los diferentes empresas

CONCLUSIONES

1. Se determinó que el nivel de satisfacción laboral que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay es calificado de nivel medio con 57.3%, lo cual demuestra que los trabajadores laboran en su mayoría insatisfechos.
2. Se determinó que el nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas y/o materiales, el 73.3% de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay perciben de nivel bajo. Lo cual indica que la distribución física de todo el restaurante es inadecuada para que realicen de las actividades laborales.
3. Se determinó que el nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos que el 57.3% de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay lo califican de nivel bajo lo cual indica que la mayoría de los trabajadores se encuentran insatisfechos con su sueldo o remuneración y recompensas.
4. Se determinó que el nivel de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas el 49.33% de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, califican de nivel bajo, lo cual indica que no aplican lo los derechos laborales,
5. Se determinó que el nivel de satisfacción laboral según la dimensión relaciones sociales, el 57.3% de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, perciben de nivel medio donde no se evidencia con claridad que no existe el vínculo entre compañeros de trabajo, con los clientes, los proveedores y con otras empresas.
6. Se determinó que el nivel de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal, el 46.67% de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay lo califican de nivel medio lo cual indica que la gran mayoría de los

trabajadores no emplean sus capacidades, sus facultades, sus potencialidades y capacidades en actividades relacionadas a labores de restaurantes.

7. Se determinó que el nivel de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas, que el 65.33% de los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay lo califican de nivel medio, lo cual nos indica que las tareas cotidianas realizadas son mediadamente en los restaurantes y su aplicación de habilidades y capacidades de los trabajadores.
8. Se determinó que el nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad es de nivel bajo (82.76%) en los restaurantes de la ciudad de Abancay, lo cual nos indica que los jefes inmediatos no permiten que los sub ordenados participen en las decisiones de la institución.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los gestores realizar un plan de mejora y plantear estrategias para poder mejorar el nivel de satisfacción laboral
2. Para el nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas y/o materiales, se recomienda a los gestores a realizar adecuaciones o distribuciones de su estructura física para que realicen de las actividades laborales de forma adecuada.
3. Se recomienda a los gestores o dueños de los restaurantes de estructurar adecuadamente los beneficios laborales y/o remunerativos a los trabajadores.
4. Los delictivos de los restaurantes de la ciudad de Abancay mejoren las políticas administrativas aplicando adecuadamente los derechos laborales de sus trabajadores.
5. Se recomienda a los gestores de los restaurantes de Abancay de mejorar el vínculo entre compañeros de trabajo, con los clientes, los proveedores y con otras empresas.
6. Se recomienda a los gerentes o gestores de los restaurantes de la ciudad Abancay a capacitarles y asignarles tareas de acuerdo a su competencia para que cada trabajador empleen sus capacidades, sus facultades, sus potencialidades y capacidades en actividades relacionadas a labores de restaurantes.
7. Se recomienda a los gestores de diferentes restaurantes de Abancay a capacitar cada uno sus tareas cotidianas realizadas en los restaurantes fortaleciendo sus habilidades y capacidades de los trabajadores.

8. Se recomienda a los gestores de los restaurantes de la ciudad de Abancay y a los jefes inmediatos que permiten que los sub ordenados participen en las decisiones de la institución y practiquen trabajo en equipo.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- campos Sánchez , R. Y. (2016). Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” en Illimo-México. 2016. *tesis de Pre grado*. Universidad privada Juan Mejía Baca, Chiclayo-Perú.
- Quispe Aquino, N. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. *Titulo Pregrado*. Universidad Nacional José maría Arguedas, Andahuaylas.
- Adams, J. (1963). *Toward an understanding of inequity*. . Journal of Abnormal and Social Psychology.
- Calderón, J. (2017). Motivación y satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz. *tesis de pregrado*. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.
- Chiang, M., Martin, J., & Núñez, A. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Editorial Comillas.
- Chiaveneto, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw-Hill.
- Cruz. (2014). Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género. *Tesis Pre Grado*. Huehuetenango, Guatemala.
- Davis, K., & Newstrom , J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo (11va ed.)*. Ciudad de México. México: Mc Graw-Hill.
- Glosario . (2017). *Organizacional y Diccionario de RH*. Recuperado el 25 de enero de 2020, de <https://www.coscatl.com/single-post/Glosario-Organizacional-y-Diccionario-de->
- Hernández, M. (2002). *Motivación animal y humana*. Ciudad de México. México:: El Manual Moderno.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Edamsa Impresiones S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill. Recuperado el 5 de enero de 2020

- Hernández, R; Fernández , C; Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation of Work*. New York, Estados Unidos: : Wiley.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York. United States: Editorial Harper.
- Hornngren, C., Sundem, G., & Stratton, W. (2006). *Contabilidad administrativa*. Decimotercera edición. México: Editorial Pearson Educación.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. Monterrey. Estados Unidos: Brooks/Cole.
- Lawrence, P. R., & Lorsch Jay , W. O. (1972). *Desenvolvimento de organizações: diagnóstico* . São Paulo: Edgard Blücher.
- Locke, E A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. United States: Editorial Rand McNally College.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (ed.) Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. United States: Editorial Rand McNally College.
- López, Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado el 5 de Marzo de 2020, de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Manso, J. (2008). *El legado de Frederick Irving Herzberg*. Rev. Univ. EAFIT. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Recuperado el 25 de Enero de 2020
- Medina, I. (9 de febrero de 2018). *elpais.com*. Obtenido de https://elpais.com/elpais/2018/02/09/estilo/1518135062_160196.html
- Monge, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado el 12 de Febrero de 2020, de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>


- Muñoz, A. (1999). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Pacheco, D. (2018). Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payles Shoesource Perú, 2017. *tesis de pregrado*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Palma, S. (2005). *Escala Satisfacción Laboral*. Lima.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana*. Teoría e Investigación en Psicología.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peiró, J., & Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo I: La actividad laboral en su contexto*. Madrid, España: Síntesis.
- Pizzo, M. (2013). *Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y simple*.
- Quispe Pérez, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015. *Tesis de Grado*. Universidad Nacional de Jose Maraia Arguedas de Andahuaylas, Andahuaylas.
- RAE. (s.f.). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=XLJpCxx>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Pentrice Hall.
- Robbins, S; Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado el 20 de Marzo de 2020, de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodríguez, Z. (2012). *Principios y estrategias de marketing*. Barcelona, España: UOC.
- Saravia, L. (2018). Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos, Lima, Perú, 2017. *tesis de pregrado*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Taylor, F. (1911). *Principios de la administración científica*. Nueva York, Estados Unidos: Harper and Bros Publishers.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. San Marcos.

Vroom, V. H. (1998). *Work and Motivation*. Nueva York: John Wiley.

Anexos

Matriz de Consistencia

"NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL PERCIBIDA EN LOS TRABAJADORES DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE ABANCAY, 2020"						
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA	ESTADÍSTICA Y OTROS
Problema general	Objetivo General	V1: SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones Físicas y/o Materiales	Distribución física	Método de investigación - Método inductivo. - descriptivo	Estadística. Estadística descriptiva Tablas de frecuencias-frecuencias relativas. Estadígrafo <i>Baremo:</i> 
¿Cuál es nivel de satisfacción laboral percibida en los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?	Determinar el nivel de satisfacción laboral que perciban los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020			Comodidad física		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Políticas Administrativas	Expectativas económicas	Nivel de investigación Descriptivo	
1.-¿Cuál es nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas y/o materiales, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?	1.-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones físicas y/o materiales, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.					
2.- ¿Cuál es nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?	2.- Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.		Relaciones Sociales	Ambiente laboral	Tipo de Investigación Básica-pura	
3.-¿Cuál es nivel de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?	3.-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión políticas administrativas, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.			Trabajo en equipo		
4.-¿Cuál es nivel de satisfacción laboral según la dimensión relaciones sociales, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?	4.-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión relaciones sociales, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.		Solidaridad	Desarrollo Personal	Muestra. Es la misma cantidad que está representado de 75 trabajadores delas 15 restaurantes.	
5.-¿Cuál es nivel de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?	5.-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión desarrollo personal, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.		Injusticia			
6.-¿Cuál es nivel de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?	6.-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión desempeño de tareas, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.	Desarrollo personal	Relación con la Autoridad	Disposición		
7.-¿Cuál es nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020?	7.-Determinar el nivel de satisfacción laboral según la dimensión relación con la autoridad, que perciben los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020.	Autorrealizarse			Calidad en el trabajo	Muestreo. - probabilístico simple o al azar.
		Valoración				

Herramientas.

Excel

Sofwar SPS V 22.

Instrumento de recolección de datos (validados)



Estimado Señor(a):

La presente encuesta Sobre el estudio de “NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL PERCIBIDA EN LOS TRABAJADORES DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE ABANCAY, 2020 es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración: marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

CATEGORÍAS				
Totalmente en Desacuerdo (TD) (1)	En Desacuerdo (D) (2)	Indeciso (I) (3)	De Acuerdo (A) (4)	Totalmente de Acuerdo (TA) (5).

N	ENUNCIADOS	Totalmente en Desacuerdo (TD)	En Desacuerdo (D)	Indeciso (I)	De Acuerdo (A)	Totalmente de Acuerdo (TA)
	Dimensión de Condiciones Físicas y/o Materiales					
1	En este restaurante; la distribución física del ambiente de su trabajo facilita la realización de sus laborales					
2	En este restaurante existen las comodidades necesarias para un buen desempeño de las labores diarias					
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos					
3	El sueldo que tienen sus compañeros es bastante aceptable					
4	El sueldo que ofrece en este restaurante le permite cubrir sus expectativas económicas					
	Políticas Administrativas					
5	El horario de trabajo que cuenta este restaurante lo incomoda a sus compañeros					
6	Reconocen el esfuerzo de sus compañeros si trabajan más de las horas reglamentadas					
	Relaciones Sociales					
7	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
8	Sus compañeros trabajan en equipo en este restaurante					
9	Sus compañeros son solidarios contigo para el desempeño en su trabajo					
10	Existe injusticia con las personas que trabajan en este restaurante					
	Desarrollo Personal					
11	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
12	En su trabajo se siente autorrealizarse					
13	Usted se siente valorado por sus jefes					
	Desempeño de Tareas					
14	Mis jefes son comprensivos					
15	Sus compañeros de trabajo se siente complacido con su actividad que realizan en su trabajo					
	Relación con la Autoridad					
16	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de la población de estudio.....	18
Tabla 2 Nivel de Satisfacción laboral	23
Tabla 3 Nivel de satisfacción laboral.....	44
Tabla 4 Condiciones Físicas y/o Materiales.....	46
Tabla 5 Beneficios Laborales y/o Remunerativos.....	47
Tabla 6 Políticas Administrativas	48
Tabla 7 Relaciones Sociales	49
Tabla 8 Desarrollo Personal.....	50
Tabla 9 Desempeño de Tareas	51
Tabla 10 Relación con la Autoridad	52

Índice de figuras

Figura 1 Puntuación de la escala de Satisfacción Laboral	20
Figura 2 Validez del instrumento por Juicio de expertos	21
Figura 3 estadística de satisfacción laboral.....	22
Figura 4 Nivel de satisfacción laboral	45
Figura 5 Condiciones Físicas y/o Materiales	46
Figura 6 Beneficios Laborales y/o Remunerativos	47
Figura 7 Políticas Administrativas	48
Figura 8 Relaciones Sociales	49
Figura 9 Desarrollo Personal	50
Figura 10 Desempeño de Tareas.....	51
Figura 11 Relación con la Autoridad.....	52

ANEXO DE FICHA DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Luciano Alipio Rober Anibal
 1.2 Grado académico: Doctor
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente UNAMBA
 1.4 Título de la Investigación "NIVEL DE SATISFACCION LABORAL PERCIBIDA EN LOS TRABAJADORES DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE ABANCAY,2020"
 1.5 Autor del instrumento: BETZABE ROJAS KARI
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
 1.7 Nombre del instrumento: encuesta 01

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/QUANTITATIVOS	Deficiente (01-04) 0-20%	Regular (05-08) 21-40%	Bueno (09-12) 41-60%	Muy Bueno (13-16) 61-80%	Excelente (17-20) 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					89
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización logica.					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores, dimensiones y variables.					88
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito del estudio.					92
10. CONVENIENCIA	Genera nuevos puntos en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL						902
TOTAL (PROMEDIO)						90.2


VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.5): $90.2 \times 100 = 90.2\%$

Deficiente 0-20% Regular 21-40% Bueno 41-60% Muy Bueno 61-80% Excelente 81-100%

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado

Trujillo: 12 / Enero / 2021


 DNI 19682169
 N° CLAD 00836



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Aguilar Colunga, Luis Alberto
- 1.2 Grado académico: Magister en Administración
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega
- 1.4 Título de la Investigación "NIVEL DE SATISFACCION LABORAL PERCIBIDA EN LOS TRABAJADORES DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE ABANCAY, 2020"
- 1.5 Autor del instrumento: BETZABE ROJAS KARI
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7 Nombre del instrumento: encuesta 01

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-04) 0-20%	Regular (05-08) 21-40%	Bueno (09-12) 41-60%	Muy Bueno (13-16) 61-80%	Excelente (17-20) 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					89
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					88
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					92
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas posturas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL						902
TOTAL (PROMEDIO)						90.2

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.5): $902 \times 100 = 90.2$

Deficiente 0-20% Regular 21-40% Bueno 41-60% Muy Bueno 61-80% Excelente 81-100%

VALORACION CUALITATIVA: Cuestionario Adecuado

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El cuestionario es Aplicable

Lugar y fecha: 22 / Febrero / 2021

GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
 Apurímac
 DNI: 08879092
 N° colegio: 0.6.738

AV. CUBA 301, JESÚS MARÍA, TELÉF.: 471 03 46/ FAX: 472-8343-206
www.uap.edu.pe e-mail: o_yaquez@uap.edu.pe



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: BARRIONUEVO INCA ROCA Yavel Adhemir
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
- 1.4 Título de la Investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL PERCIBIDA EN LOS TRABAJADORES DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE ABANCAY, 2020"
- 1.5 Autor de la Instrumento: BETZABE ROJAS KAR
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7 Nombre del instrumento: encuesta 01

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-04) 0-20%	Regular (05-08) 21-40%	Buena (09-12) 41-60%	Muy Buena (13-16) 61-80%	Excelente (17-20) 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado,					85
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de claridad y factibilidad,					85
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica,					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad,					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio,					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos- Científicos y del tema de estudio,					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables,					90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio,					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías,					88
SUB TOTAL						88,1
TOTAL (PROMEDIO)						88,1

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0,5): $88,1 \times 100 = 88,1$

Deficiente 0-20% Regular 21-40% Buena 41-60% Muy Buena 61-80% Excelente 81-100%

VALORACION CUALITATIVA: El instrumento cumple con los requisitos necesarios.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se debe aplicar.

Abancay 02 de marzo del 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Yavel Adhemir
Mgt. Yavel A. Barrionuevo Inca Roca
DOCENTE

DN 23857428.
N° colegio 20970

ANEXO DE TABLAS.

En este restaurante; la distribución física del ambiente de su trabajo facilita la realización de sus laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	14	18,7	18,7	18,7
	En Desacuerdo	29	38,7	38,7	57,3
	Indeciso	12	16,0	16,0	73,3
	De Acuerdo	18	24,0	24,0	97,3
	Totalmente de Acuerdo (2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

En este restaurante existen las comodidades necesarias para un buen desempeño de las labores diarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	8,0	8,0	8,0
	En Desacuerdo	51	68,0	68,0	76,0
	Indeciso	10	13,3	13,3	89,3
	De Acuerdo	6	8,0	8,0	97,3
	Totalmente de Acuerdo (2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

El sueldo que tienen sus compañeros es bastante aceptable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	12	16,0	16,0	16,0
	En Desacuerdo	16	21,3	21,3	37,3
	Indeciso	39	52,0	52,0	89,3
	De Acuerdo	4	5,3	5,3	94,7
	Totalmente de Acuerdo (4	5,3	5,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

El sueldo que ofrece en este restaurante le permite cubrir sus expectativas económicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	8	10,7	10,7	10,7
	En Desacuerdo	28	37,3	37,3	48,0
	Indeciso	31	41,3	41,3	89,3
	De Acuerdo	6	8,0	8,0	97,3
	Totalmente de Acuerdo (2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

El horario de trabajo que cuenta este restaurante lo incomoda a sus compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	12	16,0	16,0	16,0
	En Desacuerdo	47	62,7	62,7	78,7
	Indeciso	4	5,3	5,3	84,0
	De Acuerdo	12	16,0	16,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Reconocen el esfuerzo de sus compañeros si trabajan más de las horas reglamentadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	8	10,7	10,7	10,7
	En Desacuerdo	28	37,3	37,3	48,0
	Indeciso	27	36,0	36,0	84,0
	De Acuerdo	8	10,7	10,7	94,7
	Totalmente de Acuerdo (4	5,3	5,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	12	16,0	16,0	16,0
	En Desacuerdo	10	13,3	13,3	29,3
	Indeciso	25	33,3	33,3	62,7
	De Acuerdo	24	32,0	32,0	94,7
	Totalmente de Acuerdo (4	5,3	5,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Sus compañeros trabajan en equipo en este restaurante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	8	10,7	10,7	10,7
	En Desacuerdo	32	42,7	42,7	53,3
	Indeciso	23	30,7	30,7	84,0
	De Acuerdo	10	13,3	13,3	97,3
	Totalmente de Acuerdo (2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Sus compañeros son solidarios contigo para el desempeño en su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	6	8,0	8,0	8,0
	Indeciso	45	60,0	60,0	68,0
	De Acuerdo	22	29,3	29,3	97,3
	Totalmente de Acuerdo (2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Existe injusticia con las personas que trabajan en este restaurante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
	En Desacuerdo	4	5,3	5,3	8,0
	Indeciso	14	18,7	18,7	26,7
	De Acuerdo	53	70,7	70,7	97,3
	Totalmente de Acuerdo (2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Mi trabajo permite desarrollarme personalmente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	8,0	8,0	8,0
	En Desacuerdo	37	49,3	49,3	57,3
	Indeciso	20	26,7	26,7	84,0
	De Acuerdo	12	16,0	16,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

En su trabajo se siente autorrealizarse

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	4	5,3	5,3	5,3
	En Desacuerdo	26	34,7	34,7	40,0
	Indeciso	35	46,7	46,7	86,7
	Totalmente de Acuerdo (10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Usted se siente valorado por sus jefes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	4	5,3	5,3	5,3
	En Desacuerdo	14	18,7	18,7	24,0
	Indeciso	47	62,7	62,7	86,7
	De Acuerdo	8	10,7	10,7	97,3
	Totalmente de Acuerdo (2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Mis jefes son comprensivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	18	24,0	24,0	24,0
	Indeciso	49	65,3	65,3	89,3
	De Acuerdo	8	10,7	10,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Sus compañeros de trabajo se siente complacido con su actividad que realizan en su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	8	10,7	10,7	10,7
	Indeciso	57	76,0	76,0	86,7
	De Acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	6	8,0	8,0	8,0
	Indeciso	59	78,7	78,7	86,7
	De Acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

ANEXO TABLA DE DATOS DE LA ENCUESTA

"NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL PERCIBIDA EN LOS TRABAJADORES DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE ABANCAY, 2020"																	
VARIABLE NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL																	
No	Condiciones Físicas y/o Materiales		Beneficios Laborales y/o Remunerativos		Políticas Administrativas		Relaciones Sociales				Desarrollo Personal			Desempeño de Tareas		Relación con la Autoridad	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	
3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
9	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	
10	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	
11	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
12	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
13	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
14	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
15	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
16	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
17	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
18	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
19	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
20	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
21	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
22	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
23	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
24	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
25	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
26	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
27	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
28	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
29	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
30	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
31	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
32	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
33	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	
34	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	
35	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	
36	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	
37	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	
38	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	
39	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	
40	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	

41	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3
42	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3
43	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3
44	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3
45	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3
46	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3
47	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3
48	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3
49	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3
50	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3
51	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3
52	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3
53	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3
54	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3
55	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3
56	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
57	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
58	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
59	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
60	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
61	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
62	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
63	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
64	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2
65	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2
66	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2
67	1	2	1	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2
68	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2
69	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2
70	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
71	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
72	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
73	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
74	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
75	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2

