

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DEL ESTABLECIMIENTO DE  
COMIDA RÁPIDA PIZZA HUT CHICLAYO - 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Christiam Leonardo Rodriguez Enriquez**

**Chiclayo, 27 de junio de 2017**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DEL ESTABLECIMIENTO DE  
COMIDA RÁPIDA PIZZA HUT CHICLAYO - 2016**

POR:

**Christiam Leonardo Rodriguez Enriquez**

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el  
Título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADO POR:

---

Mgtr. Luis Angulo Bustíos  
Presidente de Jurado

---

Mgtr. Marco Arbulú Ballesteros  
Secretario de Jurado

---

Mgtr. Camilo Girón Córdova  
Vocal/Asesor de Jurado

**CHICLAYO, 2017**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, pues ellos son el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentaron las bases de responsabilidad y deseos de superación, en ellos tengo el espejo en el cual me quiero reflejar, pues sus virtudes infinitas y enormes corazones me llevan a admirarlos cada día más.

A mi hermano por apoyarme en cada una de las etapas de mi carrera universitaria y por las cosas que sacrifíco para que pueda salir adelante.

A mi esposa e hija que son mi motor y motivo para seguir adelante e ir por más, ofreciéndome el amor y la calidez de la familia a la cual amo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios ser maravilloso que me dio fuerza y fe para creer lo que me parecía imposible terminar.

A mi familia por ayudarme con mi hija mientras realizaba investigaciones y por estar a mi lado en cada momento de mi vida.

Al Mgtr. Rafael Camilo Girón Cordova por su apoyo total en la realización de este proyecto y por su amistad desde los inicios de mi carrera como Administrador de empresas.

## **RESUMEN**

La presente investigación se realizó en el establecimiento de comidas rápidas Pizza Hut ubicada en el centro comercial Real Plaza de la ciudad de Chiclayo en el año 2016 contando con la participación de todos los colaboradores de dicha empresa.

Con el transcurrir del tiempo surgió un mayor número de competidores originando una serie de inconvenientes en la empresa que a la larga evito el desarrollo de una buena integridad organizacional, sus colaboradores buscan solo su beneficio personal.

La investigación se realizó con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral dentro del establecimiento, para ello se aplicó una encuesta a cada uno de los trabajadores de la empresa obteniendo resultados variados sobre dicha satisfacción.

Se justificó gracias al aporte que se le da a la empresa Pizza Hut de la ciudad de Chiclayo ya que la investigación beneficia tanto a la empresa como a cada uno de sus colaboradores, llegando a mejorar el clima laboral que presenta dicha organización, además beneficia a cada uno de ellos de manera profesional y personal.

La población está conformada por 35 trabajadores. La técnica utilizada fue la de recolección de datos aplicado mediante una encuesta conformada por 27 ítems. Concluyendo así que la adecuada satisfacción laboral de los colaboradores es muy importante ya que estos son la parte más importante de la organización puesto que conocen todos los procesos correspondientes y brindan un mejor aporte a la empresa.

Palabras clave: satisfacción laboral, cadena, comida rápida.

## **ABSTRACT**

The present research was done in the establishment of fast food Pizza Hut, located in the commercial center Real Plaza of the city of Chiclayo in the year 2016, counting on the participation of all the collaborators of this company.

With the passage of the time, a greater number of competitors arose, causing a series of inconveniences in the company, which in the long evolution of the development of a good organizational integrity, its collaborators seek only their personal benefit.

The research was done with the purpose of determining the level of job satisfaction within the establishment, for which a survey was applied to each of the workers of the company obtaining varied results on said satisfaction.

It was justified thanks to the contribution given to the company Pizza Hut of the city of Chiclayo since the research benefits both the company and each of its collaborators, improving the working environment that the organization presents, also benefits each of them in a professional and personal way.

The population is made up of 35 workers. The technique used was the collection of data applied through a survey of 27 items. Concluding therefore that the adequate work satisfaction of the collaborators is very important since these are the most important part of the organization since they know all the corresponding processes and they give a better contribution to the company.

Key words: job satisfaction, fast food chain.

## ÍNDICE

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>II.</b>	<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>14</b>
	2.1. Antecedentes.....	14
	2.2. Bases teóricas.....	19
	2.3. Definición de términos básicos.....	30
<b>III.</b>	<b>MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>31</b>
	3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	31
	3.2. Área y línea de investigación.....	31
	3.3. Población, muestra y muestreo.....	31
	3.4. Operacionalización de variables.....	32
	3.5. Diseño metodológico.....	33
	3.6. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	35
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>41</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>49</b>
<b>IX.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>53</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1.	Definición operacional de satisfacción laboral.....	32
Tabla N°2.	Categorías diagnosticas escala SL – SPC .....	34
Tabla N°3.	Estadísticas de fiabilidad.....	35

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura N°1	Satisfacción general. ....	36
Figura N°2.	Significancia de la tarea.....	37
Figura N°3.	Condiciones de trabajo.....	38
Figura N°4.	Reconocimiento personal.....	39
Figura N°5.	Beneficio económico.....	40

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la satisfacción laboral es de vital importancia para el desarrollo de los colaboradores y de las organizaciones en general. Por lo que es evidente la necesidad de combinar las nuevas tecnologías con el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI (García, 2010). Es así que toda organización está conformada por estructuras, procesos y recursos. Las estructuras se relacionan con la forma en que se distribuyen los puestos y tareas; los procesos, a la manera en la cual se desempeñan las acciones o propósitos de la organización; el recurso, por su parte, es una fuente de suministro.

Este último puede ser tecnológico, material, de conocimiento o de personal. Antes se utilizaba el término “recurso humano” para referir el suministro de personal adecuado y necesario para las diferentes áreas de la empresa, pero actualmente existe una tendencia que ha ido tomado fuerza de manera global en el ámbito organizacional: la perspectiva del capital humano. (Abrajan, Contreras & Montoya, 2009)

Este capital humano implica el conocimiento de que los colaboradores se sientan satisfechos dentro de su centro laboral, ya sea porque se consideran bien remunerados, bien tratados o porque ascienden por méritos propios de esta manera brindarán mayor productividad a la empresa, mientras que aquellos colaboradores que se sienten mal remunerados, mal tratados o atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ascenso y perfeccionamiento a su labor, son los menos productivos (Alva & Domínguez, 2013).

Por dicho motivo es que en las empresas, el término de satisfacción laboral, implica tener una serie de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los grupos en el contexto laboral que influirán de sobremanera en los comportamientos y desde luego en el desempeño laboral de los trabajadores dentro de su área, repercutiendo de manera directa en el funcionamiento y la

productividad de la organización. También se le puede considerar como la correspondencia entre las demandas de los colaboradores (expresada en necesidades y motivos) y lo que percibe que la organización propicia y le otorga de una manera u otra (Sánchez, 2011).

Hablar sobre satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes dentro de las organizaciones; ya que existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo.

Es así que la satisfacción laboral es un factor que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo (Calderón, 1999); mientras que la insatisfacción laboral no solo suele afectar con frecuencia a la salud, sino que también incide en la seguridad en el trabajo, esto debido a que dicha insatisfacción guarda una estrecha relación con las condiciones de trabajo.

Otro estudio hecho por Gómez, Incio y O'Donnell (2011), nos muestra que el puesto que ocupa un trabajador influye directamente en la satisfacción laboral de dicho colaborador. Los altos mandos y hasta los mandos medios son aquellos que muestran una mejor satisfacción laboral con respecto a los demás que muestran una satisfacción laboral menor. Otro punto a tener en cuenta es la edad, ya que se encontró que los adultos mayores presentan un mejor nivel de satisfacción laboral con respecto a los jóvenes. Se encontró también que el sexo no es un factor determinante en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Bajo esta premisa se procedió a realizar un estudio a los colaboradores del establecimiento de comidas rápidas Pizza Hut de la ciudad de Chiclayo sobre satisfacción laboral. El interés que despierta la población de colaboradores se debe a su corta edad que oscila entre los 18 o 23 años, sus decisiones inestables y sus metas indefinidas, genera en ellos un gran nivel de insatisfacción laboral que

empuja a buscar mejores puestos de trabajo, generando para la empresa pérdidas.

El gerente (comunicación personal, abril 7 del 2016) nos indica que en nuestra población de estudio existen factores que de una u otra manera comprometen la unión del grupo como los resultados en base a productividad, estas se siguen dando a pesar del esfuerzo realizado por los gerenciales para que los colaboradores se sientan a gustos dentro de su zona de trabajo, siendo uno de estos los horarios, donde se adapta la disponibilidad de cada uno de los colaboradores a sus horarios laborales(considerando factores como: estudios, problemas personal u otro trabajo) siendo este uno de los mayores problemas; aun así, suele generarse una excesiva carga horaria acompañado de turnos rotativos y demás causantes, generando incomodidad entre los colaboradores, llegando incluso a incidentes injustificables como por ejemplo las ausencias injustificadas, tardanzas o reemplazos entre los colaboradores mismos.

Además, el Gerente indicó que durante el lapso de Diciembre - Enero vivieron una situación comprometedor ya que una de las variables de gestión que ellos manejan es la rotación de personal siendo el porcentaje máximo permitido por la franquicia de 60% de salidas de los colaboradores al año ya sea por despido o renuncia voluntaria, esta variable fue sobrepasada solo en los meses de Diciembre a Enero siendo el número real de salidas de 10 colaboradores, generando de esta manera incomodidad entre los colaboradores restantes puesto que estos debieron cubrir posiciones generando gran cantidad de costos y cansancio, además, esta situación trajo consigo el reclutamiento de nuevo personal para cubrir dichas posiciones siendo estos seleccionados de manera poco profesional debido a la gran necesidad que había en la tienda por tener más colaboradores siendo en muchos de estos casos una carga para los colaboradores antiguos. En lo que va del año la empresa ha perdido a 12 colaboradores, por distintas razones (expectativas no cubiertas, nuevas propuestas de trabajo, metas personales, etc.).

Además, los colaboradores de la empresa muestran su malestar por problemas con sus compañeros que no llegan a laborar o por las renunciaciones de los mismos, por la recarga de tareas y las horas demás realizadas fuera de su horario de trabajo que no son remuneradas, la mala comunicación entre ellos mismos y en general desorganización (asistente de gerencia, comunicación personal, abril 2 del 2016), siendo estos factores que pueden generar una notable insatisfacción laboral dentro de la empresa

Dicho esto el problema que suscita la investigación se centra en analizar cuál es el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores del establecimiento de comidas rápidas. Teniendo como objetivo principal determinar el análisis de dicho nivel basado en el modelo de Sonia Palma Carrillo y como objetivos específicos analizar el nivel de satisfacción de los trabajadores del establecimiento de comidas rápidas en base a cada uno de los factores propuestos en el modelo de Sonia Palma Carrillo tales como significancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Estudios sobre satisfacción laboral son muy relevantes dentro de las organizaciones, ya que contribuyen a que los colaboradores expresen su percepción sobre sus expectativas laborales y si estas están siendo cubiertas por las empresas, así como averiguar cómo es que los colaboradores se sienten dentro de ella; lo que ayuda a que las organizaciones mejoren sus planes de acción, con el fin de que sus colaboradores no se sientan insatisfechos dentro de su puesto de trabajo, también constituyen una excelente herramienta para conocer de manera indirecta, la calidad de gestión de la organización, manteniéndose de esta forma informados sobre la realidad de sus colaboradores logrando así el propósito y fin de la entidad así como del propio colaborador.

## I. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

En un estudio sobre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del instituto de investigaciones de la Amazonia peruana, Iquitos, realizado con una muestra de 107 colaboradores, el estudio concluyó que existe un nivel medio o moderado de satisfacción laboral, percibiendo además un buen nivel de involucramiento laboral, un nivel adecuado de supervisión por parte de sus jefes así como una comunicación adecuada y favorables condiciones de trabajo, por lo que conciben a la organización como un medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional (Pérez & Rivera, 2015).

Alva, J. & Juárez, J. (2014) En una investigación titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014”, la cual estuvo conformada por una muestra de 80 colaboradores. La investigación dio como resultado que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores, el cual podría estar en relación a diversos factores propios de la organización.

Vallejo (2014) en un estudio sobre satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal realizada en guardias de seguridad de la empresa Vicoso cia. Ltda., en la ciudad de Quito – Ecuador; dicho estudio concluyó que la satisfacción laboral, es un factor determinante en los niveles de rotación de personal, ya que se logró establecer que los niveles de insatisfacción son altos; es así que el 52,86% consideran que no existe reto en el trabajo, el 47,14% piensan que no existe una compensación justa para el trabajo que realizan; un 40 % de los empleados no se encuentra satisfecho con las condiciones de trabajo; la gran mayoría considera que la supervisión a su trabajo es inadecuada con el 78,57 %; el 35 % no se encuentra de acuerdo con los sistemas de selección y capacitación de la empresa, adicionalmente

manifiestan que no se reconoce el desempeño con el 77,14% con respecto al movimiento de personal 67,14% están totalmente en desacuerdo; lo que se ve reflejado en un índice de rotación elevado(42.5% anual).

Uceda (2013) en un estudio sobre la influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo, realizado en las pollerías del distrito de La Victoria de la ciudad de Chiclayo, del cual se concluyó que para el primer factor correspondiente a la significación de tareas el 53% considera que su trabajo es valioso y el 18% está indeciso, también nos dice que al 76% le gusta su trabajo pero para el 6% no es así, en cuanto al ambiente de trabajo el 76% está conforme sin embargo el 6% está indeciso; el segundo factor correspondiente a las condiciones de trabajo evidencian que el 59% de los colaboradores está conforme con el ambiente donde se desempeña y un 6% no está de acuerdo, un 47% opina que su sueldo que recibe es muy bajo pero un 35% está indeciso en su respuesta, un 52% siente que está recibiendo mal trato por el contrario un 24% no opina lo mismo, el 64% siente que llevarse bien con el jefe beneficia su trabajo aunque un 6% no está de acuerdo, el 35% de los colaboradores se sienten comprometidos con su trabajo pero un 18% no; en relación al reconocimiento personal el 47% esta incómodo con el horario en cambio el 18% está conforme con el horario; el 76% asegura recibir un trato justo y el 12% está indeciso con su trato; en relaciona a los beneficios económicos el 59% asegura que su sueldo es suficiente para cubrir sus expectativas económicas mientras que para el 6% no es suficiente; el 41% asegura tener las comodidades para un buen desempeño laboral sin embargo el 6% no lo considera así.

Sotomayor, F (2013), en su investigación titulada “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua, 2012”, la muestra estuvo conformada por 109 trabajadores administrativos. La investigación concluyó que la satisfacción laboral que presentan los trabajadores es de nivel medio o moderado, manifestándose en la relación con sus superiores, las condiciones

físicas o ambiente físico de la oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con el mismo y con el reconocimiento institucional.

Alfaro, R.; Leyton, S.; Meza, A.; Saenz, I. (2012). En su investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, la muestra estuvo conformada por 82, 126 y 161 colaboradores pertenecientes a tres municipalidades del distrito de Lima y Callao, el estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales (condición laboral, género y tiempo de servicio), los resultados obtenidos arrojan que no hay diferencia significativa en el nivel promedio de satisfacción laboral, además muestran que existe diferencia significativa en cuanto al factor de condición laboral respecto al nivel de satisfacción.

Así mismo, Gutiérrez (como se citó en Ruiz, 2014) en su investigación en la ciudad de Chiclayo buscando determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores de una organización encargada de la agro exportación de productos. La investigación abordó desde la perspectiva de los tipos de estudio analítico y descriptivo, aplicando un diseño de investigación de campo, cuya población estuvo conformada por 79 colaboradores. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta conformada por 15 preguntas. El procesamiento de los datos obtenidos nos permitió afirmar que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la industria comercial es de satisfecho.

Además Cornejo (2002) en su investigación realizada a un grupo de agentes de vigilancia de sexo masculino, los cuales laboran en la ciudad de Lima, tuvo como principal objetivo hallar y comparar el nivel de satisfacción laboral basándose solo en características sociodemográficas, mediante el cuestionario de satisfacción laboral. SL-SPC. Los resultados nos muestran un total de 142 agentes, el 24% tiene un nivel de satisfacción laboral bajo y sus

edades oscilan entre los 45 a 50 años, el 41% un nivel promedio encontrándose sus edades dentro del rango de 40 a 44 años y por último el 16% muestra un nivel superior ubicándose entre las edades de 20-29 años. De los resultados podemos deducir que los vigilantes mayores a 45 años muestran poco nivel de satisfacción siendo el 24% del total, mientras que el 76% se encuentran en los niveles promedio, superior y muy superior comprendidos entre los 20 y 44 años de edad

En el estudio realizado sobre satisfacción laboral del área de enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, con una población de 105 enfermeras/ros de los diferentes turnos en la ciudad de Bogotá, Colombia, el estudio concluyó que los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional; la satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería es de 2.91; así también las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres, sin embargo estos presentan mayor presión y tensión en relación a su trabajo, y una mayor insatisfacción con la relación interpersonal con sus jefes, media de 2.91 y la monotonía laboral, media de 2.32 (Cifuentes, 2012).

Sánchez, F. (2011) En su investigación titulada “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”, la cual estuvo conformada por una muestra de 64 colaboradores de ambos sexos. Se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores mantenía una relación inversa con el grado de estrés, ya que al presentar niveles elevados de estrés el nivel de satisfacción laboral se mostraba afectado de forma negativa, así mismo se obtuvo que a mayor nivel de satisfacción laboral los colaboradores presentaban un adecuado bienestar psicológico.

Jaramillo y Gonzales (2010) en un estudio sobre el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la alcaldía municipal de la

Celia Risaralda en Pereira, Colombia, realizado con 25 personas de los cuales 11 son colaboradores de las empresas públicas, del estudio se concluyó que el índice de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la alcaldía municipal es 3,144 %; este resultado es positivo a pesar de estar en el límite de la valoración de la percepción, siendo máximo 5 y mínimo 1.

Álvarez (2010) en el estudio sobre satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior en Guatemala, realizado con 90 personas de ambos sexos, concluyó que en el personal administrativo existe un alto nivel de satisfacción de los colaboradores técnicos y secretariales administrativos de la institución, además la satisfacción del género femenino, encierra aspectos importantes dentro de la organización tales como; sentirse parte de la organización, ser tomado en cuenta, mejor comunicación con jefes inmediatos en comparación con el género masculino, asimismo la antigüedad no es un factor vital para la satisfacción laboral de los colaboradores.

Mclauchlan (2002) en su estudio de satisfacción laboral del personal administrativo y técnico asistencial de la Clínica Estomatológica Central de la facultad de Estomatología de la Universidad Cayetano Heredia, estudio del cual se obtuvo un puntaje general de satisfacción laboral de 18,3, encontrándose en un nivel regular. El puntaje que obtuvo menor calificación fue remuneración, con un 14,7, y la que logró mejor calificación fue motivación con un 21,4, seguido del reto al trabajo con un 20,7, trabajo en equipo 19,8, normas operativas con un 18,9, satisfacción con la institución 17,9, comunicación 16,4 y ambiente físico 16,3.

## **2.2. Bases teórico-científicas.**

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es entendida como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los colaboradores consideran su trabajo. Tiene además una fuerte relación con su propio medio cultural y social y con cómo su entorno percibe el trabajo (Alles, 2007).

Así mismo, Chiavenato (2000) señala que se debe considerar la satisfacción laboral como “el factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo y que guarda relación con múltiples factores”. Chiavenato manifiesta que no existe solo un único factor para que la persona se sienta a gusto en su trabajo, sino que estos diversos factores guardan una relación entre sí.

La satisfacción laboral es el “resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas” (Bobbio y Ramos, 2010, p.133).

Boada y Tous (1993) (como se citó en Mansilla, 2010) la entienden como un “factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, y que se está convirtiendo en un problema central para la investigación organizacional. Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de calidad de vida laboral que ha captado mayor interés”.

Además, la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de

trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios Gibson (como se citó en Caballero, 2002).

Otros autores estiman que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo” (Davis & Newstrom, 2003)

La satisfacción laboral es entendida además como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas" Locke (como se citó en Fonseca, 2010).

Según Blum, (citado en Abrajan, Contreras y Montoya, 2009 ) la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.

Spector (2002) reafirma que la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de estos.

Así también se define a la satisfacción laboral como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas” (Palma, 2006).

Baguer (2009) menciona que muchas personas ocupan en las empresas puestos inadecuados para ellos. Las causas por las que un colaborador puede estar insatisfecho en su puesto de trabajo pueden ser:

- Porque no dispone de la formación adecuada ni de las habilidades que el puesto de trabajo requiere.
- Porque no desarrolla sus conocimientos y capacidades en el puesto de trabajo, su preparación se ve mermada y aparece el estado de desmotivación.
- Porque se trabaja con estrés
- Porque no existe buen clima laboral con los compañeros de trabajo y superiores
- Porque el trabajo es rutinario
- Porque se trabaja en condiciones ambientales adversas: Ruido, polvo, calor, frío, falta de seguridad, falta de ergonomía.
- Porque no se tienen en cuenta sus propuestas de mejora o sugerencias.

Modelos teóricos que explican la satisfacción laboral

### *Teoría de los dos factores de Herzberg*

Herzberg citado por Chiavenato (2003), su trabajo se basa en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfocándose hacia el exterior), para este autor la motivación de las personas depende de dos factores, unos conocidos como higiénicas condiciones que rodean al individuo cuando trabaja y otros conocidos como factores motivacionales, los cuales tienen que ver con el cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí.

El mismo autor propone que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso, que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados

entre sí en la conducta profesional. Este modelo viene a decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (“necesidades higiénicas”) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (“necesidades de motivación”).

Así mismo menciona que el enriquecimiento de las tareas trae efectos altamente deseables como, el aumento de la motivación y de la productividad, reduce la ausencia en el trabajo y la rotación de personal, este concede poca importancia al estilo de administración y lo clasifica como factor higiénico Herzberg (como se citó en Manso, 2002).

Por tanto, la teoría de Frederick Herzberg pone el acento en dos niveles: el personal y el organizacional.

Caballero (2002) indica las características de los factores motivacionales en los siguientes factores:

**Factores motivadores:** Son aquellos factores responsables de la satisfacción del empleado en el ámbito laboral y que se originan en el propio individuo, tales como: logros, crecimiento y desarrollo personal, responsabilidad, reconocimiento, realización profesional.

Así mismo, las tareas y cargos deben ser diseñadas para atender a los principios de eficiencia y de beneficio económico; sin embargo, deben atender también a las necesidades motivacionales de los trabajadores, creando oportunidades de desarrollo intrínseco, fomentando la creatividad y el crecimiento íntegro. Por otro lado, una organización que no vela por las necesidades del empleado, conduce al individuo a perder su motivación, lo que finalmente causa el desinterés ya que la empresa solo ofrece un lugar decente para trabajar (De Andrade, S.; Torres, B.; Ocampo, G.; Alcalá, E., 2012).

Los factores motivacionales son mucho más profundos y estables cuando son óptimos; por el hecho de estar ligados a la satisfacción del individuo, los llama factores de satisfacción, también destaca, que los factores responsables de la satisfacción laboral de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción Herzberg (citado por Chiavenato, 2003)

Factores de higiene: Es el ambiente que rodea a las personas y como estas desempeñar su trabajo. Esto viene siendo una variable que esta fuera del control de los empleados.

Así también es definido como factores externos, tanto físicos como ambientales, que rodean al individuo y que no necesariamente producen satisfacción, tan solo se limitan a evitar la insatisfacción de los trabajadores en el ámbito laboral.

Algunos de los principales factores higiénicos vienen siendo: las remuneraciones y régimen de pago, los beneficios sociales, seguro de vida, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales laboral, administración y políticas físicas de la empresa, reglamentos internos.(Caballero, 2002).

Por otro lado, Chiavenato (2003), argumenta que para Herzberg, estos factores higiénicos, poseen una capacidad ilimitada, para influir en el comportamiento de los trabajadores.

Para proponer motivación en el trabajo Herzberg, propone el enriquecimiento de tareas, también llamado enriquecimiento de cargo, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples elementos del cargo por tareas más complejas que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal para que así el empleado continúe con su crecimiento personal.

Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción (De Andrade, S.; Torres, B.; Ocampo, G.; Alcalá, E., 2012).

#### *Variables determinantes de la satisfacción laboral*

En el ámbito de la satisfacción laboral, se ha identificado diversas variables antecedentes de la misma. Así, por un lado, cabe señalar la existencia de diversos antecedentes de carácter situacional en términos de políticas organizacionales, derivados de los estilos de supervisión o de las propias características del puesto. Por otro lado, existe otro tipo de antecedentes más directamente relacionados con variables de carácter personal que pueden explicar diferencias en la satisfacción laboral incluso en contextos o situaciones laborales similares, para ello se ha agrupado estas variables en dos grandes grupos.

#### *Variables derivadas del puesto de trabajo*

Son aquellas que comúnmente se denominan variables ambientales o situacionales. Se entiende por variables situacionales o derivadas del puesto de trabajo, a aquellos aspectos y circunstancias que están vinculadas objetivamente al puesto de trabajo.

Las características del trabajo, en sí mismo considerada, constituyen otra gran constelación de variables ambientales o situaciones que guardan una estrecha relación con factores y peculiaridades propios de la empresa a la que pertenecen, por ejemplo: el tamaño de la misma, su estructura jerárquica, el proceso de toma de decisiones, los estilos de dirección, la solución de conflictos y su nivel de formalización y complejidad.

Por último suele incluirse en este grupo de variables derivadas del puesto de trabajo un conjunto de factores que están relacionados con el reconocimiento del empleado por parte de la empresa; y que hacen referencia a las posibilidades reales de promoción del trabajador.

### *Nuevas tecnologías.*

Muller-Bölling y Ramme (citado en Chiang, Martin, & Núñez, 2010), encontraron que los colaboradores con actitudes positivas hacia el procesamiento electrónico de datos y con un alto grado de autonomía para tomar decisiones estaban más satisfechos con su trabajo.

Así mismo otros autores indican que aunque se ha asumido que las nuevas tecnologías producen cambios en la satisfacción laboral, el grado en el que se produce este cambio depende de los contenidos del puesto, del nivel de participación de los colaboradores y del género de estos (Korunga, Weiss, Huemer y Kareta, citados en Chiang, Martin, & Núñez, 2010).

Estos autores realizaron un estudio longitudinal en el que no encontraron cambios significativos en la satisfacción laboral con la implantación de nuevas tecnologías. Los efectos sobre la misma se debieron a factores contextuales (variedad, esfuerzo intelectual, identidad, cualificación) y la participación en el proceso, con los que la relación fue positiva. Así, la satisfacción laboral se incrementa si el trabajo con las nuevas tecnologías es variado y se ubica dentro de lo que los autores denominan puesto de alta cualificación. Sin embargo, tienden a decrecer en personas que ocupan puestos de baja cualificación, en los que realizan un trabajo monótono y con una carga de trabajo baja. Además, señalan que los colaboradores con nuevas tecnologías monótonos, rutinarios y repetitivos son desempeñados usualmente por mujeres, de ahí que estas muestren menor satisfacción laboral.

### *Reconocimiento y promoción.*

Del mismo modo que el salario, también el reconocimiento y la promoción son interpretados por el colaborador como un incentivo o recompensa que la organización otorga. Herzberg y Col. (como se citó en Manso, 2002) encontraron que el reconocimiento y la promoción aparecían en sus investigaciones como las causas principales de la satisfacción laboral.

La promoción y el reconocimiento no satisfacen de igual modo a todos los trabajadores. Se encuentran diferencias de acuerdo con las expectativas de cada persona y su modo de valorar las metas, dependen también de otras diferencias interindividuales (autonomía, auto concepto, seguridad, confianza en sí mismo, edad, genero, expectativas de cada persona).

La promoción tiene un atractivo para aquellos que quieren una oportunidad de crecer y de conseguir logros.

### *Características organizacionales*

Son aquellas que hacen referencia a las características de la empresa: ambiente, tamaño de la empresa, estructura jerárquica, grado de formalización, proceso de toma de decisiones, estilo en la solución de conflictos y otros.

Es así que Tannenbaum, kavcic, Rosner, Vianeld y Wieser (citado en Chiang, Martin, & Núñez, 2010), observaron que la estructura jerárquica de la empresa, guardaba una estrecha relación con el nivel de satisfacción en el trabajo en todos los países estudiados. Así mismo Ivancevich y Donnelly (citado en Chiang, Martin, & Núñez, 2010), concluyeron que aquellos vendedores de empresas con una estructura horizontal, en las que los niveles jerárquicos eran reducidos, poseen un nivel de satisfacción claramente

superior al de otros colaboradores integrados en empresas con una estructura jerárquica media o vertical.

Por otro lado, Argyle (citado en Chiang, Martin, & Núñez, 2010), señala tres aspectos, referidos a la empresa como tal, y que inciden significativa y positivamente en el nivel de satisfacción del colaborador:

- La forma y el tamaño de la empresa
- El grado de participación en la dirección
- Otros aspectos peculiares de cada empresa: políticas de personal, sistemas de valoración, relación con los sindicatos.

### *Condiciones de trabajo*

En general los colaboradores valoran un entorno físico que no sea peligroso y que sea confortable.

Los colaboradores quieren recursos suficientes (tiempo, dinero, equipamiento, ayuda, y otros) para poder realizar sus trabajos de manera efectiva. Los recursos por supuesto, son siempre limitados, así, hay que tomar decisiones sobre cómo distribuirlos justamente. Como mínimo, las condiciones físicas de trabajo (ruidos, ventilación, peligros, y otros) no deberían amenazar el bienestar físico de los colaboradores.

### *Seguridad en el empleo*

La seguridad en el empleo ocupa uno de los primeros lugares entre los factores de satisfacción por orden de importancia. La incertidumbre en un empleo no genera sentimientos de satisfacción.

El sujeto que se encuentra seguro en una organización tiene la sensación de que es valorado por la empresa en que trabaja y que posee

conocimiento y posibilidad de conservar su empleo. Estos, en último término, inciden sobre la imagen que una persona tiene de sí mismo.

### *Variables derivadas del propio colaborador*

Los factores ambientales y situacionales, no pueden por sí solos, explicar las diferencias existentes entre el grado de satisfacción de las personas trabajadoras. Por lo mismo es importante estudiar aquellas variables que se derivan del individuo; entre las cuales tenemos:

- La personalidad
- La capacidad intelectual
- La experiencia afectiva y creencias laborales
- Edad y sexo
- Absentismo

### Factores que inciden en la satisfacción laboral

Por su parte Loitegui (como se citó en Caballero, 2002), indica los siguientes factores: funcionamiento y eficacia en la organización, condiciones físicos-ambientales en el trabajo, contenido interno en el trabajo, grado de autonomía en el trabajo, tiempo libre, ingresos económicos, posibilidades de formación, posibilidades de promoción, reconocimiento por el trabajo, relaciones con el jefe y relaciones de colaboración y trabajo en equipo.

Así mismo, Palma (2006) refiere cuatro factores que influyen en la satisfacción laboral:

Significación de la tarea. Es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas al trabajo personal: el sentido de esfuerzo, realización, equidad o aporte mental. Considera que para el trabajador la actividad laboral tiene un significado de valor personal y social, efectúa su trabajo con

mucha complacencia, por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y superiores (Palma, 2006).

Condiciones de trabajo. Palma (2006) define este factor como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos físicos, materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad que regulan la actividad laboral.

Reconocimiento personal o social. Es la tendencia evaluativa de trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados, el valor que tiene para los jefes y para sí mismos cada acción realizada en el ámbito laboral (Palma, 2006).

Beneficios económicos. Es la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, el establecimiento objetivo de los planteamientos económicos acordes a las responsabilidades laborales de cada trabajador (Palma, 2006).

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Satisfacción:** “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas” (Palma, 2006).

Significación de la tarea. Es la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas al trabajo personal: el sentido de esfuerzo, realización, equidad o aporte mental. Considera que para el trabajador la actividad

laboral tiene un significado de valor personal y social, efectúa su trabajo con mucha complacencia, por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y superiores (Palma, 2006).

Condiciones de trabajo. Palma (2006) define este factor como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos físicos, materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad que regulan la actividad laboral

Reconocimiento personal o social. Es la tendencia evaluativa de trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados, el valor que tiene para los jefes y para sí mismos cada acción realizada en el ámbito laboral (Palma, 2006).

Beneficios económicos. Es la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, el establecimiento objetivo de los planteamientos económicos acordes a las responsabilidades laborales de cada trabajador (Palma, 2006).

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio realizado en el establecimiento de comidas rápidas es un estudio en primera instancia de modo descriptivo, ya que sintetiza los datos mediante un conjunto de métodos y técnicas que de alguno u otra manera ayudarán a la recolección y organización de datos con la finalidad de describirlos para realizar interpretaciones válidas. En segunda instancia realizamos una investigación de tipo cualitativa.

### **3.2 Área y línea de investigación**

El área de esta investigación está relacionada con la Gestión y la línea de investigación es la administración.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

En la presente investigación, la población fue conformada por todos los colaboradores del establecimiento de comidas rápidas Pizza Hut, sumando un total de 38 colaboradores distribuidas en las diferentes áreas.

La muestra, en este caso al ser una población analizable, pasó a ser la misma, es decir la muestra quedó conformada también por los 38 colaboradores presentes en las áreas correspondientes

### 3.4 Operacionalización de variables

La variable satisfacción laboral es medida por la Escala Satisfacción Laboral de Palma (2006), cuya definición operacional se presenta en la Tabla N°1.

Tabla N°1

*Definición operacional de satisfacción laboral.*

Variable	Factores	Indicadores	Niveles
Palma (2006) “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, en función a aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas”	Significación de la tarea	3,4,7,18,21,22,25,26	Muy satisfecho 117 a más
	Condiciones de trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23,27	Satisfecho 103– 116
	Reconocimiento personal y/o social	6,11,13,19,24	Promedio 89 - 102
	Beneficios económicos	2,5,9,10,16	Insatisfacción 75 – 88
			Muy insatisfecho 74 o menos

### **3.5 Diseño metodológico**

Para esta investigación se realizó en la primera fase, la visita a la organización para establecer la autorización y el permiso correspondiente con cada uno de los gerentes, exponiendo los documentos necesarios para la ejecución del proyecto. Una vez obtenida la autorización, se coordinó con los mismos para poder ingresar a la entidad y conocer las características de la población, así también se estableció los posibles horarios para aplicar el instrumento y poder repartir los consentimientos informados en los cuales se explicará detalladamente los fines y beneficios de la investigación, los cuales serán entregados a cada uno de los colaboradores siendo estos necesarios para la aplicación de instrumentos.

Se utilizó la escala de satisfacción laboral (SL - SPC) la cual fue baremada en Lima Metropolitana por Sonia Palma Carrillo en 2006, diseñada para medir los niveles de satisfacción laboral tanto general como niveles específicos de satisfacción con respecto a: significación de la tarea (3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26), condiciones de trabajo (1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27), reconocimiento personal y/o social (6, 11, 13, 19, 24), beneficios económicos (2, 5, 9, 10, 16). Dicha escala consta de 27 ítems tanto positivos como negativos. Su aplicación es de forma individual o colectiva, en personas adultas, con un tiempo de duración de 15 minutos aproximadamente. El puntaje total de la escala resulta al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones son: 5 Totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indeciso, 2 en desacuerdo, 1 total desacuerdo. Para los ítems negativos (2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje total a alcanzar oscila entre 27 y 135. La escala se estima en niveles: muy satisfecho (117 a más), satisfecho (103-116), promedio (89-102), insatisfecho (75-88) y muy insatisfecho (74 a menos). Existe además la posibilidad de obtener puntajes por sus factores, como se puede apreciar en la tabla 2.

Tabla N°2

*Categorías diagnosticas escala SL – SPC*

Nivel de satisfacción	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos
Muy satisfecho	37 a más	41 o más	24 o más	20 o más
Satisfecho	33- 36	35 – 40	19 – 23	16 – 19
Promedio	28 – 32	27 – 34	18 – 20	11 – 15
Insatisfecho	24 – 27	20 – 26	12- 17	8 – 10
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos

La determinación de la validación de la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC se realizó en 1958 trabajadores de empresas privadas de Lima Metropolitana en 2005; se estimó la validez de contenido trabajada con el método de jueces para efecto del ajuste de contenido de los ítems, posteriormente se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman Brown, los que evidenciaron correlaciones positivas y significativas, obteniendo por el factor significación de la tarea un valor de 0,8, en el factor condiciones de trabajo 0,8, en el factor reconocimiento personal 0,5 y en el de beneficios económicos 0,5.

La confiabilidad de la escala, se obtuvo a través del método alfa de Cronbach el cual es de 0,826.

### 3.6 Plan de procesamiento y análisis de datos

El análisis de los resultados obtenidos en esta investigación ha sido registrado en una hoja electrónica de cálculo empleando el software Excel versión 2010, conformando así la base de datos.

Teniendo en cuenta que algunos ítems tienen valoración a la inversa, se empleó el programa estadístico SPSS Statistics V22.0.0, utilizado para realizar la prueba de normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, así como la suma para responder a los objetivos específicos planteados. Así mismo, se realizó el análisis descriptivo mediante el uso de frecuencias para obtener los porcentajes. A continuación se presentan los valores obtenidos.

Se obtuvo el alfa de Cronbach para determinar la consistencia del cuestionario aplicado, dando como resultado:

Tabla N°3  
*Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	27

### III. RESULTADOS

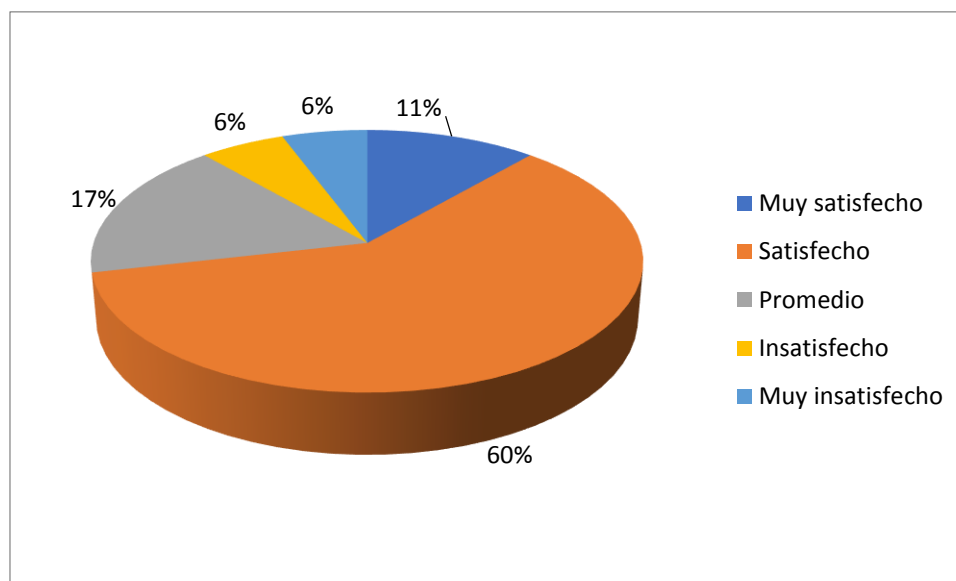


Figura N°1: “SATISFACCIÓN GENERAL”

La presente figura hace alusión a la satisfacción global que presentan los colaboradores del establecimiento de comida rápida, es así, que se puede observar que el 60 % del total de los colaboradores se encuentran en la categoría “satisfecho” lo que evidencia que si bien existe un evaluación positiva sobre su ambiente de trabajo pueden a la vez estar existiendo sentimientos desentonados que exponen la actitud hacia el trabajo; así mismo el 17% del total de los colaboradores revelan sentimientos ambivalentes hacia su ambiente de trabajo, por lo que las puntuaciones recibidas se categorizan en el nivel “promedio”; a su vez el 11% del total de los colaboradores se encuentra en la categoría “muy satisfecho” asociando el trabajo con un ambiente organizacional de positiva influencia, mientras que el 6% del total de los colaboradores se encuentra ubicado en el nivel “insatisfecho “ y el otro 6% en el nivel “muy insatisfecho” lo que evidencia la existencia de aspectos del trabajo que influyen en el desarrollo de sentimientos adversos al ambiente laboral.

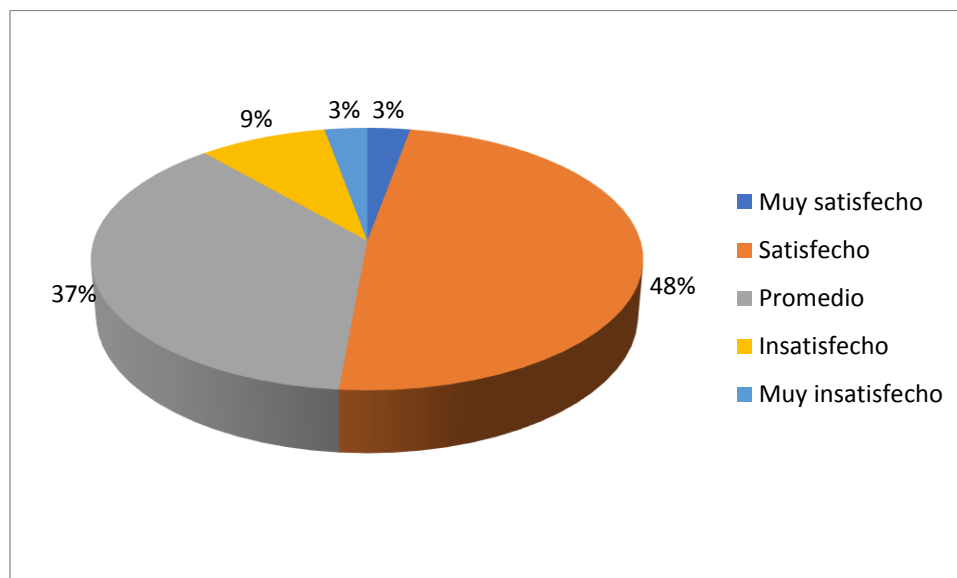


Figura N°2: “Significancia de la tarea”

La figura n°2 revela los resultados en cuanto al factor significancia de la tarea, obteniendo que el 48% de los colaboradores encuentren su trabajo significativo en algunos aspectos más que en otros, por lo que se ubican en el nivel “satisfecho”; así mismo el 37% se encuentra en un nivel “promedio” de satisfacción reflejando atribuciones de valor insuficiente, por el contrario el 9% de los colaboradores refleja un nivel “insatisfecho” y otro el 3% “muy insatisfecho” revelando que el trabajo tiene poco o ningún significado a nivel tanto personal como social. Mientras que solo el 3% de los colaboradores revela sentirse “muy satisfecho” con su labor otorgándole gran significado a este.

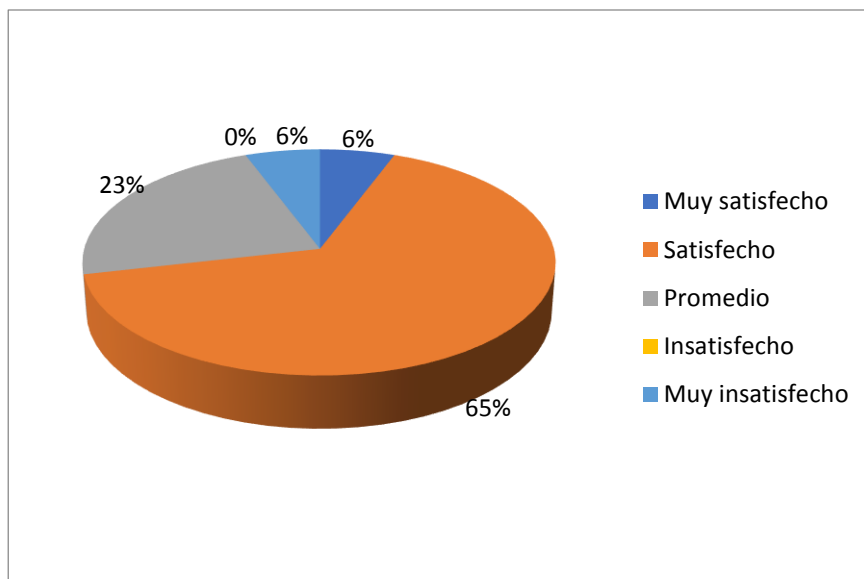


Figura N°3: “Condiciones de trabajo”

De la figura se puede observar que el 65% de los colaboradores se encuentran “satisfechos” con su labor evidenciando que existen ciertos elementos que favorecen la disposición para con el trabajo; así mismo el 23% presenta un nivel “promedio” de satisfacción lo que revela la existencia de elementos que no necesariamente ejercen una influencia positiva en el colaborador; mientras que el 6% de los colaboradores dice sentirse “muy satisfecho” lo que indica que tanto los elementos físicos, normativos y de autoridad proveen en ellos una disposición positiva al trabajo. Por el contrario, el otro 6% de los colaboradores dice sentirse “muy insatisfecho” indicando la existencia de condiciones de trabajo que generan una indisposición hacia el mismo.

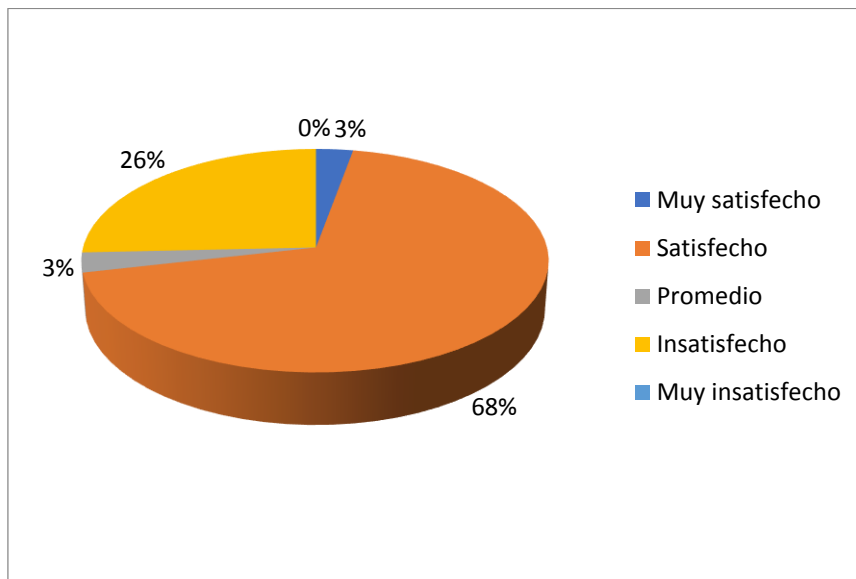


Figura N°4: “Reconocimiento Personal”

La figura nos muestra los resultados del factor reconocimiento personal, del cual se obtuvo que el 68% de los colaboradores dice sentirse “satisfecho” con el trato que recibe por parte de los jefes así como de sus pares, sin embargo, en circunstancias adversas puede variar; mientras que el 26% de los colaboradores muestra “insatisfacción” y el 3% se muestran “muy insatisfecho” con las relaciones sociales dentro de su ambiente laboral, lo cual estaría asociado a experiencias poco agradables o muy desagradables respectivamente lo que generaría indisposición hacia el trabajo. Por otro lado el 3% de los colaboradores dice sentirse “muy satisfecho” con el trato recibido por parte de su jefe o compañeros de trabajo.

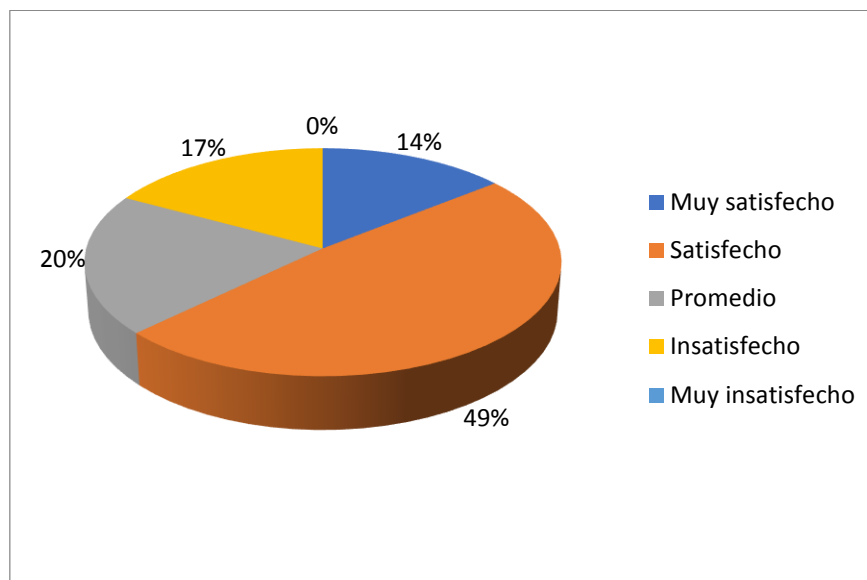


Figura N°5:” BENEFICIO ECONÓMICO”

La figura presenta los resultados obtenidos para el factor de beneficio económico, del cual el 49% de los colaboradores se encuentra en un nivel “satisfecho” revelando que la remuneración económica es suficiente aunque no satisface por completo sus expectativas personales, así mismo, el 20% de los colaboradores menciona sentimientos de aceptación hacia la retribución económica; además el 14% de los colaboradores dice estar “muy satisfecho” con la remuneración que recibe la cual está acorde con sus expectativas personales, sintiendo de esta manera que su labor en la empresa está siendo debidamente remunerada . Por el contrario, el 17% de los colaboradores muestra “insatisfacción” con la remuneración recibida lo que se encuentra asociado a sentimientos de indisposición.

#### IV. DISCUSIÓN

En la variable Satisfacción laboral, según los resultados obtenidos, se encontró un nivel satisfecho y promedio.

Asimismo, concuerda con Cornejo (2002) que realizó un estudio en un grupo de agentes de vigilancia y obtuvo un nivel promedio, sin embargo, Gutiérrez (como se citó en Ruiz, 2014) encontró en un grupo de trabajadores de una organización encargada de la agro exportación de productos que el nivel de los trabajadores es Satisfecho.

La satisfacción laboral es el “resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas” (Bobbio y Ramos, 2010). Por lo que considero que dada la realidad de nuestra situación laboral, las organizaciones se encuentran en un proceso de darse cuenta que el trabajador o para ser más exactos, los colaboradores del establecimiento, son piezas importantes para la organización, puesto que si ellos no se encuentran satisfechos, no habrá productividad y por ende no aumentarán las ganancias, es por eso que, procuran brindarles climas laborales acogedores y permeables para mejorar su actitud hacia la organización y hacia la labor que realicen.

Así mismo, se encontró que los trabajadores presentan un nivel de satisfacción “satisfecho” en el factor significancia de la tarea, al igual que en el factor condiciones de trabajo donde se puede observar un gran predominio, respecto al reconocimiento personal, se destacó un nivel satisfecho pero a la vez un gran número de los colaboradores se sienten insatisfechos.

Finalmente, en el factor beneficios económicos predominó un nivel satisfecho y promedio.

Según los resultados obtenidos en esta investigación, los colaboradores reflejan un nivel satisfecho en satisfacción laboral, lo cual indica que se encuentran satisfechos dentro del establecimiento de trabajo.

Sotomayor, F (2013), en su investigación titulada “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua, 2012”, la muestra estuvo conformada por 109 trabajadores administrativos. La investigación concluyó que la satisfacción laboral que presentan los trabajadores es de nivel medio o moderado, manifestándose en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con el mismo y con el reconocimiento institucional. Esto demuestra que cada organización tiene su propia cultura y gestión, es por eso, que algunos dirigentes dan prioridad a diferentes factores de la satisfacción laboral, que consideran necesarios para sus trabajadores, y algunas veces, no toman en cuenta otros factores que tienen una fuerte influencia para el trabajador, ocasionando en ellos que sus niveles de satisfacción laboral puedan variar notablemente.

Para contrastar lo que anteriormente mencionan por los autores citados en este trabajo en lo que respecta a los resultados obtenidos en el establecimiento de comidas rápidas Pizza Hut en referencia al nivel de satisfacción laboral, se ha realizado un análisis para llegar a comprender cuales son los causantes de un bajo o alto nivel de satisfacción laboral.

Para dicho efecto empezamos mencionando a tres autores que definen a la satisfacción laboral, según (Alles, 2007) La satisfacción laboral es entendida como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los colaboradores consideran su trabajo. Tiene además una fuerte relaciones con su propio medio cultural y social cómo su entorno percibe el trabajo.

Además, Chiavenato (2000) nos dice que se debe considerar la satisfacción laboral como “el factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo y que guarda relación con múltiples factores”. Chiavenato manifiesta que no existe solo un único factor para que la persona se sienta a gusto en su trabajo, sino que estos diversos factores guardan una relación entre sí.

Sin embargo, para Bobbio y Ramos (2010), La satisfacción laboral es el “resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”

Utilizando como referencia las definiciones mostradas por los autores mencionados nos damos cuenta que el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores del establecimiento de comidas rápidas Pizza Hut es la conformidad que presenta el colaborador en relación con su puesto de trabajo en sí y al entorno al cual pertenece.

Además, en los encuentros realizados con los colaboradores del establecimiento de comidas rápidas, los colaboradores muestran cierta disconformidad por la desigualdad de tareas entre áreas al igual que la desigualdad de salarios entre los colaboradores de una área y otra ya que mientras el área de producción demanda una labor sacrificada en la mezcla de ingredientes , la preparación de la Pizza, cortado, empacado y mantener toda el área en estándar limpia y sanitizada, los colaboradores del área de delivery están parados sin realizar labor alguna hasta que algún cliente realice un pedido y esto genera cierto malestar entre los colaboradores ya que se sienten explotados en relación a las labores de los demás trabajadores.

La segunda razón por la que existe disconformidad entre áreas es que un part time del área de producción está ganando alrededor de S./ 375.00

nuevos soles mensuales, mientras que un part time del área de delivery está ganando alrededor de S/.600.00 nuevos soles, generando un malestar dentro de la empresa llegando a generar en los colaboradores la sensación de que su trabajo es menos significativo que otro.

Otra de las razones por la que los colaboradores del área de producción y los de servicio como son llamados dentro del establecimiento es que además de que las labores de estas dos áreas son más sacrificadas que el área de delivery, estos salen un par de horas más tarde de su horario establecido siendo estas horas no remuneradas, mientras que los colaboradores del área de delivery salen a su hora exacta sin mucho esfuerzo.

## V. CONCLUSIONES

Habiendo realizado las encuestas al establecimiento y obteniendo resultados definitivos analizamos el objetivo principal de la investigación sobre el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores del establecimiento, se encontró un nivel de satisfacción “satisfecho” en la gran mayoría seguido del nivel promedio en la variable satisfacción laboral siendo uno de los principales motivos la diferencia de sueldos entre los colaboradores de un mismo nivel, otro de inconvenientes pasa por la falta de capacitaciones ofrecidas al personal nuevo cuando este ingresa a tienda

En lo que respecta al primer objetivo específico analizamos el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del establecimiento en referencia al factor significancia de la tarea, deducimos que la mayor parte de los colaboradores están satisfechos, lo que nos indica que los colaboradores sienten que su trabajo es realmente tomado en cuenta como algo significativo para los resultados de la organización, seguido en gran cantidad por el nivel promedio mostrándonos que para algunos de los colaboradores le es indiferente la valoración que le puedan dar a la tarea que ejercen.

Siendo el segundo objetivo específico el análisis del nivel de satisfacción laboral tomando en cuenta las condiciones de trabajo en las que realizan sus actividades diarias, los resultados arrojados nos muestran que alrededor de las  $\frac{3}{4}$  partes del total de colaboradores se encuentran satisfechos con las condiciones en las que desarrollan sus labores, esto se debe a que las áreas de trabajo están bien equipadas y correctamente implementadas lo que les facilita a los colaboradores realizar su trabajo

Siguiendo con los objetivos específicos pasamos a desarrollar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores basado en el factor reconocimiento personal el cual nos muestra que el 68% de los trabajadores de la organización se encuentran satisfechos con el reconocimiento personal, pero

una cuarta parte de la empresa se encuentra al mismo tiempo insatisfecho, esto se debe que Pizza Hut tiene como uno de sus principales virtudes el de dar reconocimientos físicos a los colaboradores que realizan una buena acción o por algún esfuerzo realizado, es por esta razón que los colaboradores se sienten satisfechos, por otro lado, algunos colaboradores se encuentran insatisfechos por lo que los reconocimientos no se imparten para todos por igual pues como mencione anteriormente se otorgan solo si se realizó una buena acción para el beneficio de la organización.

Finalizando los objetivos específicos de esta investigación analizamos el factor beneficios económicos donde encontramos que casi la mitad de los colaboradores se encuentran satisfechos con esta variable, pero el resto se encuentra dividido entre promedio, insatisfecho y muy insatisfecho y esto se debe a la diferencia de sueldos que existe entre las diferentes áreas de la organización ya que mientras los colaboradores part time del área de delivery están promediando los 650 nuevos soles en sueldo, los demás colaboradores part time del establecimiento están ganando 400, en ambos casos incluidos ya los descuentos correspondientes a cada trabajador, siendo esta una de las principales razones por la disconformidad en lo que respecta a beneficio económico.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la empresa realizar una correcta capacitación a los colaboradores del establecimiento de comidas rápidas al momento de ingresar por primera vez a laborar dentro de esta ya que uno de los principales problemas que presenta la empresa es su alta rotación de personal siendo esta razón una de las principales causas de dicho problema, puesto que el colaborador al ingresar a tienda y no estar en pleno conocimiento del funcionamiento de cada turno llega a sentirse menos que los demás por lo que llegan a asustarse y más aún en una empresa donde la presión es máxima, es por esta razón que debemos respetar el tiempo de capacitación establecido por la franquicia el cual consiste en una semana de capacitación, siendo la realidad muy distinta a lo que se debería hacer ya que se les explica en un día en que consiste el trabajo y se pasa al conocimiento de la tienda para que pueda familiarizarse con el ambiente de trabajo, eh ahí uno de los principales problemas de satisfacción laboral, al encontrar que aquellos nuevos trabajadores no tienen en conocimiento necesario para desempeñar ciertas funciones haciendo que se sientan inferiores en relación a los demás colaboradores.

La segunda recomendación para la gerencia es designarle a los nuevos colaboradores unos entrenadores, en cierta manera delegar funciones de entrenamiento a aquel colaborador que maneja y domina la teoría y la práctica del puesto de trabajo al que los nuevos ingresos están aspirando, de manera tal que este entrenador se encargue guiar durante su primer mes a los nuevos colaboradores, al mismo tiempo, darle seguimiento a sus acciones dentro de la organización y analizar si está mejorando o no, con la finalidad de poder conversar con él y encontrar cual es la causa que impide que este nuevo ingreso se desarrolle al 100%.

Se recomienda también realizar la medición de la satisfacción laboral de los colaboradores de forma periódica y de esta manera no descuidarla,

además de poder realizar comparaciones con resultados anteriores y resaltar las mejorías con respecto a anteriores evaluaciones o analizar en qué puntos se debe trabajar para poder contar con un equipo enfocado al máximo.

Otra de las recomendaciones sería el realizar contratos equitativos para los trabajadores pertenecientes a un mismo nivel dentro de la organización ya sea un part time de delivery, producción o servicio, ya que como anteriormente se explicó hay colaboradores part time con diferencias de sueldo aun perteneciendo a un mismo nivel de manera tal que los colaboradores sientan un trato igualitario para con todos consiguiendo evitar un malestar dentro del ambiente de trabajo que se da entre colaboradores.

Se debe realizar capacitaciones constantes a fin de que los colaboradores tengan en claro también la teoría para poder realizar una práctica excelente y se sientan seguros de lo que realizan, que están haciendo las cosas dentro de los estándares de la empresa y sentirse apreciado por los resultados que se pueden obtener.

Como última recomendación se podría establecer con la asistente social un día al mes para realizar actividades de integración y recreación con la finalidad de compartir entre trabajadores evitando de tal manera que se genera el ya tan conocido estrés laboral

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Abrajan, M., Contreras, J., Montoya, S. (enero – julio 2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa Enseñanza e Investigación en Psicología. *Revista Enseñanza e investigación en Psicología*, 14 (1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Alfaro, R.; Leyton, S.; Meza, A. y Sáenz, I. (2012), *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú). Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ed: GRANICA.
- Alva, J. & Domínguez, L. (junio, 2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote*. In *Crescendo*, 6(1). Recuperado de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818>
- Alva, J & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S. S. del distrito de Trujillo-2014*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA\\_JOSE\\_SATISFACCI%C3%93N\\_LABORAL\\_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf)
- Álvarez, D. (2010). *Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior* (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Alvarez-Luncey-Diara/Alvarez-Luncey-Diara.pdf>
- Baguer, A. (2009). *Dirección de personas, un timón en la tormenta*. Alcalá, España: 2ºed. Díaz de santos.
- Bobbio, L. & Ramos, W. (agosto, 2010). Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14 (2). Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/epidemiologia/v14\\_n2/pdf/a07v14n2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/epidemiologia/v14_n2/pdf/a07v14n2.pdf)

- Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 6(2). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10481/14984>
- Calderón, A. (1999). Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública. *Revista Mapfre Medicina*, 10(1). Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/40966232\\_Estudio\\_de\\_las\\_posibles\\_relaciones\\_entre\\_el\\_absentismo\\_laboral\\_y\\_el\\_grado\\_de\\_insatisfaccion\\_profesional\\_en\\_la\\_administracion\\_publica](https://www.researchgate.net/publication/40966232_Estudio_de_las_posibles_relaciones_entre_el_absentismo_laboral_y_el_grado_de_insatisfaccion_profesional_en_la_administracion_publica)
- Chiang, M.; Martin, J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España. Comillas.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. México. McGraw- Hill
- Chiavenato, I. (2003). *Administración de recursos humanos*. México. McGraw- Hill
- Cifuentes, J. (2012) *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia). Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
- Cornejo, J. (2002). *Nivel de satisfacción laboral entre un grupo de agentes de vigilancia de sexo masculino que laboran en una empresa de seguridad privada de la ciudad de Lima*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Davis, K. & Newstrom, J.. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México. McGraw- Hill
- De Andrade, S.; Torres, B.; Ocampo, G.; Alcalá, E. (2012). *Teoría de la Motivación–Higiene de Herzberg*. (Monografía). Recuperado de <http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf>
- Fonseca, Y. (2010). Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (Emcomed) de la provincia de Granma. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 11 (2) Recuperado de [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11\\_2\\_10/rst02210.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11_2_10/rst02210.htm)
- García, D. (julio, 2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. Contribuciones a las ciencias sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

- Gómez, C., Incio, O., O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial; un caso en estudio*. (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú). Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ\\_INCIO\\_ODONNELL\\_BANCA\\_COMERCIAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1)
- Jaramillo, N. & Gonzales J. (2010) *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda* (Tesis de Licenciatura, Universidad tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia) Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2183/6583142286132J37.pdf?sequence=1>
- Mansilla, F.; García, J.; Gamero, C.; Congosto, A. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. *Revista Medicina y Seguridad del trabajo*, 56(219) Recuperada de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n219/original4.pdf>
- Manso, J. (Octubre, noviembre, diciembre, 2002) El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista universidad EAFIT* 128(79). Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Mclauchlan, A. (2002) *Estudio de satisfacción laboral del personal administrativo y técnico asistencial de la clínica estomatológica central de la facultad de estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia* (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú). Recuperada de <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/ANNEJOSEPHINEMCLAUCHLANBAKIC.pdf>
- Palma, S. (2006). *Escala SL - SPC*. Lima, Perú: Editorial Cartolan.
- Pérez, N. & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la Amazonia peruana, Iquitos* (Tesis de Maestría, Universidad nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú) Recuperada de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Ruiz, N. (2014) *Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara Piura 2012* (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú) Recuperada de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/330/1/TL\\_Ruiz\\_Bravo\\_Portocarrero\\_Norka.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/330/1/TL_Ruiz_Bravo_Portocarrero_Norka.pdf)

- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de licenciatura, Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua, 2012*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú). Recuperado de [http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172\\_2013\\_Sotomayor\\_Quenta\\_FM\\_FCJE\\_Administracion\\_2012.pdf?sequence=1](http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf?sequence=1)
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional*. México: Manual Moderno.
- Uceda, I. (2013) *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo* (Tesis de licenciatura, universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/214/1/TL\\_Uceda\\_Pintado\\_IndiraLizeth.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/214/1/TL_Uceda_Pintado_IndiraLizeth.pdf)
- Vallejo, D. (2014) *satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en los Guardias de Seguridad en la Empresa Vicoso Cia. Ltda. Quito: Ecuador*. (Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador) Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3661/1/T-UCE-0007-125.pdf>

**ANEXOS****Instrumento****ESCALA DE OPINIONES SL - SPC****Sexo:** F - M

A continuación se presentaran una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceré responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista.

Lea con atención y cuidado cada una de ellas.

**TA:** Totalmente de acuerdo.**DA:** De acuerdo.**I:** Indeciso.**ED:** En desacuerdo.**TED:** Totalmente en desacuerdo.

Por favor, CONTESTE A TODAS LAS FRASES.

No emplee demasiado tiempo en cada frase.

Tenga en cuenta que no hay respuestas BUENAS ni MALAS

.

GRACIAS.

PASE A LA SIGUIENTE PÁGINA

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