

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

Facultad de Ciencias de la Administración

Instituto Especializado de Investigación

Carrera Profesional de Administración de Empresas



TESIS

SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN
TELEPIZZA ANDINA S.A.C. PH67 PIZZA HUT HUANCAYO
2022

Código CTI	: 0200 000
Código UNESCO	: 5311.05 Marketing
Área de investigación de la UNCP	: Ciencias Administrativas Contables y Económicas
Línea de investigación de la Facultad	: Economía de la Empresa y Finanzas
Sub línea de investigación de la Facultad	: Gestión, Promoción y Desarrollo Empresarial AT02 Gestión de Personas

Presentado por:

Bach. Jhon Denis Rodríguez Lorenzo

Para optar el título de Licenciado en Administración

Huancayo – Perú

2023

INFORME No 011-RBA-RBA-FCA-UNCP.

A : MG. AMELIDA P. FLORES GAMBOA
DECANA DE LA FCA-UNCP
DE : MG. RICARDO BUSTAMANTE AGUIRRE
DOCENTE ASESOR.
ASUNTO : PORCENTAJE DE SIMILITUD DE TRABAJO DE INVESTIGACION
UTILIZANDO SOFTWARE TURNITIN.
REFERENCIA : RESOL. 031-DFCA-UNCP.
FECHA : Huancayo, 25 de mayo de 2023.

Por medio del presente es grato dirigirme a usted para informarle respecto del asunto, que habiendo utilizado el software indicado, en el borrador de tesis: "SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN TELEPIZZA ANDINA S.A.C. PH67 PIZZA HUT HUANCAYO 2022", presentado por el bachiller JHON DENIS RODRÍGUEZ LORENZO. El porcentaje de similitud empleando dicho software es del 18%, estando dentro del intervalo aceptable que indica que debe ser menor o igual al 25%.

Sin otro en particular, es todo cuanto informo en esta oportunidad para los fines que estime convenientes.

Atentamente,



MG. RICARDO BUSTAMANTE AGUIRRE
Docente Asesor.

SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN TELEPIZZA ANDINA S.A.C. PH67 PIZZA HUT HUANCAYO 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1%
8	idoc.pub Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.concytec.gob.pe Fuente de Internet	

<1 %

10

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

14

informatica.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

16

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

17

Ma Jesús García de Yébenes Prous, Francisco Rodríguez Salvanés, Loreto Carmona Ortells. "Validación de cuestionarios", Reumatología Clínica, 2009

Publicación

<1 %

18

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

19

repositorio.upeu.edu.pe:8080

Fuente de Internet

<1 %

20	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
22	inversian.com Fuente de Internet	<1 %
23	oa.upm.es Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.escuelamilitar.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	tphs.info Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

32

Edwin Gustavo Estrada Araoz, Néstor Antonio Gallegos Ramos. "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la amazonía peruana", Educação & Formação, 2020

Publicación

<1 %

33

core.ac.uk

Fuente de Internet

<1 %

34

moam.info

Fuente de Internet

<1 %

35

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

36

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

37

ciencia.lasalle.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

38

upc.aws.openrepository.com

Fuente de Internet

<1 %

39

repositorio.ulasalle.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

40

html.rincondelvago.com

Fuente de Internet

<1 %

41

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

cathi.uacj.mx

42

Fuente de Internet

<1 %

43

nulan.mdp.edu.ar

Fuente de Internet

<1 %

44

documentop.com

Fuente de Internet

<1 %

45

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

46

es.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

47

repositorio.ute.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

48

repo.sibdi.ucr.ac.cr:8080

Fuente de Internet

<1 %

49

theibfr.com

Fuente de Internet

<1 %

50

www.gestiopolis.com

Fuente de Internet

<1 %

51

repositorio.unamad.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

52

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

53

vdoc.pub

Fuente de Internet

<1 %

54 Martiñon Martinez Leonardo, Perez Molina Alejandro Tomas. "Las estrategias de poder y su relacion con motivacion al logro en una empresa de seguros", TESIUNAM, 2006
Publicación <1 %

55 renati.sunedu.gob.pe
Fuente de Internet <1 %

56 www.dspace.unitru.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

57 dokumen.pub
Fuente de Internet <1 %

58 qdoc.tips
Fuente de Internet <1 %

59 repositorio.ucss.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

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

61 repositorio.unu.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

Asesor

Mg. Ricardo Bustamante Aguirre

Dedicatoria

Al regalo más grande que Dios me dio, mi madre.

La persona más importante de mi vida y la que me dio fuerzas y motivos para luchar y salir adelante.

Bach. Jhon Denis Rodríguez Lorenzo

Agradecimientos

Mi agradecimiento está dedicado a mi familia, profesores, colegas, participantes de la investigación. Estando presentes en la evolución y posterior desarrollo total de mi tesis. A la Universidad gracias porque pude establecer los cimientos de mi desarrollo profesional.

Bach. Jhon Denis Rodríguez Lorenzo

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar qué relación existe entre la satisfacción y la productividad del personal en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022. A raíz de identificar problemas acerca del manejo de procesos, ejecución de procesos básicos, sobretiempos y presión para llegar a las metas de ventas proyectadas. Bajo el modelo teórico interaccionista buscando la mejora de la productividad a través de la satisfacción (Singh, 2008 citado por Marvel et al. 2011), se ha planteado un esquema metodológico no experimental, de nivel correlacional, para lo cual, se ha diseñado dos cuestionarios que fueron aplicados a 18 colaboradores de la tienda Pizza Hut Open Plaza Huancayo, de lo cual, se ha identificado que, el 72% de colaboradores tiene una apreciación parcial de su satisfacción según su valoración actitudinal y en función a sus sensaciones; así también, 94% de colaboradores casi siempre, tuvieron un control del desempeño de sus actividades; estadísticamente, se ha encontrado una relación positiva y significativa entre la satisfacción y la productividad ($Rho=0.572$; $p<0.05$), características de la tarea ($Rho=0.529$), conocimiento ($Rho=0.506$), sociales ($Rho=0.534$), contextuales ($Rho=0.646$), y de la persona ($Rho=0.499$). Como conclusión se ha determinado que, los colaboradores catalogaron de parcial su satisfacción en el trabajo conforme a una evaluación de sus actitudes y sentimientos, según el enfoque interaccionista que dimensiona la satisfacción en cinco aspectos: tarea, conocimientos, sociales, contextuales, y de la persona.

Palabras clave. Satisfacción laboral, productividad, características de tarea, conocimiento, social, contextual, personal, correlación.

Abstract

The present investigation has as a general objective to determine what relationship exists between the satisfaction and the productivity of the personnel in Telepizza Andina S.A.C.- Pizza Hut "PH67" Huancayo 2022. As a result of identifying problems regarding the management of processes, execution of basic processes, overtime and pressure to meet projected sales targets. Under the theoretical interactionist model seeking to improve productivity through satisfaction (Singh, 2008 cited by Marvel et al. 2011), a non-experimental methodological scheme has been proposed, at a correlational level, for which two questionnaires that were applied to 18 employees of the Pizza Hut Open Plaza Huancayo store, from which, it has been identified that 72% of employees have a partial appreciation of their satisfaction according to their attitudinal assessment and based on their feelings; likewise, 94% of collaborators almost always had a control of the performance of their activities; Statistically, a positive and significant relationship has been found between satisfaction and productivity ($Rho=0.572$; $p<0.05$), task characteristics ($Rho=0.529$), knowledge ($Rho=0.506$), social ($Rho=0.534$), contextual ($Rho=0.646$), and of the person ($Rho=0.499$). In conclusion, it has been determined that the collaborators classified their job satisfaction as partial according to an evaluation of their attitudes and feelings, according to the interactionist approach that measures satisfaction in five aspects: task, knowledge, social, contextual, and the person.

Key words. Job satisfaction, productivity, task characteristics, knowledge, social, contextual, personal, correlation

Índice de contenidos

Asesor	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Resumen.....	5
Abstract.....	6
Índice de contenidos	7
Índice de tablas	10
Índice de figuras.....	11
Introducción	12
Capítulo 1. Planteamiento del problema	15
1.1. Fundamentación del problema.....	15
1.1.1. Fundamentación empírica	15
1.1.2. Fundamentación científica	22
1.2. Formulación del problema de investigación.....	23
1.2.1. Problema general.....	23
1.2.2. Problemas específicos	23
1.3. Objetivos de la investigación.....	23
1.3.1. Objetivo general	23
1.3.2. Objetivo específicos	23
1.4. Justificación de la investigación	24
1.4.1. Justificación práctica.....	24
1.4.2. Justificación metodológica.....	24
1.4.3. Justificación teórica.....	24
1.5. Importancia de la investigación.....	25
1.6. Alcance	25
1.7. Limitaciones	25
1.8. Delimitación de la investigación	26
1.8.1. Delimitación temporal.....	26
1.8.2. Delimitación espacial	26
1.8.3. Delimitación teórica	26
1.9. Hipótesis de la investigación	26
1.9.1. Hipótesis general.....	26
1.9.2. Hipótesis específicas	26
1.10. Identificación y clasificación de las variables	27
1.10.1. Identificación de las variables.....	27
1.10.2. Clasificación de las variables.....	27

1.11. Operacionalización de las variables	28
Capítulo 2. Marco teórico	29
2.1. Antecedentes de la investigación.....	29
2.1.1. Antecedentes internacionales	29
2.1.2. Antecedentes nacionales	32
2.1.3. Antecedentes locales	34
2.2. Bases teóricas	36
2.2.1. Satisfacción laboral	36
2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral	46
2.2.3. Productividad	49
2.2.4. Dimensiones de la productividad	52
2.3. Modelo de satisfacción-productividad.....	55
2.4. Marco conceptual	56
2.4.1. Satisfacción laboral	56
2.4.2. Satisfacción laboral – enfoque situacionista.....	57
2.4.3. Satisfacción laboral – enfoque disposicionalista.....	57
2.4.4. Satisfacción laboral – enfoque interaccionista	57
2.4.5. Características en la satisfacción laboral.....	57
2.4.6. Productividad	57
Capítulo 3. Metodología de la investigación	58
3.1. Método de investigación.....	58
3.1.1. Método universal.....	58
3.1.2. Método general.....	59
3.1.3. Método específico	59
3.2. Estrategia general de la investigación	60
3.3. Tipo de investigación.....	60
3.3.1. Según la fuente	60
3.3.2. Según su finalidad	61
3.4. Nivel de investigación	61
3.5. Diseño de investigación.....	61
3.6. Población y muestra	62
3.6.1. Población.....	62
3.6.2. Muestra.....	62
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
3.7.1. Técnicas de recolección de datos	63
3.7.2. Instrumentos de recolección de datos.....	64
3.8. Técnica de procesamiento y análisis de datos	69
3.8.1. Técnicas de procesamiento de datos	69
3.8.2. Técnicas de análisis de datos.....	69
3.9. Protocolo de recolección de datos	69
3.10. Proceso de contrastación de hipótesis	70

Capítulo 4. Trabajo de campo y proceso de contraste de la hipótesis.....	71
4.1. Análisis y presentación de la información.....	71
4.1.1. Análisis de la información.....	71
4.1.2. Presentación de la información en la variable satisfacción laboral.....	72
4.1.3. Presentación de la información en la variable productividad.....	90
4.2. Contrastación de la hipótesis	103
4.2.1. Prueba de hipótesis general.....	106
4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1.....	108
4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2.....	109
4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3.....	111
4.2.5. Prueba de hipótesis específica 4.....	112
4.2.6. Prueba de hipótesis específica 5.....	114
4.3. Discusión de resultados	115
Conclusiones	123
Recomendaciones	126
Referencias bibliográficas.....	128
Bibliografía	128
ANEXOS	134
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	135
Anexo 2: Matriz de elaboración de instrumentos	136
Anexo 3: Instrumentos de investigación.....	138
Anexo 4: Fichas de validación de expertos.....	142
Anexo 5: Base de datos.....	146

Índice de tablas

Tabla 1 Población en la tienda Pizza Hut.....	62
Tabla 2 Criterios de validez del cuestionario aplicados.....	67
Tabla 3 Coeficiente alfa de Cronbach en el cuestionario por variable.....	68
Tabla 4 Medianas obtenidas en la variable satisfacción y sus dimensiones.....	71
Tabla 5 Medianas obtenidas en la variable productividad y sus dimensiones.....	72
Tabla 6 Frecuencias obtenidas en la variable satisfacción laboral.....	72
Tabla 7 Frecuencias obtenidas en la dimensión características de la tarea.....	74
Tabla 8 Frecuencias obtenidas por ítem-características de tarea.....	76
Tabla 9 Frecuencias obtenidas en la dimensión características del conocimiento.....	77
Tabla 10 Frecuencias obtenidas por ítem-características del conocimiento.....	79
Tabla 11 Frecuencias obtenidas en la dimensión características sociales.....	80
Tabla 12 Frecuencias obtenidas por ítem-características sociales.....	82
Tabla 13 Frecuencias obtenidas en la dimensión características contextuales.....	84
Tabla 14 Frecuencias obtenidas por ítem-características contextuales.....	86
Tabla 15 Frecuencias obtenidas en la dimensión características de la persona.....	87
Tabla 16 Frecuencias obtenidas por ítem-características de la persona.....	89
Tabla 17 Frecuencias obtenidas en la variable productividad.....	90
Tabla 18 Frecuencias obtenidas en la dimensión eficiencia del personal.....	91
Tabla 19 Frecuencias obtenidas por ítem-eficiencia del personal.....	94
Tabla 20 Frecuencias obtenidas en la dimensión desempeño del personal.....	95
Tabla 21 Frecuencias obtenidas por ítem-desempeño del personal.....	97
Tabla 22 Frecuencias obtenidas en la dimensión objetivos organizacionales.....	99
Tabla 23 Frecuencias obtenidas por ítem-objetivos organizacionales.....	101
Tabla 24 Criterios de medición a través del valor P.....	105
Tabla 25 Correlaciones (satisfacción-productividad).....	107
Tabla 26 Escalas de interpretación del coeficiente Rho de Spearman.....	107
Tabla 27 Correlaciones (características de la tarea-productividad).....	109
Tabla 28 Correlaciones (características del conocimiento-productividad).....	110
Tabla 29 Correlaciones (características sociales-productividad).....	112
Tabla 30 Correlaciones (características contextuales-productividad).....	113
Tabla 31 Correlaciones (características de la persona-productividad).....	115

Índice de figuras

Figura 1 Tipos de restaurantes Pizza Hut.	17
Figura 2 Organigrama para atención (restaurante patio de comidas).	18
Figura 3 Procesos para pedidos en patio de comidas.	18
Figura 4 Procesos para pedidos delivery.	19
Figura 5 Horario laboral en tienda Open Huancayo PH67.	21
Figura 6. Comparación de Herzberg de satisfacción e insatisfacción.	39
Figura 7 Funcionamiento del modelo de esfuerzo-desempeño.	43
Figura 8 Teoría de fijación de metas en la organización.	45
Figura 9 Modelo de relación entre la satisfacción laboral (dimensiones) y la productividad	56
Figura 10 Opciones de respuesta en escala de Likert.	65
Figura 11 Frecuencias porcentuales en la variable satisfacción laboral.	73
Figura 12 Frecuencias porcentuales en la dimensión características de la tarea.	74
Figura 13 Frecuencias porcentuales por ítem-características de tarea.	76
Figura 14 Frecuencias porcentuales en la dimensión características del conocimiento.	77
Figura 15 Frecuencias porcentuales por ítem-características del conocimiento.	79
Figura 16 Frecuencias porcentuales en la dimensión características sociales.	81
Figura 17 Frecuencias porcentuales por ítem-características sociales.	83
Figura 18 Frecuencias porcentuales en la dimensión características contextuales.	84
Figura 19 Frecuencias porcentuales por ítem-características contextuales.	86
Figura 20 Frecuencias porcentuales en la dimensión características de la persona.	87
Figura 21 Frecuencias porcentuales por ítem-características de la persona.	89
Figura 22 Frecuencias porcentuales en la variable productividad laboral.	90
Figura 23 Frecuencias porcentuales en la dimensión eficiencia del personal.	92
Figura 24 Frecuencias porcentuales por ítem-eficiencia del personal.	94
Figura 25 Frecuencias porcentuales en la dimensión desempeño del personal.	96
Figura 26 Frecuencias porcentuales por ítem-desempeño del personal.	98
Figura 27 Frecuencias porcentuales en la dimensión objetivos organizacionales.	99
Figura 28 Frecuencias porcentuales por ítem-objetivos organizacionales.	102

Introducción

Desde los inicios de la primera década del siglo 21, el sector de comida rápida, se convirtió en una industria poderosa a nivel mundial. Ya en la segunda década del siglo 21, la expansión del sector de comida rápida, ha significado en términos monetarios en un valor de marca de 196 millones de dólares. En 2022 McDonald's es el líder en el ranking de comidas rápidas más importantes, seguido de Starbucks y Yum! Brands, Inc., de esta última tres de diez marcas de máximo valor en el mundo pertenecen a este grupo, los cuales son KFC y Pizza Hut y Taco Bell (Orús, 2022). El crecimiento de este sector, no sólo ha significado un progreso económico importante, sino que este progreso, tendría también que reflejarse en mejoras en la condición laboral de sus trabajadores, según la página Food Empowerment Project en 2017, los trabajadores de la industria de comidas rápidas ganan un salario mínimo, no tienen seguro médico ni derecho a la sindicalización, además que las mujeres sufren frecuentemente de acoso y violencia sexual, por lo que se renueva constantemente la planilla laboral (Food Empowerment Project, 2017). De acuerdo con Eric Schlosser, autor del texto *Fast Food Nation*, el progreso económico de este sector, se sustenta en diversas características de carácter estructural, que posibilitan el servido de productos baratos de forma rápida (Schlosser, 2002). Las características estructurales, se sustentan en: la supresión de puestos laborales que necesitan de personal cualificado y especializado, la provisión de ingredientes que brinden garantía de calidad, la oferta de productos en envases de un uso de materiales baratos, la búsqueda y necesidad en que los clientes hagan cola para la compra de su comida. El progreso de las cadenas de tiendas de comida rápida debe tener correlato con el progreso de las condiciones labores para sus trabajadores, en la cual, no se debe buscar la productividad y el desempeño como indicadores de ventas a costa de sacrificar la satisfacción de los trabajadores, sino cubrir en primer término las necesidades de cada trabajador para generar mayor productividad. A partir de lo mencionado con anterioridad, se ha realizado la presente

investigación, la cual tiene como objetivo determinar que relación existe entre la satisfacción y la productividad del personal en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022. Para lo cual, se ha estructurado la investigación en cuatro capítulos, los que se describen a continuación.

En el primer capítulo, se estipula el planteamiento del estudio, en ella, se aborda la fundamentación del problema de estudio, la formulación del problema (general y específicos), la formulación de los objetivos de estudio, la justificación, importancia, alcance y delimitación del estudio, la formulación de las hipótesis de estudio, la identificación y clasificación de las variables y la operacionalización de las mismas.

En el capítulo segundo, se consigna la búsqueda de información a través de libros de texto, artículos científicos, tesis a nivel internacional, nacional y local, se identificaron además, el marco conceptual, por cada variable y sus dimensiones, así también el modelo teórico como insumo para la elaboración del instrumento de investigación.

En el capítulo tercero, se estipula la metodología de la investigación, en la que se aborda el método, la estrategia, el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra conjuntamente con la técnica de muestreo, así también las técnicas e instrumentos de recolección de datos, en ella, se ha descrito el proceso de diseño, validación y confiabilidad, por último, se ha descrito el proceso de recolección de datos.

En el capítulo cuarto, se describe el trabajo de campo y el proceso de contrastación de la hipótesis de estudio. A través de tablas de frecuencia y diagramas de barras, se describen los resultados y la interpretación de resultados por cada variable y sus respectivas dimensiones, así también los resultados por ítem. Para el contraste de la hipótesis, se utiliza el estadístico no paramétrico rho de Spearman, por tratarse de variables medidas en escala ordinal y con un diseño no experimental. Por último, se pone en debate los resultados obtenidos con los

resultados expuestos en los antecedentes de investigación y la teoría encontrada por variable de estudio.

Por último, se describen las conclusiones y recomendaciones de la investigación, conjuntamente con las referencias bibliográficas y los anexos que se utilizaron en la investigación.

Bach. Jhon Denis Rodríguez Lorenzo

Capítulo 1. Planteamiento del problema

1.1. Fundamentación del problema

1.1.1. Fundamentación empírica

1.1.1.1. Reseña histórica.

Pizza Hut es una organización líder en el segmento comidas rápidas, especializada en la preparación de pizzas y pastas, con presencia en el mercado mundial de comidas rápidas. Pizza Hut, fue fundada el año 1958 por los hermanos Dan y Frank Carney, el primer local se abrió en Kansas-Estados Unidos, más adelante John Bender se unió a los hermanos Carney como socio capitalista, con lo cual, se les facilitó empezar con el primer restaurante de la franquicia; luego de la apertura del primer restaurante, pusieron en marcha una campaña de marketing exitosa, pudiendo expandirse hacia otras ciudades. Para el año 1969 Pizza Hut, ya contaba con 300 locales distribuidos en México, Costa Rica, Japón, Holanda, Nueva Zelanda e Inglaterra. En los años 70 luego de una negociación con PepsiCo los hermanos Carney decidieron vender la compañía por un estimado de 1200 millones de dólares. Con PepsiCo el objetivo principal fue la expansión mundial, si bien en la década de los noventa se tuvo problemas con la venta de comida rápida, PepsiCo tomó la decisión de separar los servicios de la venta de comida rápida y

la de bebidas gasificadas. En 1997 se abrió la subsidiaria Yum Brands que no sólo se dedicaba a la venta de pastas y pizzas, sino también de platillos elaborados como alitas de pollo, las que tuvieron gran popularidad, además, que se implementó el servicio delivery, y con la llegada de Internet se ofreció el servicio de pedidos Online. Actualmente, Pizza Hut es una de las empresas franquiciadoras, más relevantes en todo el mundo, cuenta con más de 11 000 restaurantes y su sede principal, se encuentra en Texas-Estados Unidos (Inversian.com, 2016).

En el Perú, Pizza Hut inició sus operaciones en 1983 bajo el franquiciador Sigdelo S.A., teniendo su primera tienda ubicada en Miraflores-Lima (Av. comandante Espinar 202), tiene como principal estrategia la distribución de su producto, en restaurantes y entrega express a domicilio (delivery). Una característica de la empresa, es la oferta de diversos productos bajo convenientes promociones para comer en los restaurantes, los que superan en comodidad, estética y atención a todos los restaurantes de comida rápida. Con la llegada de las tiendas por departamento o más conocidas como “mall”, en la década de los años 90, la oferta de Pizza Hut en el Perú, se ubicó en establecer restaurantes por cada mall que inicie operaciones en cada distrito del conglomerado capitalino con las mismas ofertas que los restaurantes de atención común. De hecho, la expansión de los malls en el Perú, trajo consigo la apertura y el crecimiento de los establecimientos de comida rápida en todos los departamentos del país.

El año 2008 con el establecimiento del conglomerado por departamento Real Plaza en Junín, tomando como principal lugar de apertura comercial a Huancayo, Pizza Hut bajo el franquiciador Telepizza Andina S.A.C. inicia sus operaciones, ya en 2016 con la apertura del segundo conglomerado por departamento Open Plaza del grupo Falabella, el franquiciador inicia actividades como segundo punto de operaciones en el mismo centro de la capital de Junín – Huancayo.

1.1.1.2. Características de la empresa.

En el Perú, el franquiciador de Pizza Hut, tiene dos tipos de tiendas, una de ellas son los restaurantes, en la cual se atiende a los clientes en el mismo local, mientras que el otro tipo de tienda, es la entrega inmediata, la cual se encuentra en la mayoría de patios de comida en los malls en todos los departamentos del país.

Figura 1

Tipos de restaurantes Pizza Hut.



Nota. (1) Restaurante (2) Restaurante en patios de comida

La empresa franquiciadora de Pizza Hut adquiere en su mayoría, el abastecimiento de sus insumos de acuerdo a los estándares que exige la marca (levaduras, harinas, carnes, frutas, salsas, etc.) además, de los productos que proveedores certificados en Perú brindan bajo los estándares que exige la franquicia, en cuestión a la atención al cliente la empresa recibe procesos de atención al cliente CRM y se encarga de capacitar a los trabajadores bajo los estándares que exige la franquicia.

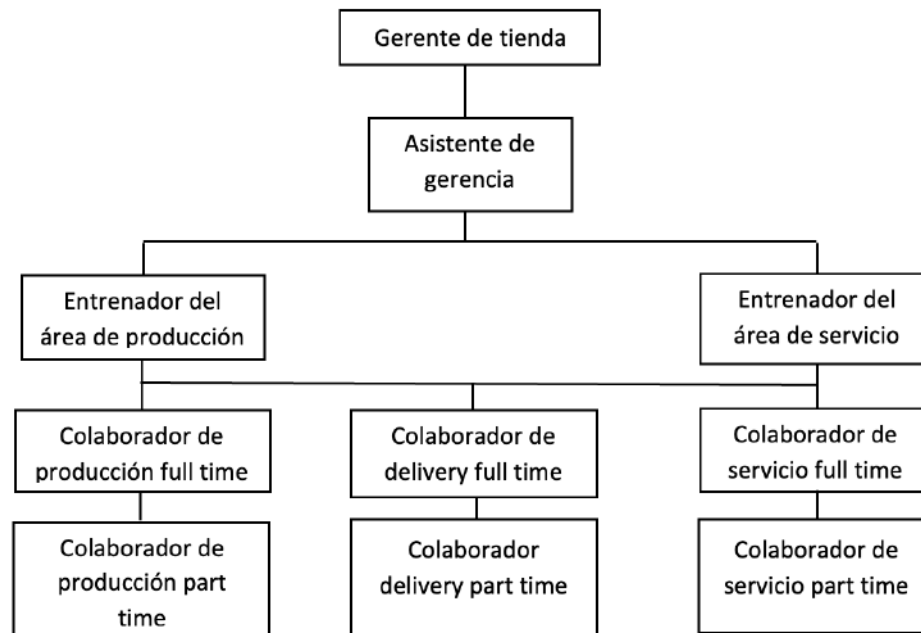
La empresa franquiciadora bajo la filosofía organizacional planteada por Pizza Hut, se ha planteado como misión, visión y estructura organizacional:

“Proveer experiencias que superaron las expectativas de nuestros clientes, a través de la innovación y servicio diferenciado; apoyado por el trabajo en equipo, la constante capacitación y el uso responsable de los recursos” **Misión**

“Ser reconocidos como la organización operadora de restaurantes más confiable y comprometida con la rentabilidad para los accionistas y el bienestar de nuestros clientes y asociados” **Visión**

Figura 2

Organigrama para atención (restaurante patio de comidas).



Nota. Obtenido de Telepizza Andina S.A.C. para atención en patio de comidas.

En los restaurantes para atención en el patio de comidas, se distinguen dos procesos básicos, el proceso de servicio y el proceso de producción ambos se operativizan según los pedidos de los clientes, se atienden pedidos para comer en el patio de comidas y también pedidos para delivery.

Figura 3

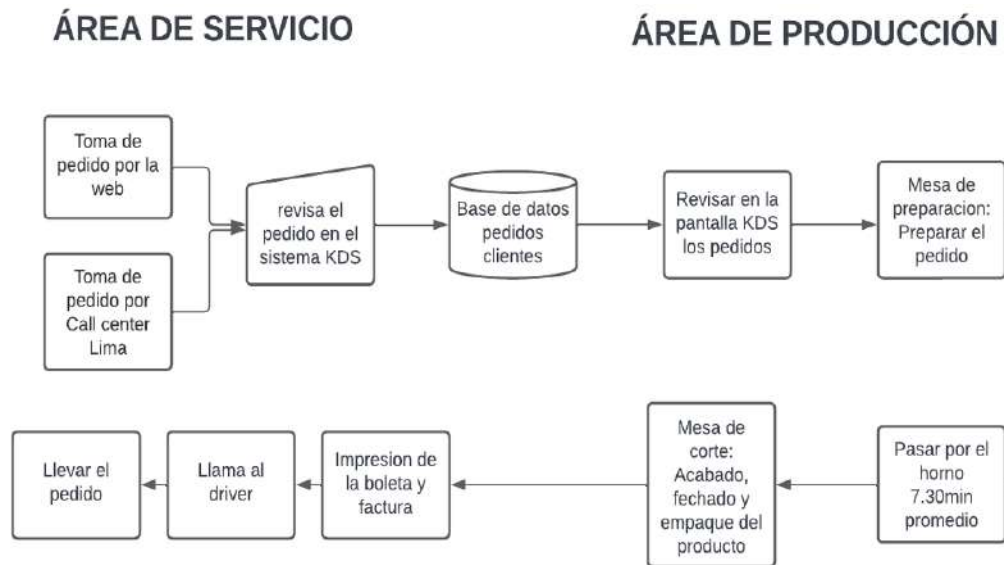
Procesos para pedidos en patio de comidas.



Nota. Obtenido de Telepizza Andina S.A.C. para atención en patio de comidas.

Figura 4

Procesos para pedidos delivery.



Nota. Obtenido de Telepizza Andina S.A.C. para atención en patio de comidas.

1.1.1.3. Características del problema.

En la tienda Pizza Hut de Open Plaza, que es considerada un restaurante para pedidos en patio de comidas, los procesos de atención del área de servicios y del área de producción, no se están llevando tal y como se establece en los procesos tanto para pedidos en el patio de comidas y delivery, esto a razón de los siguientes problemas detectados:

- Los trabajadores de atención al cliente no se encuentran realizando sus labores eficientemente, pues **desconocen algunos procesos de venta**, las combinaciones de productos y las promociones que se tiene, se desconoce del manejo del sistema táctil KDS con lo que, se dificulta la atención de los pedidos y el conocimiento de las preferencias de los clientes, esto a causa de que en el proceso de inducción en la empresa, el **proceso de capacitación** del proceso de ventas y **manejo de las tecnologías de información**, es insuficiente.

- El tiempo de preparación u horneado y la atención al público excede el tiempo propuesto en el diagrama de procesos (7.30 min); además, se **descuida el tiempo para el envío de los pedidos** por delivery, en ocasiones estos se llegan a quemar, ello a razón de que, cuando se tiene aglomeración de clientes (colas), los trabajadores, se olvidan los pedidos realizados; todo esto a causa de que, **los trabajadores no practican el proceso de pre-ensamble** (alistar las pizzas y guardarlas listas para enviar cuando se genera un pedido) para hacer frente al problema de colas, pero aun así, es necesario más entrenamiento del personal.
- Se tiene problemas en el tiempo de preparación de la masa, la mezcla de vegetales y frutas incorporadas en cada platillo, se **tienen equivocaciones en el conteo y la preparación de cajas y envases** para despacho a delivery, se **tarda** más de lo debido para la **apertura de caja sistematizada para venta**, en la **limpieza del local** y la **preparación de las maquinas** (turnos “calendario”) para guardar los insumos del día.
- Se tiene en la empresa un horario laboral desde las 8.00 horas hasta las 24.00 horas, considerando el tiempo part time entre 19 horas semanales por 5 días y full time en base a 48 horas semanales. Se tiene un **error en la distribución de personal para cada turno** y fechas especiales, esto ocasiona que los **horarios laborales no se cumplan** sobre todo en el **personal part time** a la semana, los que **sobrepasan las horas programadas**, teniendo 30 minutos más a la semana y hasta 1 hora más de lo programado.

Figura 5

Horario laboral en tienda Open Huancayo PH67.

		lunes-16			martes-17			miércoles-18			jueves-19			viernes-20			sábado-21			domingo-22			TOTAL			
Apellidos y Nombres	Nombre Corto	Inicio	Fin	Hrs	Inicio	Fin	Hrs	Inicio	Fin	Hrs	Inicio	Fin	Hrs	Inicio	Fin	Hrs	Inicio	Fin	Hrs	Inicio	Fin	Hrs	TOTAL			
ROJAS TOVAR	KATY																						14:00	23:30	09:30	
SALAZAR PEZUA ELMA	ELMA	06:00	23:00	07:00	04:30	21:00	08:30	05:00	23:00	08:00	10:00	17:30	07:30				14:00	23:00	09:00	05:00	23:00					
ALTAMIRANO INGA YVAMA MILAGROS	ENMA			09:30	14:30	04:00								11:00	22:30	07:30	10:00	14:00	04:00	10:00	14:00					
MARIAS CASTILÓN FIORELLA YESSINIA	FORELLA	00:00	14:00	06:00				08:00	22:30	04:30	11:30	23:00	05:30				19:00	22:30	03:30							
PARRAGA ROJAS CLAUDIA DAMARIS	CLAUDIA			08:00	22:30	04:30								17:30	23:00	05:30	17:00	22:00	05:00	08:00	22:00	04:00				
RUBERTO BELTRAN ARACELU	ARACELU	08:00	22:30	04:30				10:00	15:00	05:00	17:30	21:30	01:00	00:00	15:00	05:00										
PALACIOS HEREDIA RONALDO ALEXIS	RONALD	16:00	00:00	08:00	05:00	00:00	08:00	05:30	00:00	08:30				08:50	16:30	08:00	06:30	00:00	07:30	08:30	16:30	08:00	06:00	00:00		
EDENACHI LOPEZ SAMUEL ALONSO	SAMUEL	08:30	16:00	07:30	08:00	18:00	08:00				15:00	00:00	09:00	16:30	00:00	07:30	08:30	16:30	08:00	06:00	00:00					
CABALLERO MILLA JUSTHIN	JUSTHIN							17:30	23:00	05:30	08:00	23:00	05:00	18:30	21:30	03:00	14:00	17:00	07:00	04:00	17:00					
BALBINI CACERES JOSE ANTONIO	JOSE							08:00	16:00	08:00	08:00	15:00	07:30													
RUIZ VILLETIA LUIS ANTONIO	ANTONIO			08:00	11:00	03:00								17:00	23:00	06:00	07:30	22:00	04:30	07:30	23:00					
EDENIGO VIDAL JOTAM REYNALDO	REYNALDO	17:30	23:30	06:00	17:30	23:00	05:30										17:00	22:00	05:00	05:00	22:00					
LAZO HUALLULLO ERIK ROGER	ERIK	08:00	23:00	05:00				08:30	22:30	04:00				17:30	23:00	05:30	18:00	22:30	04:30	23:30	21:30					
COMUN SANTIAGO JIMAN JORGE	JORGE			12:30	16:30	04:00	11:30	16:00	04:30	23:00	22:30	04:30	11:00	17:00	06:00											
RAMOS PICÓN MICHAEL JESHUA	MICHAEL	08:30	21:30	04:00	08:30	22:00	03:30							17:30	22:30	05:00	18:30	22:00	01:30	19:00	22:00	03:00				
CASTRO CASTILLO LUIS OSCAR	LUIS	11:30	18:00	06:30	16:30	23:00	06:30	26:00	23:00	07:00	22:00	22:00	10:00				22:00	21:30	09:30	04:00	22:30	08:30				

DISPONIBILIDADES SE RECIBEN MAXIMO HASTA EL DIA MIERCOLES , máxima puntualidad en los turnos por favor !!!!!

Nota. La información fue del 16 al 22 de enero 2023.

- En relación a las ventas proyectadas a diario, semanal y mensual, en diversas ocasiones, no se llegan a cumplir debido a que, lo proyectado normalmente, se incrementa en un porcentaje sobre las ventas del año anterior, denotando la exigencia que le asignan a cada personal para cumplir con lo proyectado, e incrementar el porcentaje al siguiente año.

1.1.1.4.Motivos de la investigación.

Los problemas detectados en relación a los procesos de atención al cliente, tanto en los sub procesos de servicio y producción, tienen que ver con el trabajo del personal, debido a que ellos, representan el rostro de la empresa, y como sucede en el segmento de comida rápida, la atención y el sabor de los platillos, son valorados preferentemente por el cliente. Por lo tanto, las actividades del personal en toda la tienda, son vitales en los procesos de atención al cliente y producción de los pedidos tanto para comer en el patio

de comidas y para envío delivery. Por lo que se ha evidenciado que, el personal no se encuentra capacitado en las tecnologías de la información que se manejan para el proceso de ventas (sistema KDS), el personal no realiza el proceso de pre-ensamble de las pizzas, se tiene una labor extendida del horario laboral y también se realizan una presión intensa al personal para que puedan cubrir las ventas proyectadas.

Los procesos de atención al cliente en los sub procesos de servicio y producción, se avocan a la baja productividad del personal, la cual, es causada por la insatisfacción del personal debido a que se evidenció problemas en el manejo de procedimientos, falta de aplicación de procesos básicos, sobretiempos y presión para llegar a las ventas proyectadas por la tienda. Por ello, se ha tomado como variables de investigación a la satisfacción y la productividad del personal dentro de la tienda de Pizza Hut en Open Plaza “PH67” Huancayo.

1.1.2. Fundamentación científica

El eje principal en la que se desarrolló este estudio, fue la satisfacción y la productividad del personal, ya que, al tener una baja satisfacción del personal los efectos se pueden evidenciar sobre la productividad. Se cuenta con información teórica que contribuye al desarrollo de la productividad del trabajador, desde la organización racional del trabajo (ORT) planteada por Taylor, para reducir el empirismo en las actividades desarrolladas por los trabajadores y conseguir con ello, el desarrollo de actividades más planeadas y eficientes. Desde el punto de vista científico, en base al análisis del trabajo, el estudio de tiempos y movimientos, el estudio de la fatiga humana, la división del trabajo, el diseño de cargos y actividades, los incentivos laborales y premios por producción, las condiciones en las que se desarrolla una actividad, la estandarización de métodos y máquinas, es posible lograr más que eficiencia, es posible lograr productividad. No obstante, una crítica del logro de la productividad a costa del trabajador como una apreciación crítica, fue la “super especialización de los operarios”. William G (citado

por Chiavenato, 2007, p.61), refirió que la organización por tareas, no sólo priva a los trabajadores de satisfacción en el trabajo; sino, lo peor de todo, viola la dignidad humana.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la satisfacción y la productividad del personal en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre las características de la tarea y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022?
2. ¿Qué relación existe entre las características del conocimiento y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022?
3. ¿Qué relación existe entre las características sociales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022?
4. ¿Qué relación existe entre las características contextuales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022?
5. ¿Qué relación existe entre las características de la persona en el trabajo y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar que relación existe entre la satisfacción y la productividad del personal en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

1.3.2. Objetivo específicos

1. Identificar la relación que existe entre las características de la tarea y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

2. Identificar la relación que existe entre las características del conocimiento y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.
3. Identificar la relación que existe entre las características sociales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.
4. Identificar la relación que existe entre las características contextuales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.
5. Identificar la relación que existe entre las características de la persona en el trabajo y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación práctica

La investigación planteó encontrar el nivel de relación entre la satisfacción y la productividad, para con ello, atenuar las causas que generan poca productividad del personal, estas radicarón en la baja satisfacción del personal. Es necesario, que la toma de decisiones sobre la productividad sea tomada en cuenta, ya que, la empresa franquiciadora es la cara de una firma internacional, que se especializa en comida rápida, con más razón aún, la atención a los clientes y la preparación de los platillos deben darse con la mayor calidad posible.

1.4.2. Justificación metodológica

La investigación busco la generación de un método en el que se correlaciono el contexto jerárquico y el contexto operativo, conocer los hechos desde la percepción desde el gerente de tienda hasta el colaborador de producción y el área de servicio al cliente; con ello, conocer las asociaciones o disociaciones que se presentan en la dirección y la producción de la tienda de la empresa franquiciadora.

1.4.3. Justificación teórica

La investigación, se justifico desde lo teórico debido a que, se busco enriquecer el conocimiento bajo la problemática estudiada en relación a la satisfacción del personal, basada

en los principios básicos de Emerson para generar eficiencia y productividad, estos principios fueron: trazar un plan definido, según los objetivos; determinar el sentido común predominante, brindar orientación y supervisión competente, conservar la disciplina, imponer honestidad en los acuerdos, es decir, justicia social en el trabajo; llevar registros adecuados, precisos e inmediatos; fijar una remuneración proporcional al trabajo; establecer normas estandarizadas para las condiciones de trabajo; normas estandarizadas en el trabajo, normas para los procesos, instrucciones precisas, incentivos y atractivos para incrementar la eficiencia (Emerson, 1909).

1.5. Importancia de la investigación

La investigación es importante debido a que permitió dilucidar soluciones ante los problemas encontrados en la tienda, permitió relacionar la percepción en el ámbito directivo y la percepción en el ámbito productivo-operativo, esto abrió las puertas a que las conclusiones se puedan trasladar al ámbito de todas las tiendas del franquiciador, desde luego, en el ámbito o lugar en donde se encuentre la tienda. Es necesario que, la buena imagen de Pizza Hut, sea longitudinal en todas las tiendas de las franquiciadoras en todo el país.

1.6. Alcance

Esta investigación, tuvo un alcance no experimental, debido a que, se buscó información de las variables de estudio relacionada al desarrollo de las actividades de la empresa, sin la aplicación, experimentación o ejecución de algún factor que pueda cambiarla realidad encontrada en el problema de investigación.

1.7. Limitaciones

Esta investigación, se ha limitado en la aplicación, experimentación o ejecución de algún factor para el cambio de una realidad encontrada, la toma de decisiones para ello, depende de la plana directiva de la franquicia en Perú, no sólo se trata de cambiar una realidad en una zona, sino de mejorar la situación a nivel Nacional, acorde a lo que pueda identificarse como problema en las diversas zonas a nivel nacional.

1.8. Delimitación de la investigación

1.8.1. Delimitación temporal

La presente investigación planteó el desarrollo estructural del contenido durante el año 2022, ya que, en ese periodo, se ha ubicado los problemas relacionados a las variables: satisfacción y productividad. La aplicación del instrumento (validación y confiabilidad) y la presentación del informe final, se dio en el año 2023.

1.8.2. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en la tienda Pizza Hut Open Plaza Huancayo con condificación PH67, ubicada en la Av. Ferrocarril Nro. 146 en la esquina de Prolog. San Carlos 136 C.C. Open Plaza, en el departamento de Junín, provincia de Huancayo y distrito de Huancayo – Perú.

1.8.3. Delimitación teórica

La investigación se encontro delimitada teóricamente en los conceptos de satisfacción laboral y productividad del personal, dos conceptos ubicados en el área temática de la gestión de personal en la facultad de ciencias de la administración de la universidad nacional del centro del Perú.

1.9. Hipótesis de la investigación

1.9.1. Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción y la productividad del personal en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

1.9.2. Hipótesis específicas

1. Existe una relación positiva y significativa entre las características de la tarea y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

2. Existe una relación positiva y significativa entre las características del conocimiento y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.
3. Existe una relación positiva y significativa entre las características sociales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.
4. Existe una relación positiva y significativa entre las características contextuales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.
5. Existe una relación positiva y significativa entre las características de la persona en el trabajo y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

1.10. Identificación y clasificación de las variables

1.10.1. Identificación de las variables

Las variables de acuerdo a Villasís y Miranda (2016, p.304), conforman todo aquello que puede medirse, la información que se recoge, los datos que se recaban con con el propósito de dar respuesta a las preguntas de investigación. En esta investigación, las variables de las cuales se recogió información y se midió información, fueron satisfacción y productividad laboral.

1.10.2. Clasificación de las variables

Villasís y Miranda (2016), refirieron que, las variables independientes y dependientes, se toman en un estudio que pretende determinar la relación entre al menos dos variables (p.306). En la presente investigación, se ha considerado como variable independiente o predictora a la satisfacción, en la que fue necesario plantear el problema para conocer el factor causal, y como variable dependiente a la productividad, como un factor de efecto.

1.11. Operacionalización de las variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral, es la evaluación que el trabajador realiza de su trabajo en función a sus actitudes y sensaciones a las características del trabajo (Spector, 1997; Moorman, 1993; Thompson y Phua, 2012)	Bajo la teoría del interaccionismo, la satisfacción se evalúa según las actitudes (características en el trabajo) y sensaciones del trabajador (características del sujeto) hacia su labor en la organización.	Características de la tarea	Variedad de tareas
				Identidad de tareas
				Significatividad de tarea
				Autonomía
			Características del conocimiento	Complejidad del conocimiento
				Proceso de información
				Solución de problemas
				Especialización
			Características sociales	Apoyo social
				Interdependencia
				Interacción
				Retroalimentación externa
			Características contextuales	Ergonomía
				Demandas físicas
Condiciones de trabajo				
Características de la persona	Uso de equipos			
	Autoestima			
	Autoeficacia generalizada			
	Locus de control			
Productividad laboral	Es el objetivo principal de los directivos y la responsabilidad de los trabajadores, para ello, es necesario el cumplimiento de los objetivos y la administración eficiente para la producción de bienes o servicios (Robbins y Judge, 2009; Singh, 2008)	Bajo el enfoque del personal la productividad, se sustenta en la eficiencia que tiene el personal en sus labores, el desempeño en el contexto de su trabajo, y la contribución a los objetivos organizacionales.	Eficiencia del personal	Estabilidad emocional
				Manejo de la tecnología
				Manejo de procesos
			Desempeño del personal	Manejo de insumos disponibles
				Desempeño contextual
			Objetivos organizacionales	Desempeño focal
				Objetivos individuales
				Percepción de los objetivos conseguidos
			Capacidad de influir en el nivel de productividad	

Capítulo 2. Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Arguello (2018) en su tesis de pregrado titulado “La satisfacción laboral y los indicadores de productividad” presentado en la Universidad Militar Nueva Granada-Colombia, se ha planteado como objetivo general conocer la relación que existe entre la motivación de los trabajadores y los índices de productividad, para arribar a este objetivo, se planteó como metodología describir la relación encontrada en base a la motivación de los trabajadores, teniendo en cuenta la investigación histórica, se empleó la revisión teórica como técnica de recolección de información en base a los factores que influyen en la productividad, encontrando como resultados que, la motivación, es el factor más importante para que exista la productividad, la exaltación de los logros, las necesidades saciadas de los trabajadores tanto individuales, reconocer el liderazgo que apoye a la guía de los trabajadores que tienen debilidades o dificultades en el rendimiento, la realización de capacitaciones para mejorar los conocimientos y habilidades del personal, aportando con el ascenso como estímulo, son indicadores también para la generación de productividad. Como conclusión, se identifico que la satisfacción laboral orientada a la motivación directa hacia los trabajadores, generan un ambiente en la cual, el personal se sienta motivado, labore más productivamente y sea más eficiente.

Flores (2019) en su tesis de pregrado titulada “La Satisfacción Laboral influye en la Productividad Caso: Empresa Volcan S.A.” presentada en la Universidad Mayor de San Andrés-Bolivia, se planteó como objetivo general conocer la relación que existe entre la baja productividad con la satisfacción laboral en el caso de Volcan S.A., para acometer con este objetivo, se ha planteado un estudio correlacional para hallar los resultados en los que se asocian las variables de investigación, se ha diseñado una guía de entrevista y un cuestionario

con respuestas en escala de Likert para recabar información de 52 trabajadores de la empresa, los que advirtieron que, en el área administrativa se tiene una menor productividad (35%), un cumplimiento de objetivos y tiempos menor en el área comercial (50%), en relación a la satisfacción laboral, se identificó que, en la planta de fundición, planta de maestranza, planta de plásticos, y en el área administrativa, cuatro de seis indicadores tienen un alto de grado de insatisfacción (ambiente de trabajo, oportunidad de trabajo, relación con el jefe y remuneración), como resultado final, se ha identificado que la satisfacción no influye en la productividad en general ($0.067 > 0.050$), por lo que, se tienen diferentes áreas más productivas que otras las que tienen un grado de satisfacción distinta a los demás. En conclusión, se estableció que mientras se tenga un alto grado de improductividad y un alto grado de insatisfacción, se tendrá mayor relación entre las variables de estudio, algo que no sucedió en algunas áreas ya que se tiene un nivel de satisfacción alto, pero la productividad alcanzada fue superior al 50%.

Michel y Urquieta (2020) en su tesis de pregrado titulado “Satisfacción laboral de madres profesionales y su influencia con la productividad en comparación al resto del personal de la Banca Comunal Crecer IFD en la ciudad de la Paz” presentada en la Universidad Mayor de San Andrés, la Paz-Bolivia; se ha propuesto como objetivo conocer si la satisfacción laboral influye en la productividad de las madres profesionales de acuerdo a sus funciones laborales comparandolas con el resto del personal operativo, para ello, se ha diseñado el marco metodológico, estableciendo que este estudio tuvo un nivel correlacional, se identificó como muestra a 45 trabajadores entre las que se encuentran que el 49% fue personal femenino, a los que se les aplicó un cuestionario con respuestas en escala de Likert con 7 escalas de respuesta, encontrando que el 68% del personal en general se encuentra satisfecho en una escala positiva, según el género el 64% de mujeres se encuentran satisfechas, en relación a la supervisión, el 64% de madres y 68% de personal operativo se encuentran satisfechos, según el ambiente

físico, el 67% de madres y 77% del personal operativo se encuentra satisfecho, según las prestaciones recibidas el 57% de madres y 70% de personal operativo se encuentra satisfecho, según el nivel de participación el 58% de madres y 65% de personal operativo, se encuentra satisfecho. Los resultados de productividad indicaron que, el 56% del personal cumple satisfactoriamente con sus funciones, el 53% de madres cumplen satisfactoriamente con sus funciones. Como conclusión, se describió que la relación entre la satisfacción y productividad, es directa, pues a mayor satisfacción mayor productividad; en tanto, las madres y el área operativa tienen diferentes niveles de satisfacción aún con ello, se mantienen productivas, más bien lo que se necesita es reforzar la capacidad, y el compromiso de las madres.

León (2021) en su tesis de pregrado denominado “Análisis del nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores en el cultivo de fresa en fresco de la finca Zarzamora, vereda Santa Barbara, Municipio de Subachoque, Cundinamarca” presentado en la Universidad de la Salle, Bogotá-Colombia, plantea como objetivo central analizar el nivel de satisfacción con el nivel de productividad de los trabajadores de cultivo de fresa en la finca Zarzamora, para arribar a este objetivo, desde el marco metodológico, se desarrollaron los resultados según la información cuantitativa, en la línea de gestión del personal, según el nivel de conocimiento relacional de la investigación, se seleccionaron a 20 trabajadores jornaleros a los que se les aplicó un cuestionario abierto para medir el nivel de satisfacción laboral y productividad basada en el desempeño; luego del trabajo de campo, los resultados evidenciaron que el 41% de trabajadores tienen un nivel alto de satisfacción, 37% y 22% un nivel medio y bajo respectivamente, por el lado de la productividad, se evidenció que la jornada laboral influye en el proceso de trabajo en horas de la mañana los trabajadores son más eficientes que en horas de la tarde. Como conclusión, se describió que el ambiente, la infraestructura y la motivación para los trabajadores contribuyen con el desempeño laboral para que el trabajo sea bien hecho.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Guzmán (2018) en su tesis de pregrado titulado “Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo-2017” presentado en la Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú, se propuso como objetivo principal proponer un plan para la mejora de la calidad de atención y productividad en Vivilab, Chiclayo-2017; previamente, se reconoció problemas referentes a la atención del personal que afectan la calidad de atención al cliente final, con ello, poder establecer estrategias para mejorar la productividad del personal, en base a la metodología de la investigación, este estudio es de nivel descriptivo-propositivo, diseño no experimental, en la que se seleccionó a 168 clientes y 20 trabajadores a los que se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de información, obteniendo que el 45% de clientes valoró como regular la atención; en tanto, en la productividad los colaboradores consideraron refirieron su respuesta en la escala bueno y muy bueno (45%). Como conclusión se ha identificado que, para la mejora de la calidad de atención se necesita de un programa de capacitación guiado a la optimización de los recursos, una mejor señalización, trato amable y la comunicación de resultados con un lenguaje más sencillo hacia los pacientes y familiares, con ello, se mejorará la productividad del laboratorio, colateralmente, el laboratorio tendrá una mejor opción en el mercado.

Medina (2021) en su tesis de pregrado titulado “Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de Call Center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019” presentado en la Universidad Científica del Sur, Lima-Perú, tiene como objetivo vital establecer que relación existe entre la satisfacción y la productividad laboral de los trabajadores de call center de Pizza Raúl, la Victoria en 2019, para lograr este objetivo, se ha planteado un marco metodológico basado en el tipo de investigación básica con diseño no experimental, enfoque cuantitativo, con una población y muestra conformada por 25 trabajadores seleccionados por el muestreo no probabilístico de tipo censal, a los que se les

aplicó un cuestionario conformado de preguntas con respuestas en escala ordinal, luego de la aplicación del cuestionario los resultados evidenciaron que, el 52% de trabajadores tienen un nivel regular de satisfacción, el nivel de productividad es media o regular (64%), el nivel de eficiencia es regular (48%) y el de eficacia es baja (68%), estadísticamente el nivel de correlación es alto y significativo ($Rho=0,833$; $p<0.05$). Como conclusión, si se genera una gestión eficiente del talento humano basado en el sistema de recompensas, las condiciones y la motivación laboral, esto tendrá efectos en la satisfacción del personal y colateralmente en la mejor productividad del área Call Center de Pizza Raúl, la Victoria.

Deza (2022) en su tesis de pregrado titulada “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores de Pizza Hut en Chiclayo 2019” presentada en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú, se trazó como objetivo establecer el impacto de la satisfacción laboral en la productividad de múltiples factores de la empresa, la problemática presentada demostró que los trabajadores tienen un descontento en relación al poco apoyo de los supervisores y el interés mostrado así como la empatía, se registran inasistencias de algunos trabajadores generando que otros cubran las horas extras debido a la necesidad de conservar las instalaciones salubres, las horas extras no son reconocidas por la organización inclusive viendo que son necesarias, ya que las horas establecidas no son las suficientes para conservar el adecuado estado de las instalaciones; en tal sentido, bajo el método cuantitativo de tipo transversal, se diseñó un cuestionario bajo el enfoque 21/26 propuesto por Meliá et al. (1998) para recabar información de la satisfacción laboral y se midieron ratios de productividad basado en el modelo de Render y Heizer (2014), la población y muestra considerada fue de 31 trabajadores del establecimiento, seleccionados bajo el tipo de muestreo censal. Los resultados encontrados revelaron que, el nivel de satisfacción es regular por la poca confianza que existe, malos comentarios generando falta de trabajo en equipo, no se tiene la participación total de los trabajadores en decisiones generales, de otra parte, los resultados de

la productividad evidenciaron que, el nivel es promedio un indicativo de que, la forma de actuar y la efectividad de producir más en un tiempo récord es tarea del trabajador. Como conclusión, se identificó que, existe influencia positiva, directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad por múltiples factores ($Rho=0,504$; $p<0.05$).

2.1.3. Antecedentes locales

Pizarro (2017) en su tesis de pregrado titulada “Satisfacción laboral y productividad en los colaboradores de la empresa inversiones comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo – 2017” presentada en la Universidad Peruana Los Andes en Huancayo-Perú, se ha formulado como objetivo principal determinar si existe asociación entre la satisfacción y la productividad laboral en la empresa Rio Grande, en base a este objetivo, se planteó la metodología de la investigación, que tuvo como eje el estudio de tipo básica, el nivel de profundidad del conocimiento alcanzado fue el correlacional, bajo el diseño no experimental, se ha seleccionado a 18 trabajadores a los que se les aplicó un cuestionario para medir las variables satisfacción y productividad. Los resultados luego de la aplicación del cuestionario indicaron que, los beneficios sociales y la remuneración están por debajo del mercado; así mismo, los beneficios sociales y las recompensas, no se encuentran siendo correctamente gestionadas, lo que afecta la productividad que perjudica la rentabilidad del negocio, pues no se llegan a las metas propuestas, inclusive cuando se tenga un correcto orden en los procesos de venta; en el contraste de los resultados, se identificó que el nivel de correlación entre la satisfacción y la productividad laboral, tiene una intensidad media, una dirección positiva y significativa ($Rho=0.681$; <0.750 ; $p<0.05$), esto indica que, la mediana satisfacción de los trabajadores, ha traído consigo que la productividad no sea la mejor posible.

De la Roca y De la Cruz (2018) en su tesis de pregrado denominado “Influencia del nivel de satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la planta concentradora Victoria de la Compañía Minera Volcan S.A.A.” presentado en la Universidad Nacional del

Centro del Perú, Huancayo-Perú, se trazó como objetivo central asociar las variables satisfacción laboral y productividad para corroborar el nivel de asociación existente, para ello, ha diseñado un marco metodológico basado en el estudio de nivel descriptivo-correlacional con un diseño no experimental, en la que se seleccionó a 80 trabajadores de una población de 360 trabajadores a través del muestreo aleatorio simple obtenido con la fórmula para poblaciones finitas, para la recolección de información de la muestra seleccionada, empleó el cuestionario en función a escalas de actitud de Likert desde “satisfecho” a “nada satisfecho” (de 3 a 1 respectivamente), obteniendo que el 52.19% de trabajadores, se encuentran altamente satisfechos en sus labores, mientras que 58,39% consideraron que se tiene una productividad promedio. Como conclusión, se identificó que la satisfacción laboral, se genera en el ambiente físico confortable, el pago a tiempo de las remuneraciones, condiciones dignas de trabajo, y participación de los trabajadores para que exista un nivel alto de productividad en la planta concentradora Victoria de Volcan S.A.A.

Pimentel (2019) en su tesis de pregrado de título “Satisfacción laboral y productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018” presentado en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-Perú, se planteó como objetivo central determinar la influencia de la satisfacción y la productividad de los profesionales de salud en el nosocomio El Carmen-Huancayo; para tal objetivo, se ha diseñado el marco metodológico basado en el estudio básico, de nivel descriptivo-correlacional, seleccionando a una población y muestra de 80 y 66 trabajadores respectivamente, seleccionados bajo el muestreo aleatorio simple, a los que se les aplicó un cuestionario y una ficha de registro para medir la satisfacción laboral y la productividad respectivamente. Los resultados arribados indicaron que, el 44.6% de los trabajadores encuestados tienen un nivel medio de satisfacción, en función de la productividad, se identificó que se tienen niveles promedio y bajos de productividad, lo que indicó que el nivel

de correlación es alto, pues a medida que el nivel de satisfacción se incrementa, se tendrá un incremento de la productividad laboral ($Rho=0.761$; $p<0.05$). Como conclusión, la satisfacción laboral enfocada en el factor motivación y nivel de pertenencia de cada trabajador se relaciona positivamente con la productividad para tener mayores niveles de eficiencia y eficacia en el Hospital Regional Materno Infantil El Carmen, Huancayo-2018.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral

2.2.1.1. Contexto histórico.

Durante el siglo XX con la aparición de las escuelas de la administración, el estudio del hombre como parte esencial de la organización ha sido crucial, según Pujol-Cols y Dabos (2018), el estudio de la satisfacción laboral es uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX, específicamente en el campo del comportamiento y psicología organizacional. Existen dos motivos esenciales para que este tema (satisfacción laboral), haya tenido un gran interés en ser estudiado a través de los años.

El primer motivo se encuentra relacionado a la explicación con la cual la satisfacción laboral puede hacer sobre la efectividad de una organización como: el compromiso, el desempeño, la rotación, y el ausentismo (Tsaousis, Nikolaou, Serdaris y Judge, 2007; Harrison, Newman y Roth, 2006; Kammeyer-Muller, Wanberg, Glomb y Ahlburg, 2005). El segundo motivo, radica en la relevancia como factor determinante del bienestar del individuo, desde el vértice de la salud física y psicológica (Grant, Wardle y Steptoe, 2009; Tsaousis et al., 2007; Schat, Kelloway y Desmarais, 2005).

En la investigación, el estudio de la satisfacción laboral se realiza bajo el primer motivo en la que la explicación de la satisfacción, se centra en el desempeño para lograr la efectividad organizacional en el establecimiento de estudio.

2.2.1.2. Definición.

Según Thompson & Phua (2012), la satisfacción laboral aborda dos categorías conceptuales diferentes, en ese sentido, la satisfacción laboral, es la evaluación que el trabajador realiza de su trabajo en función a sus actitudes y sensaciones, en relación a sus actitudes, surge como resultado de un procedimiento de evaluación de las características del trabajo (Moorman, 1993), y en relación a las sensaciones o satisfacción afectiva, surge como una respuesta emocional positiva del trabajador hacia su trabajo (Spector, 1997).

2.2.1.3. Enfoques.

En la definición histórica y bajo una revisión sistémica de la teoría, Pujol-Cols et al. (2018), refieren la existencia de tres enfoques de la satisfacción laboral, estos son:

A. Enfoque situacional.

Sostiene que en las organizaciones que se conforman de situaciones fuertes, en el sentido que, se tienen acuerdos para construir eventos de una forma convergente, se induce a patrones de respuesta más apropiados, dotando de incentivos para el desempeño de los comportamientos que se consideran correctos, además de inculcar habilidades necesarias para una ejecución exitosa, para un trabajador resultará más sencillo saber como actuar y responder. En el sentido contrario, cuando se trate de organizaciones que tienen situaciones débiles, no conducirán a expectativas o estímulos del comportamiento deseado, no se proveerá de condiciones de aprendizaje apropiado para construir el comportamiento del trabajador (Meyer et al., 2010; Cooper y Whitley, 2009)

B. Enfoque disposicional.

Sostiene que las personas poseen estados mentales no observables denominados “*disposición*” estos predisponen las actitudes y comportamientos sobre diversos contextos organizacionales, los sujetos que se encuentran más

dispuestos tienden a interpretar de un modo más objetivo y positivo los acontecimientos de su vida, así también a reaccionar más positivamente ante estos, al trasladar estos al contexto organizacional, las condiciones de la disposición del individuo condiciona la manera en que éstos observen las características de su trabajo, así también cuan favorables resultan estas características (Staw, Bell y Clausen, 1986; Weiss y Adler, 1984).

C. Enfoque interaccionista.

Nace del debate generado entre la teoría situacionista y disposicionalista o *individuo-situación*. Según Judge y Zapata (2015), se tiene probadas razones para que estas perspectivas teóricas resulten óptimas para explicar y conocer la satisfacción laboral. Para Funder y Guillaume (2012), el debate entre la situación y la disposición, se justifica en la idea fallida en la cual la persona y la situación son dicotómicas o separadas, así pues, lo que se debe entender es que, las actitudes y el comportamiento son producto de la interacción de ambos elementos (persona-situación), concluyendo que, los individuos ajustan sus comportamientos y actitudes a las presiones del contexto de trabajo, sin embargo, al mismo momento conservan su individualidad.

2.2.1.4. Teorías.

A. Teoría de Herzberg.

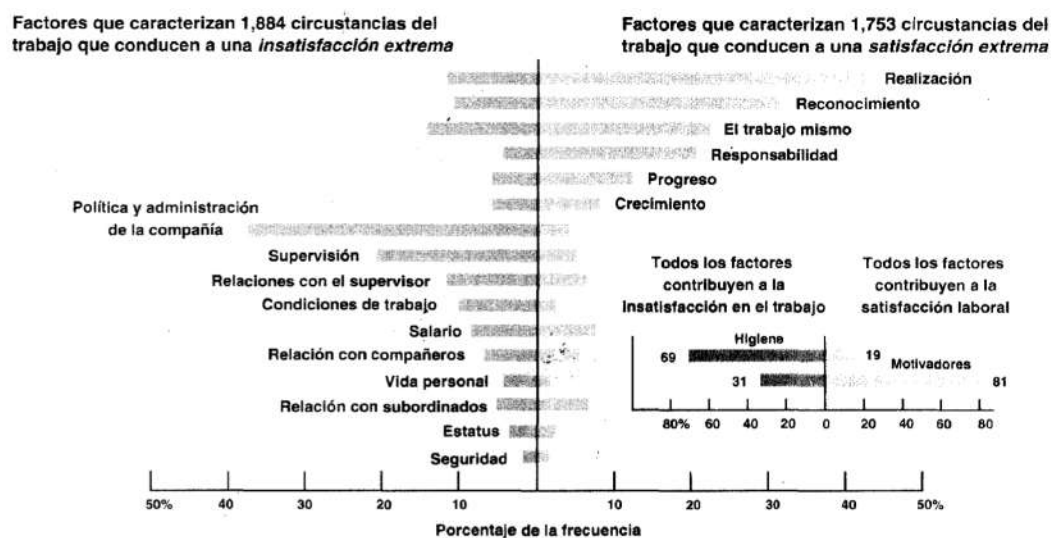
Considerada como la primera teoría de la satisfacción laboral, que se denomina “teoría de los dos factores” en la que se relaciona las experiencias y la actitud de cada trabajador con su trabajo (Atalaya, 1999). Las fuentes de experiencias positivas que recordaban los trabajadores cuando Herzberg desarrolló su teoría, estuvieron asociadas con la sensación de logro, el progreso profesional, la responsabilidad y reconocimiento, en tanto, la fuente de experiencias negativas,

estuvo asociada al pago, supervisión, relaciones con sus compañeros, condiciones de trabajo y políticas organizativas (León & Sepúlveda, 1979).

En base a las fuentes de las experiencias, surgen los factores tratados en la teoría Herzbergiana, los *factores intrínsecos*, son los que causan experiencias positivas, mientras que los *factores extrínsecos*, son los que producen experiencias negativas; la satisfacción, será producto de los factores intrínsecos y la insatisfacción de los extrínsecos (Stoner y Freeman, 1994 citados por Atalaya, 1999)

Figura 6

Comparación de Herzberg de satisfacción e insatisfacción.



Nota. Tomado de Herzberg. *One More Time How Do You Motivate Employees*

A. Teoría de McClelland.

Esta teoría se basó en la explicación de las diferencias que existen entre el éxito de la necesidad del logro que tienen los países en desarrollo con los países industrializados, de ello que, se destacan tres necesidades básicas: necesidad de logro, afiliación y la necesidad de poder (McClelland, 1961).

La necesidad de *logro*, busca que el sujeto consiga sus objetivos y demuestre competencia, los individuos que poseen un nivel elevado de la necesidad de logro, guían su energía en la culminación de una actividad rápida y bien hecha. La necesidad de *afiliación* describe la necesidad de atención, interacción con la sociedad; y por último, la necesidad de *poder* muestra el interés para tener el control en las labores del personal y de los compañeros (Gordon, 1997).

Cada persona posee algunas de las necesidades inculcadas, y depende del desarrollo de cada una de ellas el logro de la satisfacción; no obstante, la necesidad de logro se impone como un requisito para la eficiencia gerencial, así un trabajador que se esfuerce por conseguir poder y ocupar cargos más altos en la empresa, tendrá que sentir mayor motivación de poder. Al respecto, Robbins (1994, citado por Atalaya, 1999), menciona que con el estímulo de la necesidad de logro en los individuos, se desarrolla mejorando su potencial o sometiéndolo a un entrenamiento para tal efecto.

McClelland reconoció tres rasgos esenciales que tienen los individuos con necesidad de logro, estos son:

- Tienen preferencias por trabajos en la cual asuman responsabilidades para dar solución a problemas y se les facilite tomar la iniciativa. Tienen preferencia en el control de su desempeño y no tienen dependencia en el azar o suerte.
- Tienden a asumir riesgos calculados y en la fijación de metas moderadas.
- Sienten la necesidad de ser retroalimentados con sus logros (reconocimientos, felicitaciones, etc.).

Sumariamente, las diferencias que se tienen entre países en desarrollo e industrializados radica en la necesidad de logro, esta se puede dar por la motivación que se haya generado para el logro de empresas e individuos realizados.

B. Teoría de la equidad.

Esta teoría sugiere el concepto de justicia en las relaciones de trabajo, entre lo que se considera justo o injusto, lo que hace a la gente productiva y el resultado de máxima utilidad para los gerentes, compuesta de una selección de conceptos asociados (Atalaya, 1999).

Para Robbins (1998), los trabajadores comparan constantemente lo que se entrega o lo que los demás reciben en su puesto laboral, y que si se presentan desigualdades, estas pueden influir sobre el esfuerzo que dedican. Los componentes en la teoría de la equidad, versan sobre los “insumos”, “resultados”, “persona comparable” y “equidad-desigualdad”.

En primer término al *insumo* como algo de valor para que el trabajador identifique lo que contribuye en el puesto como: “la educación, experiencia, habilidades, esfuerzo, horas trabajadas, herramientas, equipo empleado”; en tanto el *resultado* es el valor que los trabajadores notan que obtienen como: “los pagos”, “prestaciones”, “símbolos de status”, “reconocimiento”, “participación”; por otra parte, *la persona comparable* responde al juicio de los resultados, comparando los insumos con el resultado; en tanto, la *equidad* se percibe cuando la relación entre *insumos/resultados* del trabajador es igual a la razón de los insumos resultados de las personas comparables, si no se perciben o no se tiene una relación y se tendrá un estado de desigualdad. Cuando sucede un desequilibrio, puede presentarse la desigualdad por sub-compensación, no obstante, el trabajador también percibirá

desigualdad, si se encuentra sobre-compensado en relación a la persona comparable (Kenneth & Yukl, 1990).

C. Teoría de la expectativa de Vroom.

Esta teoría tiene por objetivo dar una explicación acerca de las diferencias que se tienen entre los sujetos y las situaciones, el modelo que explica esta teoría parte de las *expectativas, resultados y el comportamiento en el trabajo*, se tienen cuatro supuestos, el *primero* radica en que el comportamiento tiene dependencia de una mezcla de las fuerzas de los sujetos con el ambiente laboral, el *segundo* en el que los individuos toman decisiones conociendo su comportamiento, el *tercero* en que los individuos tienen diferentes necesidades, deseos y metas; y el *cuarto* supuesto en el que, los individuos seleccionan entre diferentes opciones de comportamientos, enfocándose en sus expectativas de que establecido comportamiento cause el efecto deseado (Atalaya, 1999)

El modelo de expectativas, se sustenta en tres elementos esenciales, estos son:

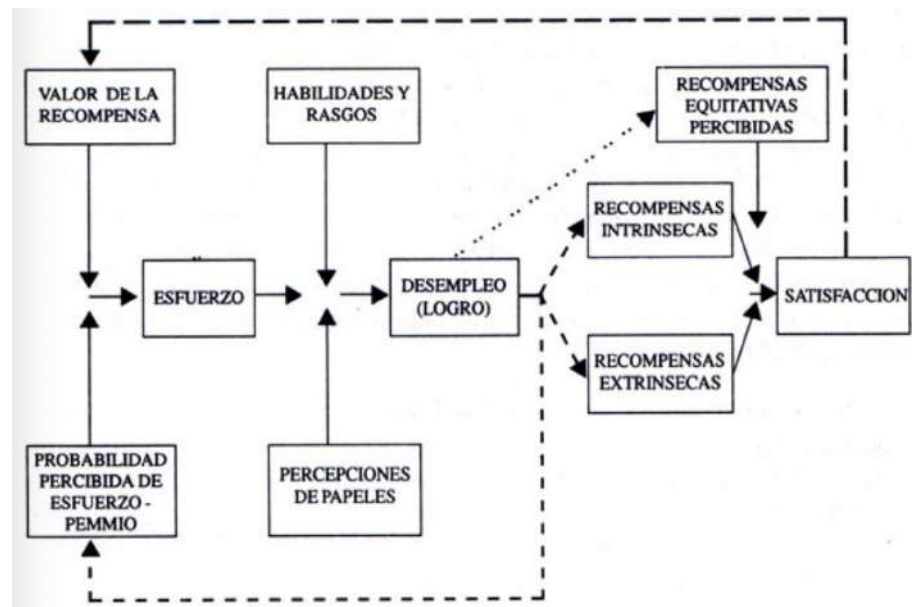
- *Esperanza de éxito para el desempeño* los sujetos esperan algunas consecuencias de su comportamiento, estas expectativas, también tienen consecuencias sobre su decisión; en tal sentido, un trabajador que considera exceder la fuerza de ventas puede estar esperando a cambio: “felicitaciones, bonos, ninguna reacción, inclusive hostilidad de sus colegas”.
- *Valencia* es el resultado de alguna conducta que tiene una valencia específica (poder para motivar), la que cambia de un sujeto a otro. Para el trabajador que toma en cuenta el dinero y el logro, el cambio de su puesto laboral mejor pagado en otra ciudad, probablemente tenga una

valencia elevada; no obstante, otro trabajador que valore la afiliación con sus compañeros y amigos, puede probablemente otorgarle una valencia baja a la misma situación de traslado.

- *Expectativa del esfuerzo-desempeño* las expectativas de las personas en relación a qué tan difícil, el desempeño exitoso afectará sus decisiones. Ante la probabilidad de elegir, el sujeto escoge entre el nivel de desempeño que parece poseer mejor oportunidad de conseguir un resultado que le facilite valorarse con los demás y consigo mismo. Los resultados esperados del desempeño, se pueden asociar al esfuerzo; con ello, se puede lograr resultados *intrínsecos* lo que facilitará el incremento del autoestima, sentimientos de logro, y las nuevas habilidades, se destacan entre resultados *intrínsecos* los bonos, elogios, promociones otorgados por un agente externo gestionados por la organización.

Figura 7

Funcionamiento del modelo de esfuerzo-desempeño.



Nota. Obtenido de Atalaya (1999)

Se explica el funcionamiento del modelo planteado en la cual, el valor de las recompensas para el trabajador, se combinan con su percepción del esfuerzo par conseguir la recompensa; para la producción de este esfuerzo, se combina con las capacidades y habilidades del trabajador y con la manera en que realiza su tarea, para producir un grado específico del desempeño, conduce a las recompensas *intrínsecas*, los que son inherentes a la ejecución de la actividad, y quizá conduzca a las recompensas *extrínsecas*, la línea puntuada que lleva a las recompensas *intrínsecas* muestra que éstas no se encuentran garantizadas, pues dependen de cómo el supervisor, y probablemente otros evalúen el desempeño y la disposición de la empresa para recompensarlo. El trabajador posee sus propias ideas acerca de la equidad del grupo de recompensas recibidas, la que al medirse con las que realmente le otorgan genera un nivel de satisfacción que siente, la experiencia se usará luego de las evaluaciones futuras de los valores de las recompensas concedidas en una actividad posterior.

D. Teoría de la fijación de metas.

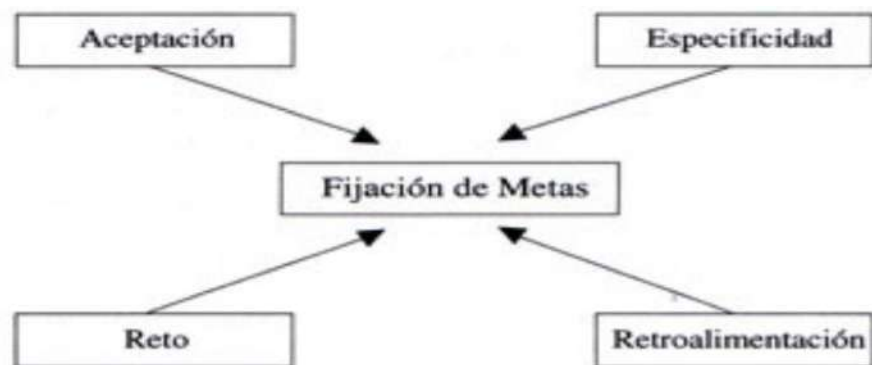
Esta teoría tiene como objetivo demostrar que el desempeño de los sujetos, es más elevado cuando se tienen metas objetivas o niveles de desempeño determinados, cuando los trabajadores participan del establecimiento de metas, aprecian el modo en que su esfuerzo generará un buen desempeño, recompensas y satisfacción del personal (Atalaya, 1999).

Según Locke (1978), se tiene cuatro factores de la fijación de metas como una herramienta de motivación, cada vez que se tienen más factores aprendidos se logrará ser eficaz:

- *Aceptar la meta*: las metas eficientes no sólo deben entenderse sino aceptarse, los supervisores explican su objetivo y la necesidad que tiene la organización, específicamente si son difíciles de lograr.
- *Especificidad*: las metas necesitan ser específicas, objetivas y aptas para ser evaluadas para que los trabajadores conozcan cuando se logran, ello facilita conocer que es lo que buscan y la probabilidad de medir su progreso.
- *Reto*: la gran mayoría de los trabajadores laboran con más energía cuando se trazan metas más difíciles de lograr, este reto influye en el sentido de logro.
- *Retroalimentación*: después que los trabajadores sean parte de la fijación de metas bien definidas necesitarán de información de su desempeño, si esto no ocurre, estarán trabajando sin un rumbo, y no tendrán una forma de conocer que tanto éxito tienen.

Figura 8

Teoría de fijación de metas en la organización.



Nota. Planteado por E. Locke.

Es necesario identificar que las metas no deben ser muy elevadas, debido a que, pueden conllevar a discrepancias inevitables entre el desempeño real y el propuesto; así también, para conseguir resultados positivos, las metas necesitan

traer alguna satisfacción intrínseca, en tanto, si el trabajo es en exceso rutinario, ni las metas más objetivas ayudarán.

2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Las dimensiones de la satisfacción laboral, en esta investigación, se tomaron de acuerdo al enfoque interaccionista, el cual abarca la teoría situacionalista y disposicionalista. Para Funder et al. (2012), las personas casi siempre ajustan sus actitudes y comportamientos a las presiones del contexto laboral, pero al mismo momento, mantienen su individualidad; así también, según Judge y Zapata (2015), en el siglo XXI surgieron posturas para el empleo del enfoque integrador para estudiar la satisfacción laboral, como un intento de subsanar problemas propios del disposicionalismo y el situacionalismo a la vez.

2.2.2.1. Características de la tarea.

Deviene del enfoque tradicional planteado por Hackman y Oldham (1976), la cual se conforma de una de las características intrínsecas del trabajo, considerando la *variedad de tareas*, la que se entiende como el nivel en que el trabajo le exige al trabajador el empleo de un grupo de habilidades y talentos diferentes, se toma en cuenta la *identidad de la tarea*, la que se entiende como el nivel en el que, el trabajo le facilita al trabajador el desarrollo de una tarea completa, de comienzo a fin y con un resultado visible, la *significatividad de tarea* que implica que su desempeño posea alguna influencia significativa en la vida y/o el trabajo, sea dentro o fuera de la organización, se considera también a la *autonomía* la que se entiende como el nivel en que, el trabajo le facilita al sujeto una libertad significativa, independencia y discrecionalidad relativas a la ejecución y el diseño del trabajo, sobre la autonomía Morgeson y Humphrey (2006), ampliaron la noción incrementando la autonomía relacionada a la programación del trabajo, relacionada a la selección de métodos de trabajo y la relacionada a la toma de decisiones.

2.2.2.2. Características del conocimiento.

Esta dimensión abarca las variables *complejidad del conocimiento*, la que se entiende como la medida en la cual el trabajo, es difícil entender y realizar; la variable *requisitos de proceso de información*, que se entiende como el nivel en el que el trabajo, le exige al trabajador encontrarse pendiente de la información nueva que se tiene en la organización; la variable *requerimientos de solución de problemas*, que se entiende como la medida por la cual, el trabajo necesita que el trabajador forje ideas o soluciones nuevas; la variable *especialización*, la que se entiende como el nivel en el que, el trabajo le otorga al sujeto oportunidades para la ejecución de actividades especializadas o también le exige tener una habilidad especial (Morgenson y Humphrey, 2006).

2.2.2.3. Características sociales.

Se conforma por las variables *apoyo social*, que se entiende o refiere al nivel en el cual el trabajo, le otorga al trabajador oportunidades para conseguir asistencia de otros; la *interdependencia*, que indica el nivel en la cual, el desempeño del trabajo menoscaba y se ve menoscabado por otros; los *requerimientos de interacción*, en el externo de la organización son representativos del nivel en que el trabajo demanda que el colaborador tenga interacción con agentes externos, como los clientes; y la *retroalimentación externa*, entendida como la medida en la que, el trabajo les facilita a los colaboradores recepcionar una devolución de parte de otros agentes, como sus supervisores o jefes inmediatos.

2.2.2.4. Características contextuales.

Se encuentra conformada por las variables *ergonomía*, que se entiende como el nivel en que el trabajo facilita un apropiado movimiento y postura; las *demandas físicas*, se entienden como el esfuerzo físico necesario para la realización del trabajo; las *condiciones de trabajo*, las que son relativas a los características del lugar en donde se realiza el trabajo; y los *requisitos de uso de equipo*, por su variedad y complejidad según

el ámbito laboral. Dierdorff y Morgerson (2013), califican como significativas las características contextuales y con una influencia significativa sobre la satisfacción laboral.

2.2.2.5. Características de la persona en el trabajo.

Guiados por el CSE o en su traducción al español la “autoevaluación de la persona”, introducida por Judge et al. (1997), ha tenido un nivel más probado empíricamente en el estudio de la satisfacción laboral en los últimos 20 años. Wu y Griffin (2012), Ones et al. (2007) y Rode (2004), estudiaron la vinculación que tiene la CSE con la satisfacción laboral, sus estudios fueron publicados en revistas científicas, encontrando un impacto significativo de las CSE en la satisfacción laboral. La autoevaluación del personal, se conforma de cuatro indicadores, los que tienen una correlación positiva con la satisfacción laboral:

“la dimensión autoestima tuvo una correlación de 0.26; para la autoeficacia 0.45; para el locus interno de control 0.32; y 0.24 para la estabilidad emocional” (Judge & Bono, 2001)

Los cuatro indicadores no son idénticos, cada una de ellos tiene su propia contribución realizando una evaluación propia del sujeto. Ha quedado en evidencia que, es una construcción psicológica muy alta que describe una conexión relevante entre los caracteres personales y los placeres, la motivación y el estrés (Ferris, Rosen, Johnson, Risavy, & Heller, 2011)

El indicador *autoestima* puede definirse como “en general, estoy satisfecho conmigo mismo”, el indicador *autoeficacia generalizada* que se resume como “completar las tareas con éxito”, el *locus de control* que se define como “yo no me siento en control de mi éxito en mi carrera” y la *estabilidad emocional* que se puede definir como “a veces, me siento deprimido”.

2.2.3. Productividad

2.2.3.1.Contexto histórico.

La máxima “un trabajador contento es un trabajador productivo”, surgió a raíz de la década de los años 30, 40 y 50’s de un grupo paternalista de administradores que organizaban días de campo, otorgaban asesorías a trabajadores y capacitaban a supervisores para el desarrollo de la sensibilidad de los intereses de los subordinados, pues pretendían que los trabajadores se encontraran contentos (Atalaya, 1999).

Si bien en los años 50 y 60 existieron diversos estudios acerca de satisfacción y productividad, estos estudios no advertían una relación elevada; no obstante, en la década de los años 90 nuevos estudios revelaron una relación entre moderada hacia alta. La mayoría de estudios que advertían una relación baja, se sustentaron en el contexto industrial, por lo que, el trabajo dependía más del funcionamiento de las máquinas para que exista productividad y no de cuan satisfecho estaba el trabajador para realizar la actividad.

Desde la teoría de la administración científica, el término *hombre económico* surgió como explicación de que, las tareas deben planificarse en base a los métodos, hacer más efectivo el tiempo empleado en cada actividad, y separar cada actividad para medir los momentos, bajo esta teoría, el hombre se encuentra motivado a trabajar por miedo y la necesidad de tener dinero para sobrevivir; ergo, las recompensas y los premios por producción tienen una influencia significativa en los esfuerzos individuales en el trabajo, logrando que el trabajador consiga el máximo de su capacidad de producción para conseguir la mayor ganancia posible (Chiavenato, 2007, p.54-55).

2.2.3.2.Definición.

Se refiere al rendimiento de un trabajador en sus labores y/o actividades, para que exista el rendimiento, es necesario que el grupo humano tenga la sensación de éxito

individual que genera el ímpetu a la personalidad y alegría en el trabajo, ya que de la actitud o sensación que tome el trabajador frente a sus labores, depende en gran medida que la producción sea eficiente o deficiente (Pinilla, 1982).

2.2.3.3. Teorías de productividad.

A. Integración de las teorías de productividad.

Existe una gran complejidad para explicar lo que realiza la gente productiva, pues no se puede formular pasos para la motivación de los trabajadores para llegar a un máximo rendimiento; sin embargo, la mejor opción podría ser la mezcla de lineamientos de la motivación para lograr el rendimiento, pues el soporte de toda actitud positiva, se encuentra asociada con la percepción de una situación equitativa, para que el trabajador sea tratado con justicia, o en otros términos, conseguir los mismos beneficios, posibilidades, oportunidades y limitaciones que sus otros compañeros, si sucede una situación inequitativa, genera malestar, y un sentimiento que puede desencadenar en un deficiente desempeño laboral (Atalaya, 1999).

B. Expectativas de productividad.

Facilitan a los expertos en capital humano considerar la perspectiva del trabajador en función a las pretensiones determinadas por la organización y al valor que el trabajador puede darle a las recompensas otorgadas, lo que resulta de mucha utilidad, en el espectro de prestarle atención a las expectativas del colaborador y formularse incentivos de diversos tipos que, le guíen a la productividad. La teoría de los rasgos del puesto, ha facilitado evaluar que la diversidad, la identidad, el significado, la autonomía, y la retroalimentación en el trabajo, son dimensiones valiosas para el trabajador e inciden en su satisfacción; así también, el conocimiento de estas dimensiones facilita la realización de algunos cambios o la

toma de decisiones para que se tenga una mayor armonía entre el sujeto y su puesto laboral (Atalaya, 1999).

C. Teoría motivacional para la productividad.

Es vital que las personas sientan que se les brinde con recompensas que sean relevantes, mediante incentivos que les ofrezcan para satisfacer sus necesidades y diferentes expectativas, tomando en cuenta que, son sujetos peculiares y muy diferentes entre sí. Así también, se debe considerar los objetivos en el afán de comprometer al trabajador para fijar las metas, que tenga una comunicación clara, que se les facilite la asumir retos, e informar al personal acerca de su desempeño; en consecuencia, se tendrá trabajadores comprometidos, por lo general, los sujetos tienen una mejor actuación y la oportunidad de participar en las metas de su trabajo (Atalaya, 1999).

Las implicancias prácticas para la motivación de trabajadores que ayude a generar mayor productividad, puede resumirse en los siguientes casos:

- Esforzarnos en reconocer diferencias individuales de los trabajadores.
- Correlacionar a las personas con los puestos, se debe ejecutar una cuidadosa labor para la selección del personal para que se tenga un equilibrio entre las personas y las posiciones que se desempeñan.
- Determinar metas considerando las sugerencias detalladas en la teoría del mismo nombre.
- Asegurarse que las metas, sean alcanzables por los colaboradores que las ejecutaran.
- Personalizar las recompensas, se debe tener en cuenta el rendimiento y los rasgos y caracteres individuales de los colaboradores.

- Vincular las recompensas y el desempeño, ello involucra utilizar la teoría del reforzamiento, en la medida que los colaboradores tengan una vinculación al comportamiento deseado, o lleguen a la meta, se les deba recompensar con diversos incentivos “elogios”, “ascensos”, “aumentos”, etc.
- Es importante, asegurar que se tenga un sistema de equidad para la motivación de los trabajadores. El trabajador, sentirá que es tratado equitativamente, pues se le brindará oportunidades iguales, el mismo trato con sus compañeros que realizan cargos similares, se encontrará más dispuesto a la cooperación con la organización y será más productivo.

2.2.4. Dimensiones de la productividad

Las dimensiones que se consideraron en esta investigación, se basaron a la concepción del ser humano como principal generador de productividad, según Robbins y Judge (2009), la productividad es el propósito principal de los directivos y su principal responsabilidad; en tal sentido que, los recursos al ser administrados por personas, que ponen todos sus esfuerzos en la producción de bienes y servicios de manera eficiente, mejorando cada vez la producción, por lo cual, toda intervención en la mejora de la productividad en la organización tiene su inicio en las mismas personas (Singh, 2008, citado por Marvel, et al., 2011).

2.2.4.1. Eficiencia del personal.

Según Jones y Chung (2006), los directivos de la organización deben reconocer los factores que impulsan a los trabajadores a ser más eficientes y productivos. En función a ello, Tolentino (2004), refiere que la productividad, es el resultado de la articulación y unidad entre los recursos humanos, los sistemas, la tecnología gerenciados por las personas

(eficacia), siempre consiguiendo la mezcla óptima o equilibrada de los recursos disponibles (eficiencia).

Para que una organización tenga una buena eficiencia, es ineludible poder agrupar a los elementos que en las actividades diarias relicen lo factible para ser mejor y como consecuencia, el como hacerlo mejor; con ello, se tendrá una mejor posición competitiva (Castro Arellano, 2018).

Como consecuencia, de una posición de mercado favorable, se necesitará de un mejor servicio, calidad y costos reducidos, para lograr una mejor productividad y poder encontrarse en su medio para que sea capaz de adaptarse a él (Tamez, et al., 2009, citados por Castro, 2018).

2.2.4.2. Desempeño del personal.

Prokopenko (1999) y Quijano (2006), mencionaron que el desempeño de una organización es una medida de la productividad global. Desde la óptica gerencial, la productividad, se entiende como una razón de entrada/salida, por lo que es una variable que se guía a los resultados y se encuentra en función de la conducta de los trabajadores y otros factores diferentes al entorno de trabajo (Fernández-Rios y Sánchez, 1997).

La productividad en una organización, se encuentra influida por algunos rasgos y comportamientos del individuo, por lo cual, la productividad se encuentra afecta a las características y comportamientos del sujeto, en la que se encuentran procesos psicológicos y psicosociales, estos son relevantes en el trabajo, debido a que tienen influencia en el desempeño de los individuos, los grupos y la organización (Robbins y Judge, 2009; Saari y Judge, 2004).

En el desempeño del trabajador, puede distinguirse el *desempeño contextual* la que es un grupo de comportamientos asociados al trabajo (Fisher, 1980 citado por Harrison y Newman, 2006). Los comportamientos de los trabajadores, se explican en el criterio de

los trabajadores mostrados en las tardanzas, ausentismo y la rotación que tengan en el puesto laboral. En tanto, el desempeño contextual necesita de acciones para mejorar las relaciones internas, se considera realizar un “pago anticipado” para generar un buen trato de un empleador para evitar el desempeño contextual, para frenar las renunciaciones o las intenciones de los trabajadores para cancelar su intervención en la organización (Van Scotter y Motowidlo, 1996, citado por Harrison y Newman, 2006).

Así como el diseño contextual abarca los comportamientos del trabajador, el *desempeño focal* abarca el nivel de cumplimiento o superación de las expectativas acerca de los requisitos o el rol central de los trabajadores (Harrison et al, 2006, p.307). Se tienen variables dentro del desempeño focal, para llegar a la superación de las expectativas como la conciencia, la estabilidad emocional y la amabilidad (Hurtz y Donovan, 2000; LePine et al., 2002 citados por Harrison et al., 2006).

2.2.4.3. Objetivos organizacionales.

Las personas que se encuentran en una organización poseen comportamientos individuales y en grupo, por lo que sus resultados a nivel individual influyen en los resultados a nivel grupal, mientras más las personas trabajen en sus resultados a nivel individual, tendrán más resultados a nivel de grupo (Marvel et al., 2011).

La productividad del factor humano, es un elemento importante para lograr los objetivos en la organización, su desempeño económico y para la perduración en el tiempo, por lo que un recurso humano que realice sus labores con calidad, sistemas eficientes de trabajo (procesos), políticas de organización bien establecidas y su cultura, son relevantes para lograr una mejora y sostenimiento en la organización (Marchant, 2006; Quijano, 2006 citados por Marvel et al., 2011).

Según Vroom y Deci (1992), así también para Parra (1998), las personas son parte de la organización cuando en su ejercicio, asisten directa o indirectamente al logro de metas personales, sean materiales o inmateriales. Para Vroom citado por Chiavenato (2009), se tienen tres factores que inciden en la motivación de una persona a ser más productiva, estos son:

- Objetivos individuales.
- Relación percibida de la alta productividad y el logro de objetivos individuales.
- Percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad.

2.3. Modelo de satisfacción-productividad

Se tomó en consideración las variables de estudio satisfacción y productividad, desde el enfoque interaccionista en la que el sujeto maneja la situación y las disposiciones propias en su entorno (Funder et al., 2012; Judge y Zapata, 2015). Con ello, se identifica que el sujeto es el principal generador de productividad (Robbins y Judge, 2009). La productividad es el principal objetivo de la organización y la responsabilidad de quienes la manejan; en ese sentido, son los trabajadores quienes administran los recursos y los procesos en la producción de bienes y servicios, buscando siempre la mejora de la productividad (Singh, 2008 citado por Marvel et al., 2011).

En la Figura 9, se identifica un constructo de las dimensiones e indicadores relacionados cada una, resaltados por recuadros, las flechas señalan las asociaciones o la interacción según los indicadores. Los resultados, se encuentran señalados por las flechas más grandes y su dirección indica la relación con la productividad.

Según la Figura 9, la dimensión características de la tarea, se encuentra conformada por los indicadores de tarea: variedad de tareas, identidad de tarea, significatividad de tarea, autonomía asociada con la programación al trabajo, bajo los métodos de trabajo, y en la toma

de decisiones. La dimensión características del conocimiento, abarca los indicadores de la complejidad del conocimiento, requisitos de proceso de información, solución de problemas, y especialización de habilidades. La dimensión características sociales, que comprende los indicadores apoyo social, independencia, requerimientos de interacción, y retroalimentación externa. La dimensión características contextuales, que comprenden los indicadores ergonomía, demandas físicas, condiciones de trabajo, y el uso de los equipos. La dimensión persona en el trabajo, que abarca los indicadores autoestima, autoeficacia generalizada, locus de control y estabilidad emocional.

Figura 9

Modelo de relación entre la satisfacción laboral (dimensiones) y la productividad



2.4. Marco conceptual

2.4.1. Satisfacción laboral

Desde el enfoque interaccionista, la satisfacción laboral emerge de procesos emocionales como cognitivos, mediante ellos el sujeto realiza una evaluación de la experiencia en el trabajo (Brief, 1998).

2.4.2. Satisfacción laboral – enfoque situacionalista

El situacionalismo, revela que las organizaciones conforman situaciones fuertes y que como tales, tienen una influencia muy fuerte en las actitudes y en el bienestar de los trabajadores, específicamente en su satisfacción laboral (Pujol y Dabos, 2018, p.6).

2.4.3. Satisfacción laboral – enfoque disposicionalista

El disposicionalismo, revela que los sujetos tienen estados mentales que no se ven, llamados “disposiciones”, de alta estabilidad en el tiempo, con fuertes bases genéticas que predisponen sus actitudes y comportamientos en muchos contextos organizacionales (Pujol y Dabos, 2018, p.7).

2.4.4. Satisfacción laboral – enfoque interaccionista

El interaccionismo, unifica el enfoque situacionalista y disposicionalista, explican la satisfacción laboral desde el vértice individuo-situación, ya que las actitudes y el comportamiento son el resultado de la interacción en cada actividad y proceso (Funder et al., 2012, citados por Pujol y Dabos, 2018).

2.4.5. Características en la satisfacción laboral

De acuerdo al cuestionario de diseño del trabajo (en sus términos en inglés WDQ), que integra las características del trabajo para medir como se diseño el trabajo, el cuestionario incluye las características de tarea, del conocimiento, medio social, y del contexto del trabajo (Morgeson y Humphrey, 2006).

2.4.6. Productividad

Desde el punto de vista humano, la productividad de la organización es el objetivo principal de los directivos y la responsabilidad de los trabajadores (Robbins y Judge, 2009). Para cumplir con el objetivo y responsabilidad, los recursos necesitan ser administrados por las mismas personas, quienes se enfocan en la producción de bienes y servicios de manera eficiente (Singh, 2008).

Capítulo 3. Metodología de la investigación

3.1. Método de investigación

3.1.1. Método universal

Según Rosental (1968), el método se refiere:

“En su significado etimológico, deriva del vocablo griego *meodos*, que significa *camino o el cómo se llega hacia algo*” (p.313).

En la investigación, el *como* buscar los resultados que el investigador desea, se asocia al método científico, ya que parte del camino sistemático por el cual la investigación atraviesa, en el marco de cada problema del conocimiento, que facilita la reproducción objetiva de la realidad (Zalayaran, 2002, p.84-85). Desde el problema formulado en la presente investigación, el camino sistemático para arribar a los resultados deseados, partió desde el **método científico**, según las reglas del método científico se acomoda la investigación en los siguientes pasos (Carrasco Días, 2006, p.271):

- A) Planteamiento del problema de investigación, siendo preciso y objetivo para que sea fácil de determinarlo y estudiarlo.
- B) Formulación del problema con claridad y siendo exactos, de tal manera que la solución sea posible y viable.
- C) Formulación de las hipótesis que sean probables para su verificación considerando las variables claramente definidas.
- D) Someter la hipótesis a la contrastación rigurosa y exacta, utilizando el diseño más sencillo de acuerdo a la naturaleza del problema a investigar.
- E) Procesamiento de los datos y presentarlos precisamente con el objetivo de brindar conocimientos novedosos a la ciencia.

3.1.2. Método general

Para Zelayaran (2002) el método general, se refiere a:

“la aplicabilidad del estudio en cualquier área de la ciencia, de la naturaleza o la sociedad y el pensamiento, por eso se consideran como universales”
(p.87)

En la presente investigación, se empleó el método inductivo-deductivo, pues a partir de hechos específicos sucitados en la productividad del personal, se planteó el problema de investigación, así también, lo que se busca es generalizar los resultados encontrados en la situación problemática de cada tienda de Pizza Hut administrada por la franquiciadora. El método inductivo, según Zelayaran (2002), es el procedimiento, en el cual la actividad del pensamiento, en la caracterización de las cosas, va desde un grado mínimo de generalización hacia un grado mayor (p.89). En sentido opuesto, el método deductivo, se distingue porque es el proceso en el que, la actividad del pensamiento va del conocimiento de las propiedades más generales hacia fenómenos, y propiedades singulares (Zelayaran, 2002, p.89).

3.1.3. Método específico

Según Carrasco (2006), a diferencia de los métodos generales, los métodos específicos se ciñen en el estudio de una establecida parte del fenómeno estudiado, en la que se analiza las conexiones al interno y las cualidades de los hechos sociales o naturales (p.272). En la presente investigación, se empleó el método descriptivo en su modalidad de estudio de caso, debido a que se presenta la problemática en una tienda de la franquiciadora de Pizza Hut, con sus procesos y problemáticas que pueden ser similares o diferentes a otras tiendas a nivel nacional. Para Valderrama (2006), el enfoque descriptivo tiene como propósito identificar, clasificar, relacionar las variables que se encuentran operando en una situación determinada (p.87-93). El estudio de caso conforma una investigación acerca de una delimitada unidad, un grupo social, una pequeña empresa, entre otros, a fin de comprender su comportamiento y desarrollo.

3.2. Estrategia general de la investigación

Para la presente investigación, la estrategia se sustentó en los procesos del método científico, los que tienen que ver con:

1. Identificación del problema

¿Cómo?: Explorando los antecedentes de investigación

¿Con qué?: Construyendo las hipótesis de investigación

2. Verificación de las hipótesis

¿Cómo?: A través de la descripción y observación

¿Con qué?: Por los métodos de investigación-inductivo/deductivo

Aceptando si existe una relación positiva y significativa entre las variables de estudio.

3. Planteamiento de nuevos problemas

Con los resultados de la investigación, se pueden identificar propuestas de mejora sobre los puntos débiles localizados en la problemática de estudio.

3.3. Tipo de investigación

Para Arias (2021), hablar de “tipos” de investigación, es mencionar una situación general; ya que, abarca diversas formas de caracterizar, tipificar y articular distintos modelos del conocimiento, se tienen tres factores para tipificar la investigación, de acuerdo a los aspectos de la metodología de la investigación (p.67).

3.3.1. Según la fuente

La investigación fue de campo, porque se realizó en el mismo lugar (tienda Pizza Hut Huancayo/Open Plaza) y en el tiempo en el que ocurrieron los fenómenos (en el periodo 2022).

Según Arias (2021), la investigación de campo:

“se realiza en el mismo lugar y normalmente se emplea en las Ciencias Sociales y Ciencias de la Salud, su objetivo es levantar información de forma ordenada y

relacionada con el tema de interés; las técnicas utilizadas aquí podrían ser la entrevista, encuesta u observación” (p.67)

3.3.2. Según su finalidad

La investigación fue de tipo básica, debido a que no se resuelve algún problema urgente, más bien, sirve como un soporte para que otros estudios puedan discutir o debatir los resultados encontrados. Según Arias (2021), la investigación básica:

“no se resuelve ningún problema inmediato, más bien, sirven de base teórica para otros tipos de investigación. Se pueden plantear tesis con alcances exploratorios, descriptivos o hasta correlaciones” (p.68).

3.4. Nivel de investigación

Existe discrepancias respecto de los niveles de investigación, según diversos autores y criterios para ubicar un estudio. En la presente investigación, se ha seleccionado los niveles de investigación según Caballero (2009), Hernández y Mendoza (2018), quienes comparten el criterio de alcance de conocimiento de un estudio de acuerdo a la profundidad con la que se aborda un objeto de estudio. La investigación por tanto, tuvo un alcance correlacional, pues busco identificar o determinar si existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción y la productividad laboral. Según Ríos (2017), el alcance correlacional, mide la relación entre dos variables, no determina causas; sin embargo, puede ser un indicador para investigaciones futuras.

3.5. Diseño de investigación

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), el diseño se refiere a:

“modelo que adopta el investigador para precisar un control de las variables de estudio” (p.53)

El control de las variables de estudio, se encontro precisada con el diseño no experimental. Según Arias (2021), en los diseños no experimentales, no se someten a los sujetos a estímulos o condiciones experimentales, se evalúan a los sujetos en su estado natural sin alterar alguna situación, en este tipo de diseños, se tienen a los diseños transversales y longitudinales, se hacen en una instancia o en distintos hitos o periodos, respectivamente. La presente investigación utilizó el diseño **no experimental, transversal y correlacional**. En la investigación no se someterán estímulos o condiciones, ya que, se analizaron los datos tal cual en su fenómeno natural, se aplicó el instrumento en un solo momento.

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

Se define como población al grupo finito o infinito de personas con rasgos similares o comunes entre sí (Arias, 2012). La población se delimita por la totalidad de elementos seleccionados por el investigador, según la definición formulada en el estudio; también, es posible llamar también a la población como universo, o de manera contraria al universo, población (Mejía, 2005). La población en la presente investigación la conformaron 21 trabajadores en total.

Tabla 1

Población en la tienda Pizza Hut.

Puesto	Cantidad
Gerente	1
Asistentes de gerencia	2
Entrenadores (full time)	2
Colaboradores (full time)	2
Colaboradores (part time)	14
Total	21

Nota. Obtenido en base a la tienda Pizza Hut (Open plaza-huancayo)

3.6.2. Muestra

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la muestra es un grupo representativo de la población o universo. Los datos que se recolectaron, se obtuvieron de la población desde la situación problemática de la investigación. Se tienen dos tipos de muestras que se dividen

en probabilísticas y no probabilísticas; en la primera, se tiene la misma probabilidad de ser elegidos y en la segunda, se caracteriza por la elección de los sujetos bajo aspectos comunes y la relación a lo que busca el investigador en la investigación (Behar, 2008).

En la presente investigación la muestra, se seleccionó en base al tipo de muestreo no probabilístico, debido a que, se selecciono el personal únicamente del área de atención al cliente y producción (entrenadores y colaboradores) que intervienen en el servicio a pedido en tienda (patio de comidas) y delivery; es por ello que, la muestra se conformará de 18 colaboradores.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos, se empleo la encuesta, la cual es una herramienta que se ejecuta mediante un instrumento denominado cuestionario. La encuesta según Arias (2021), es una técnica que se emplea comúnmente en el campo de las ciencias sociales, que con el paso del tiempo se extendió al campo de la investigación científica. La justificación del uso de la encuesta en esta investigación, se deriva de que:

- Se determino en el estudio la obtención de datos numéricos y con ellos, se realizó una prueba de hipótesis para identificar la relación entre las variables de estudio.
- La encuesta partió de la operacionalización de las variables, así como de la problemática de estudio.
- El cuestionario tuvo los criterios de validez y confiabilidad para ser aplicado.
- Los resultados de la encuesta se representaron en tablas de frecuencia y figuras para su interpretación; así también, se empleó la estadística descriptiva e inferencial para describir los resultados.

3.7.2. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento de recolección de datos, este estudio utilizó el cuestionario, ya que este instrumento es de uso común en trabajos de investigación científica. Según Arias (2020), el cuestionario contiene preguntas expuestas y numeradas en una tabla y una serie de probables respuestas que el encuestado tiene que responder, no se tienen respuestas correctas ni incorrectas, todas llevan hacia un resultado distinto y se aplica hacia una población constituida por personas.

Arias (2021), menciona que los resultados de un cuestionario conllevan a probar una hipótesis que anteriormente se ha planteado el investigador, un rasgo principal es que las preguntas son uniformes y las preguntas llevan hacia un solo objetivo. De acuerdo a la preguntas formuladas, se tienen preguntas abiertas o cerradas y según las respuestas son: cuestionario dicotómicos y politómicos. La presente investigación empleó el cuestionario con preguntas cerradas y de respuestas politómicas, con alternativas en escala de Likert (desde Muy de acuerdo a Totalmente en desacuerdo).

3.7.2.1. Diseño del instrumento de investigación.

El cuestionario como instrumento, se ha diseñado considerando una estructura de tres partes, estas fueron:

1. La **Presentación** del cuestionario.

En esta parte, se realizó una presentación del cuestionario hacia los colaboradores (atención al cliente y producción), considerando el objetivo por el cual se aplica el cuestionario, además de informar acerca de la cláusula de anonimidad y confidencialidad de la investigación, para terminar con la petición en la cooperación siendo el colaborador pieza clave para la consecución de información.

2. Las **Instrucciones** del cuestionario.

En esta parte, se advierte de las instrucciones de marcado de respuestas en el cuestionario para que los colaboradores completen sus respuestas marcando con un aspa (X) la opción que considere. Las opciones de respuesta, se dispusieron en la escala de Likert, que fueron las siguientes (Figura 10).

Figura 10

Opciones de respuesta en escala de Likert.

Variable: Satisfacción laboral	
Características de la tarea	
1. El trabajo que realiza a diario, le exige la utilización de diferentes habilidades.	Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
2. La empresa, se le facilita las herramientas (utensilios, mandiles, gorras, guantes, materiales de limpieza, etc.) para realizar sus labores con normalidad.	Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
3. El trabajo que desempeña en la empresa influye positivamente dentro y fuera de la empresa.	Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
4. Constantemente sugiere la mejora de las condiciones labores en la empresa.	Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
Características del conocimiento	
5. Se requiere de práctica para realizar el trabajo que usted realiza en la empresa.	

Nota. Fragmento del cuestionario-variable: satisfacción laboral.

3. El **Desarrollo** del cuestionario.

En este apartado, se presentaron las preguntas correspondientes a cada dimensión en las variables, en función a la matriz de operacionalización del instrumento. Los colaboradores, de acuerdo a su respuesta emitida pudieron contestar en la escala la puntuación asignada para la escala de Likert (Siempre=5, Casi siempre =4, A veces=3, Casi nunca =2 y Nunca =1).

3.7.2.2. Validez del instrumento.

La validez de acuerdo a García de Yébenes et al. (2009), implica la capacidad que tiene el instrumento para medir lo que ya se ha diseñado. La validez al igual que la fiabilidad, considera distintas dimensiones de validez, las cuales son: validez lógica o aparente, de contenido de constructo y de criterio (p.173).

En esta investigación, se empleó la validez lógica o aparente y la validez de contenido, como lo menciona Argimon y Jiménez (2006), la validez lógica, se refiere al nivel en que el cuestionario, mide las variables en el estudio. Para la validación lógica a través del juicio de expertos, es conveniente formular preguntas con un sentido lógico respecto del tema que se trata en el cuestionario. En tanto, la validez de contenido, trata de calificar o evaluar uno o varios criterios mediante expertos, según las preguntas formuladas en el estudio. Los criterios de evaluación fueron los siguientes:

1. **Claridad:** Se evalúa el cuestionario el que debe estar escrito con un lenguaje apropiado y comprensible.
2. **Objetividad:** El cuestionario mide hechos observables.
3. **Actualidad:** El tema de investigación puede adecuarse conforme al avance de la ciencia y la tecnología.
4. **Organización:** El cuestionario se presenta de manera ordenada según la matriz de operacionalización del instrumento.
5. **Suficiencia:** Abarca características de las variables en cantidad y calidad según el tema de investigación.
6. **Pertinencia:** Los ítems en el cuestionario facilitan la consecución de datos en función a los objetivos establecidos.
7. **Consistencia:** Lo que busca es obtener datos relacionados a teorías o modelos teóricos.

8. **Coherencia:** Asociación entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems dentro del cuestionario.
9. **Metodología:** La estrategia da respuesta al objetivo del estudio.
10. **Aplicación:** Los datos que se conseguirán del cuestionario, facilitarán un tratamiento estadístico pertinente.

La estrategia empleada para la validación del cuestionario, obedeció al juicio de expertos, para tener un diagnóstico de las preguntas elaboradas dentro del cuestionario, ya que, los expertos evaluaron el cuestionario por los criterios antes mencionados. En resumen, se obtuvo un porcentaje de validación positiva (88%) para la aplicación posterior del cuestionario.

Tabla 2

Criterios de validez del cuestionario aplicados.

Nº	Criterio	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1	Claridad	4	5	5
2	Objetividad	4	5	5
3	Actualidad	4	4	4
4	Organización	4	5	5
5	Suficiencia	4	5	5
6	Pertinencia	4	4	5
7	Consistencia	4	4	4
8	Coherencia	4	4	4
8	Metodología	5	4	5
10	Aplicación	4	5	5
Conteo de marcas (Suma criterios)		41	45	47
Calificación: Conteo de marcas/50		0.82=82%	0.90=90%	0.94=94%
Promedio de validez (%) /3		0.88=88%		

Nota. El resumen de las fichas de validez puede verse en el anexo 4

3.7.2.3. Confiabilidad del instrumento.

Se le denomina también fiabilidad, según García de Yébenes et al. (2009), es el nivel con el que un instrumento mide con precisión y sin error posible. En términos de Kirshner y Guyatt (1985), Argimon y Jiménez (2006), la confiabilidad estima la proporción de las mediciones en un instrumento debido a los distintos valores que toma la variable y no producto del error; en otros términos, la confiabilidad estima la proporción de varianza total que se le atribuye a las diferencias reales entre los sujetos,

no tomando al error como posibilidad; no obstante, es posible que el error se presente por dos motivos:

- **Sistémico o sesgado:** este error es producido de manera sistemática. Verbigracia, la persona evaluadora es capaz de calificar siempre por debajo de otros evaluadores.
- **Aleatorio:** es el error producida por características debidas al azar. Verbigracia, por diferentes circunstancias, un evaluador en ocasiones brinda algunas puntuaciones superiores y otras puntuaciones inferiores a las correctas, este error es el que afecta más a la confiabilidad del instrumento.

En la presente investigación, se ha valorado la confiabilidad mediante la **consistencia interna** del instrumento, esto quiere decir que, el instrumento realmente garantiza que todos los ítems o componentes miden un solo constructo homogéneo, en términos de la investigación, los ítems formulados en el cuestionario, refieren tratar acerca del tema de la satisfacción y productividad laboral, no se desprende hacia otros temas. Al tratarse de un cuestionario en escala de Likert, se empleó el coeficiente **alfa de cronbach** para estimar la confiabilidad. Según Altman y Bland (1997), la consistencia interna en una escala que tiene dependencia de la cantidad de ítems que comprenden el instrumento y de la asociación promedio entre los ítems, se evalúa por el método estadístico alfa de Cronbach, con valores entre 0 y 1, la que, es interpretada de manera similar al coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 3

Coefficiente alfa de Cronbach en el cuestionario por variable.

	Alfa de Cronbach	Nº Ítems	Interpretación
Satisfacción	0,768	20	Sustancial
Productividad	0,738	20	Fuerte

Nota. Se interpretó de acuerdo al grado de relación en SPSS V23.

El coeficiente alfa de Cronbach hallado en la Tabla 3, indicaron que los ítems en la variable satisfacción, tienen una sustancial fiabilidad en la medición del constructo satisfacción, en tanto, los ítems en la variable productividad laboral, tienen una fuerte fiabilidad en la medición del constructo productividad.

3.8. Técnica de procesamiento y análisis de datos

3.8.1. Técnicas de procesamiento de datos

Los resultados obtenidos del cuestionario, se estructuraron en tablas y figuras los que dentro de una matriz de datos en general, se operacionalizaron para contrastar las hipótesis de investigación, se empleó la información de las escalas a partir de las medianas de cada dimensión y por variable.

En la contrastación de la hipótesis, se confrontó la información de las medianas de la variable satisfacción con las medianas de la variable productividad, para determinar a través de la estadística inferencial, el coeficiente de correlación y conocer la intensidad, la dirección y la magnitud de relación/asociación/correlación.

3.8.2. Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de datos, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23 con el que, se obtuvo información ejecutada del cálculo del estadístico de la prueba; el coeficiente de correlación, se analizó con la teoría estadística disponible. Los resultados del cuestionario, se procesaron con el software de hojas de cálculo Microsoft Excel 2020 obteniendo tablas de frecuencia e histogramas.

3.9. Protocolo de recolección de datos

La recolección de datos siguió el siguiente proceso:

- Planteamiento del problema de investigación.
- Diseño del esquema operacional de las variables.
- Diseño del instrumento de recolección de datos.

- Validación del instrumento.
- Solicitud de aplicación del instrumento.
- Aplicación del instrumento.
- Toma de fotografías como evidencia.
- Construcción de tablas de frecuencia.

3.10. Proceso de contrastación de hipótesis

El proceso de contraste de la hipótesis siguió el ritual de significancia a continuación:

1. Establecer las hipótesis estadísticas.
2. Establecer el nivel de significancia estadística.
3. Determinar la regla de decisión para aceptar o rechazar la hipótesis nula.
4. Cálculo del estadístico de prueba (coeficiente de correlación).
5. Conclusión de la prueba de hipótesis.

Capítulo 4. Trabajo de campo y proceso de contraste de la hipótesis

4.1. Análisis y presentación de la información

La estadística descriptiva fue de principal utilidad para realizar el análisis de la información luego del trabajo de campo. Una medida de tendencia para el análisis descriptivo es la mediana, la cual es empleada en variables con una medida discontinua en escalas (Flores y Villasís 2017). En ese sentido, se ha utilizado a la mediana como medida de análisis en escala de Likert; así también, de las medianas se construyeron tablas de frecuencia observada y porcentuales para la presentación de la información en las variables y sus dimensiones.

4.1.1. Análisis de la información

Las medianas para el análisis de la información, se obtuvieron con las respuestas de los trabajadores por los ítems que comprendieron las variables, sus dimensiones e indicadores, las cuales se encuentran estipuladas en la operacionalización del instrumento (Anexo ...).

Tabla 4

Medianas obtenidas en la variable satisfacción y sus dimensiones.

Nº	Características de la tarea	Características del conocimiento	Características sociales	Características contextuales	Características de la persona	Satisfacción
1	4	4	4	4	3	4
2	4	4	3	4	3	3
3	3	3	4	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4
5	5	4	3	4	5	4
6	3	3	4	4	5	4
7	5	4	5	4	5	5
8	5	4	4	4	4	4
9	4	5	5	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	4
12	5	5	4	4	5	4
13	5	4	4	4	5	4
14	4	5	4	5	4	4
15	3	3	3	4	3	3
16	5	4	4	4	3	4
17	4	3	4	4	4	4
18	3	3	4	4	5	3

Nota. Los valores obtenidos representaron la escala obtenida por trabajador en cada dimensión y variable.

Tabla 5

Medianas obtenidas en la variable productividad y sus dimensiones.

Nº	Eficiencia del personal	Desempeño del personal	Objetivos organizacionales	Productividad
1	3	4	5	4
2	2	5	4	4
3	2	4	4	4
4	3	4	4	4
5	2	4	5	4
6	3	4	4	4
7	3	4	4	4
8	2	4	4	4
9	3	5	5	5
10	3	4	4	4
11	3	5	5	4
12	2	5	4	4
13	3	4	5	4
14	3	4	4	4
15	2	4	5	4
16	3	4	5	4
17	2	4	4	4
18	3	4	5	4

Nota. Los valores obtenidos representaron la escala obtenida por trabajador en cada dimensión y variable

4.1.2. Presentación de la información en la variable satisfacción laboral

Con la información obtenida de la Tabla 4, se construyeron tablas de frecuencias observadas y porcentuales para la variable satisfacción, de las cuales se obtuvo que, el 72.2% de respuestas de los colaboradores, se ubicaron en la escala “casi siempre”, el 22.2% de respuestas en la escala “a veces”, y el 5.6% en la escala “siempre”; por otra parte, ninguna respuesta se ubicó en la escala “casi nunca” y “nunca” (Tabla 6).

Tabla 6

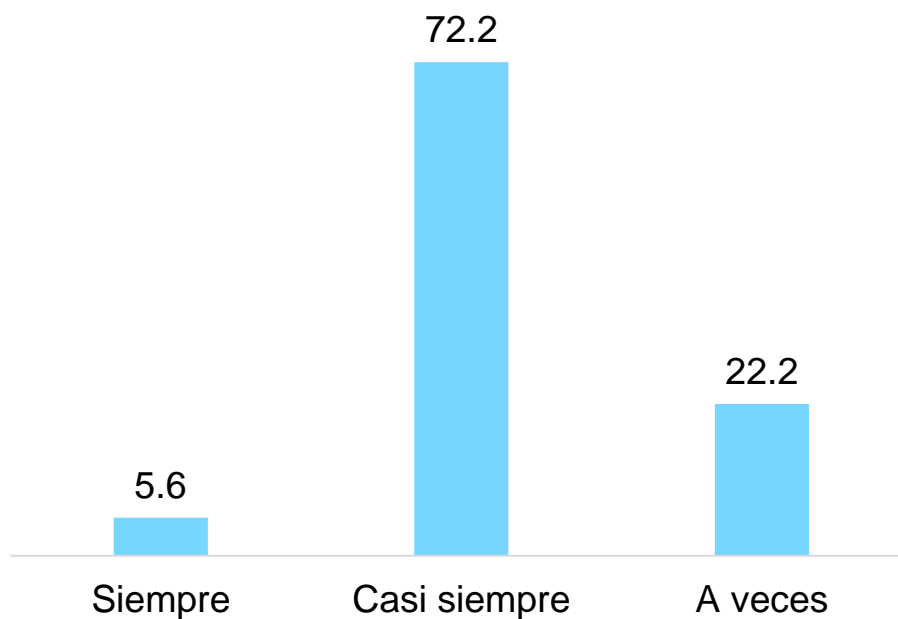
Frecuencias obtenidas en la variable satisfacción laboral.

Escala	<i>fi</i>	<i>fi%</i>
Siempre	1	5.6
Casi siempre	13	72.2
A veces	4	22.2
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	18	100

Nota. *fi*: frecuencia observada y *fi%*: frecuencia porcentual.

Figura 11

Frecuencias porcentuales en la variable satisfacción laboral.



Nota. Obtenida a partir de la tabla 6.

De la Figura 11, se identificó que las respuestas de los colaboradores, se han concentrado en la escala “casi siempre”, con lo que se entiende que, los colaboradores según una evaluación de sus actitudes y sensaciones en sus labores, catalogan una satisfacción parcial en el trabajo, esto sumado a que, 22% de respuestas se encontraron en la escala “a veces” y solo un 5.6% encontraron que “siempre”, se encuentran satisfechos.

4.1.2.1. Presentación de la información en la dimensión características de la tarea.

A. Resultados a nivel dimensión.

Con la información obtenida de la Tabla 4, se construyeron tablas de frecuencias observadas y porcentuales para la dimensión características de la tarea de la variable satisfacción laboral, de las cuales se obtuvo que, el 38.9% de respuestas de los colaboradores, se ubicaron en la escala “siempre”, el 33.3% de respuestas en la escala “casi siempre”, y el 27.8% en la escala “a veces”; por otra parte, ninguna respuesta se ubicó en la escala “casi nunca” y “nunca” (Tabla 7).

Tabla 7

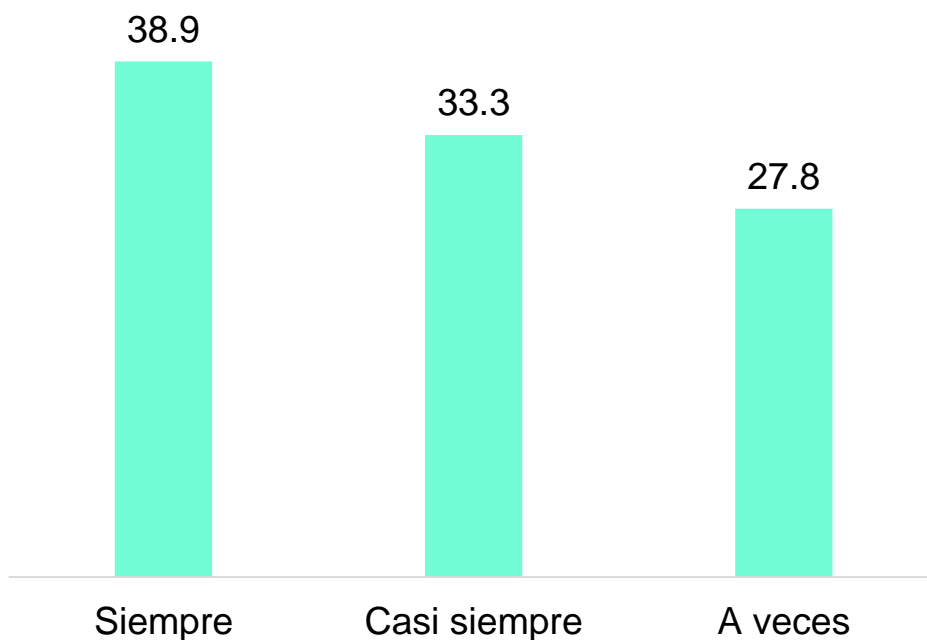
Frecuencias obtenidas en la dimensión características de la tarea.

Escala	<i>f_i</i>	<i>f_i%</i>
Siempre	7	38.9
Casi siempre	6	33.3
A veces	5	27.8
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	18	100

Nota. *f_i*: frecuencia observada y *f_i%*: frecuencia porcentual.

Figura 12

Frecuencias porcentuales en la dimensión características de la tarea.



Nota. Obtenida a partir de la tabla 7.

De la Figura 12, se identificó que casi la mayoría de respuestas de los colaboradores, se concentraron en la escala “siempre”, “casi siempre” y “a veces”, con lo que se entiende que, los colaboradores tuvieron una apreciación parcialmente positiva en relación a lo que, el trabajo les puede ofrecer respecto de las características intrínsecas, como la diversidad de tareas, facilidad para el desarrollo del trabajo, la influencia del trabajo en la vida personal, la libertad de acción, etc.

B. Resultados a nivel indicador.

La dimensión características de tarea, se ha conformado por cuatro indicadores: variedad, identidad, significatividad de tarea y autonomía. El indicador variedad de tarea (ítem 1), identidad de tarea (ítem 2), significatividad de tarea (ítem 3) y autonomía (ítem 4), los resultados obtenidos fueron los siguientes.

- En el ítem 1, se ha identificado que para el 38.89% de colaboradores, el trabajo que realizan a diario, a veces y casi siempre, le exige la utilización de diferentes habilidades, para el 22% esto sucede siempre, por otro lado, ningún trabajador consideró que casi nunca y nunca.
- En el ítem 2, se identificó que para el 50% de colaboradores, la empresa, casi siempre le facilita las herramientas (utensilios, mandiles, gorras, guantes, materiales de limpieza, etc.) para realizar sus labores con normalidad, para el 44.44% siempre, en tanto, para el 5.56% esto sólo sucede a veces.
- En el ítem 3, se ha identificado que para el 44.44% de colaboradores, el trabajo que desempeña en la empresa, siempre influye positivamente tanto dentro y fuera de la empresa, para el 38.89% a veces y el 16.67% casi siempre.
- En el ítem 4, se ha identificado que el 61.11% de colaboradores, a veces sugiere la mejora de las condiciones labores en la empresa, el 27.78% casi nunca y el 11.11% casi siempre; de otra parte, ningún colaborador lo hace siempre y nunca.

Tabla 8

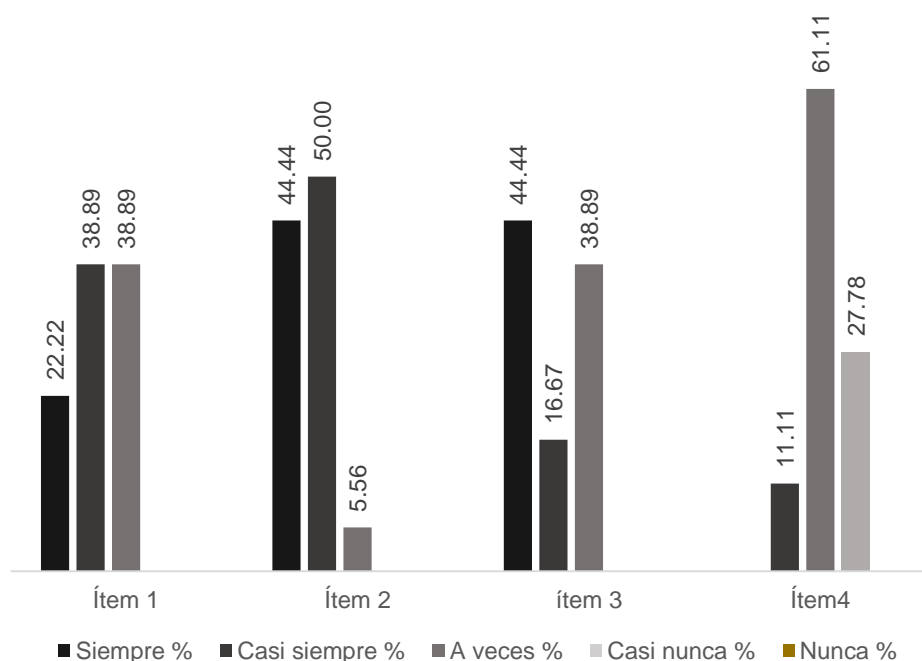
Frecuencias obtenidas por ítem-características de tarea.

Escala	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Total	
Ítem	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	F	F%
1	4	22.22	7	38.89	7	38.89	0	0.00	0	0.00	18	100.00
2	8	44.44	9	50.00	1	5.56	0	0.00	0	0.00	18	100.00
3	8	44.44	3	16.67	7	38.89	0	0.00	0	0.00	18	100.00
4	0	0.00	2	11.11	11	61.11	5	27.78	0	0.00	18	100.00
Total	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100

Nota. fi: frecuencia observada y fi%: frecuencia porcentual.

Figura 13

Frecuencias porcentuales por ítem-características de tarea.



Nota. Obtenidas a partir de la tabla 8.

En la Figura 13, los colaboradores identificaron que siempre y casi siempre el trabajo, le exige el uso de habilidades y talentos diferentes, en tanto, los trabajadores reconocieron que, casi siempre el trabajo le facilita las herramientas adecuadas para la realización de labores, así también, existe una apreciación positiva respecto de que su trabajo influye de manera positiva dentro y fuera de la empresa, por último los trabajadores sólo a veces consideran que tienen autonomía para sugerir mejoras en las condiciones laborales en la empresa.

4.1.2.2. Presentación de la información en la dimensión características del conocimiento.

A. Resultados a nivel dimensión.

Con la información obtenida de la Tabla 4, se construyeron tablas de frecuencias observadas y porcentuales para la dimensión características del conocimiento de la variable satisfacción laboral, de las cuales se obtuvo que, el 55.6% de respuestas de los colaboradores, se ubicaron en la escala “casi siempre”, el 27.8% de respuestas en la escala “a veces”, y el 16.7% en la escala “siempre”; por otra parte, ninguna respuesta se ubicó en la escala “casi nunca” y “nunca” (Tabla 9).

Tabla 9

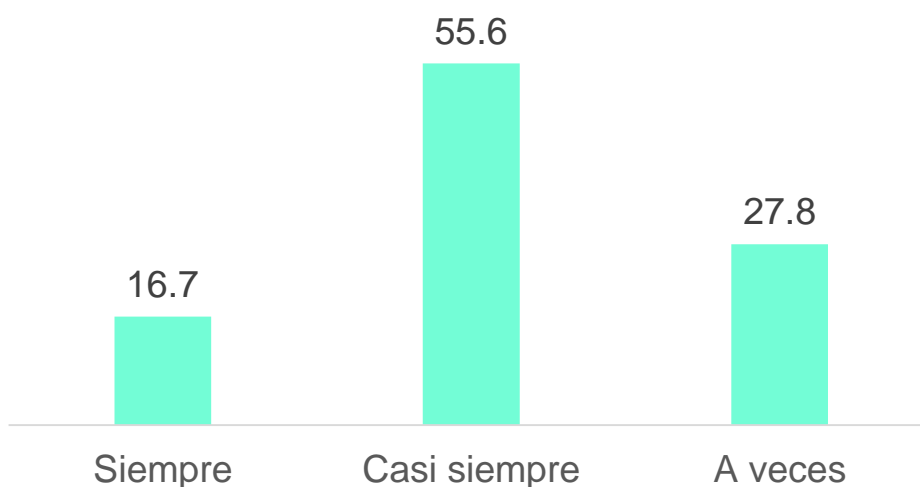
Frecuencias obtenidas en la dimensión características del conocimiento.

Escala	<i>f_i</i>	<i>f_i%</i>
Siempre	3	16.7
Casi siempre	10	55.6
A veces	5	27.8
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	18	100

Nota. *f_i*: frecuencia observada y *f_i%*: frecuencia porcentual.

Figura 14

Frecuencias porcentuales en la dimensión características del conocimiento.



Nota. Obtenida a partir de la tabla 9.

De la Figura 14, se identifico que casi la mayoría de respuestas de los colaboradores, se concentraron en la escala “casi siempre” con lo que se entiende que, los colaboradores tuvieron una apreciación parcialmente positiva en relación a lo que, el trabajo les exige en relación al conocimiento que deben manejar en la ejecución de las actividades rutinarias, los requisitos del proceso en la que cada trabajador se encuentra al tanto de nueva información que se tiene en la organización, el espacio para la solución de problemas, y la especialización que no es necesaria para el desarrollo de actividades en la organización.

B. Resultados a nivel indicador.

La dimensión características del conocimiento, se ha conformado por cuatro indicadores: complejidad del conocimiento (ítem 5), proceso de información (ítem 6), solución de problemas (ítem 7) y especialización (ítem 8), los resultados obtenidos fueron los siguientes.

- En el ítem 5, se ha identificado que para el 44.44% de colaboradores, se requiere siempre de práctica para realizar el trabajo que realiza en la organización, para el 38.89% a veces y para el 16.67% casi siempre es necesaria la práctica; de otro lugar, para ningún trabajador nunca y casi nunca es requerida.
- En el ítem 6, se ha identificado que para el 55.56% de colaboradores, casi siempre, la empresa le mantiene informado de los nuevos combos, descuentos, promociones, medidas por porción de platillo; el 27.78% de colaboradores considera que a veces, en tanto, el 16.67% considera que siempre.

- En el ítem 7, se identificó que el 38.89% de colaboradores, casi nunca interviene en la solución de problemas de forma creativa, cuando se presentan problemas en la empresa, el 33.33% de colaboradores a veces, y el 27.78% casi siempre; por otra parte, ningún colaborador respondió que siempre y nunca.
- En el ítem 8, se ha identificado que para el 77.78% de colaboradores, casi siempre, la rapidez para la atención al cliente, es una habilidad especial previa que es necesaria para realizar el trabajo en la empresa, para 11.11% de colaboradores siempre y a veces.

Tabla 10

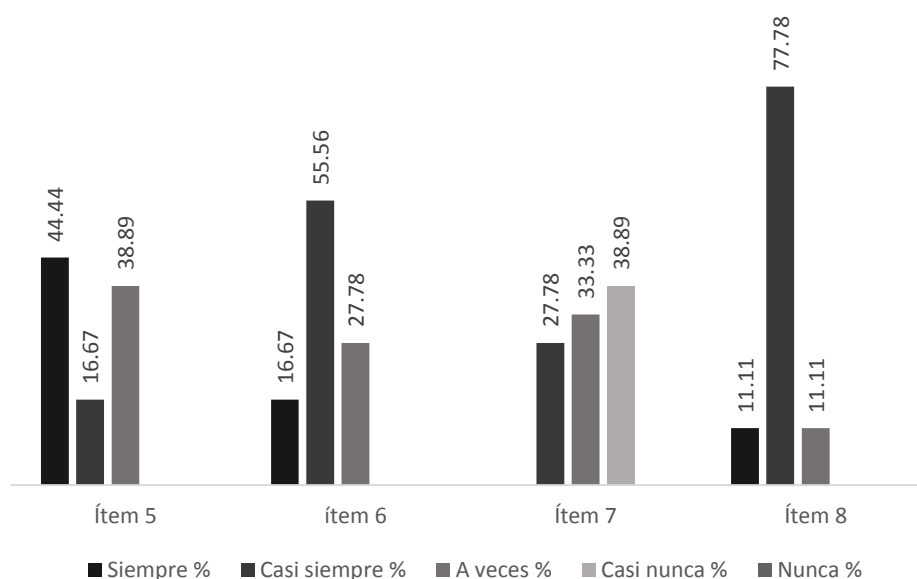
Frecuencias obtenidas por ítem-características del conocimiento.

Escala Ítem	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	F	F%
5	8	44.44	3	16.67	7	38.89	0	0.00	0	0.00	18	100.00
6	3	16.67	10	55.56	5	27.78	0	0.00	0	0.00	18	100.00
7	0	0.00	5	27.78	6	33.33	7	38.89	0	0.00	18	100.00
8	2	11.11	14	77.78	2	11.11	0	0.00	0	0.00	18	100.00
Total	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100

Nota. fi: frecuencia observada y fi%: frecuencia porcentual.

Figura 15

Frecuencias porcentuales por ítem-características del conocimiento.



Nota. Obtenidas a partir de la tabla 10.

De la Figura 15, los colaboradores indicaron que siempre, es necesaria la práctica para la realización del trabajo que se hace en la organización, en tanto, los colaboradores consideraron que a veces, el flujo de información en la organización es completa, ya que, se requiere de información pormenorizada de los combos, descuentos, promociones, medidas por porción, etc. Los colaboradores no son tomados en cuenta cuando se trata de resolver problemas, ya que solo a veces intervienen en la solución de problemas de forma creativa, es necesario contar con la habilidad especial de rapidez para la atención de pedidos y atención al cliente.

4.1.2.3. Presentación de la información en la dimensión características sociales.

A. Resultados a nivel dimensión.

Con la información obtenida de la Tabla 4, se construyeron tablas de frecuencias observadas y porcentuales para la dimensión características sociales de la variable satisfacción laboral, de las cuales se obtuvo que, el 72.2% de respuestas de los colaboradores, se ubicaron en la escala “casi siempre”, el 16.7% de respuestas en la escala “a veces”, y el 11.1% en la escala “siempre”; por otra parte, ninguna respuesta se ubicó en la escala “casi nunca” y “nunca” (Tabla 11).

Tabla 11

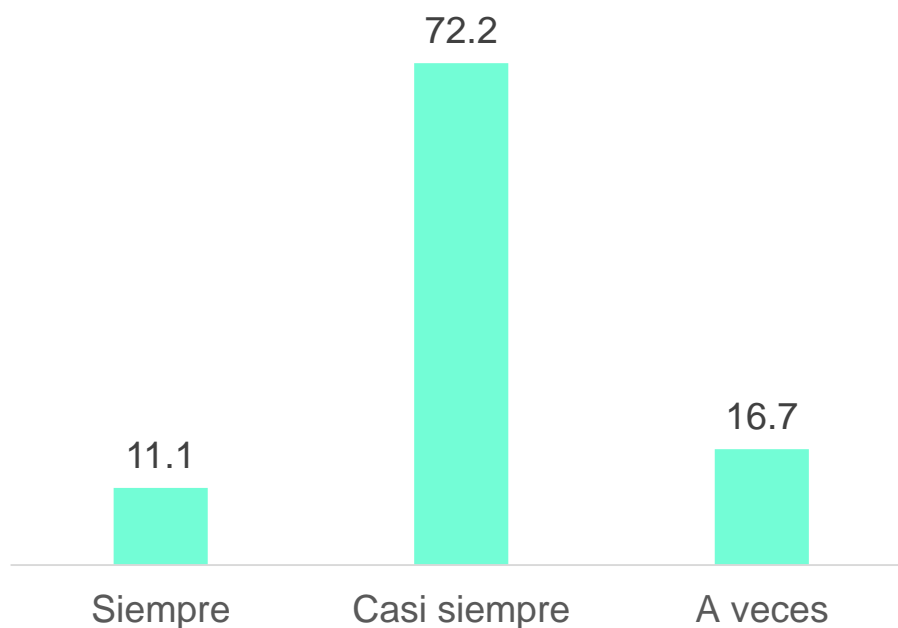
Frecuencias obtenidas en la dimensión características sociales.

Escala	<i>f_i</i>	<i>f_i%</i>
Siempre	2	11.1
Casi siempre	13	72.2
A veces	3	16.7
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	18	100

Nota. *f_i*: frecuencia observada y *f_i%*: frecuencia porcentual.

Figura 16

Frecuencias porcentuales en la dimensión características sociales.



Nota. Obtenida a partir de la tabla 11.

De la Figura 16, se identificó que la mayoría de respuestas de los colaboradores, se concentraron en la escala “casi siempre” con lo que se entiende que, los colaboradores tuvieron una apreciación positiva en relación a lo que, el trabajo les brinda conforme a la asistencia social como apoyo social (médica, sindical, etc.), el desempeño de otras áreas (como la administrativa) como ejemplo para la superación, la actitud positiva que le exige el trabajo (aunque sienta frustración), y la retroalimentación que le facilita en alguna medida estar atento en sus actividades diarias.

B. Resultados a nivel indicador.

La dimensión características sociales, se ha conformado por cuatro indicadores: apoyo social (ítem 9), interdependencia (ítem 10), interacción (ítem 11) y retroalimentación (ítem 12), los resultados obtenidos fueron los siguientes.

- En el ítem 9, se ha identificado que para el 72.22% de colaboradores, la empresa casi siempre, le brinda oportunidades para conseguir asistencia laboral (Sunafil), médica/salud (Diresa, Essalud, Minsa), sindical (MTPE) cuando lo requirió, para el 27.78% siempre, de otra parte para ningún colaborador esto a sucedido nunca, casi nunca y a veces.
- En el ítem 10, se identificó que el 72.22% de colaboradores casi nunca ha sentido que su desempeño, se vio afectado por el poco control del área administrativa al no llamar la atención cuando los trabajadores llegan tarde, el 16.67% consideró que a veces y el 11.11% consideró que nunca.
- En el ítem 11, se ha identificado que para el 72.22% de colaboradores, el trabajo que desarrolla, casi siempre le exige que se encuentre con una actitud positiva, aunque por dentro sienta frustración, para el 22.22% de colaboradores a veces, y para el 5.56% casi nunca.
- En el ítem 12, se ha identificado que para el 50% de colaboradores, los supervisores o jefes inmediatos, están siempre pendientes de su labor diaria, para el 27.78% casi siempre y para el 22% a veces se encuentran pendientes de las labores diarias.

Tabla 12

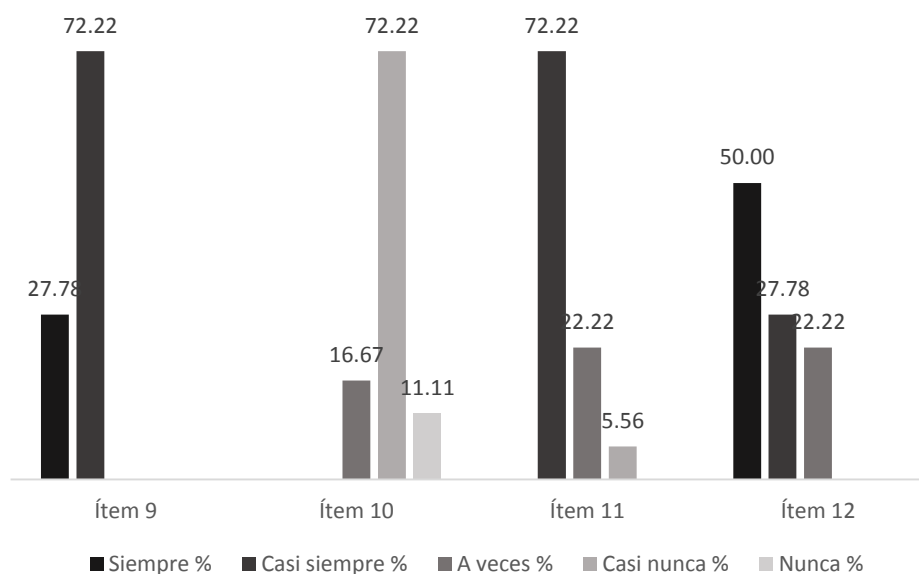
Frecuencias obtenidas por ítem-características sociales.

Escala Ítem	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	F	F%
9	5	27.78	13	72.22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	18	100.00
10	0	0.00	0	0.00	3	16.67	13	72.22	2	11.11	18	100.00
11	0	0.00	13	72.22	4	22.22	1	5.56	0	0.00	18	100.00
12	9	50.00	5	27.78	4	22.22	0	0.00	0	0.00	18	100.00
Total	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100

Nota. fi: frecuencia observada y fi%: frecuencia porcentual.

Figura 17

Frecuencias porcentuales por ítem-características sociales.



Nota. Obtenidas a partir de la tabla 12.

De la Figura 17, los colaboradores indicaron que casi siempre y siempre la organización expresa su apoyo social plasmado en la asistencia laboral, médica y sindical, así también, los colaboradores expresaron que su desempeño no se vio afectado por el control que realiza el área administrativa al no llamar la atención en las tardanzas, el trabajo que desarrollan los colaboradores casi siempre les exige una actitud positiva para hacer frente a las actividades, por último, existe una posición parcial respecto de la supervisión realizada en las actividades de los colaboradores.

4.1.2.4. Presentación de la información en la dimensión características contextuales.

A. Resultados a nivel dimensión.

Con la información obtenida de la Tabla 4, se construyeron tablas de frecuencias observadas y porcentuales para la dimensión características contextuales de la variable satisfacción laboral, de las cuales se obtuvo que, el

88.9% de respuestas de los colaboradores, se ubicaron en la escala “casi siempre”, en tanto, el 5.6% de respuestas en la escala “siempre” y “a veces” (Tabla 13).

Tabla 13

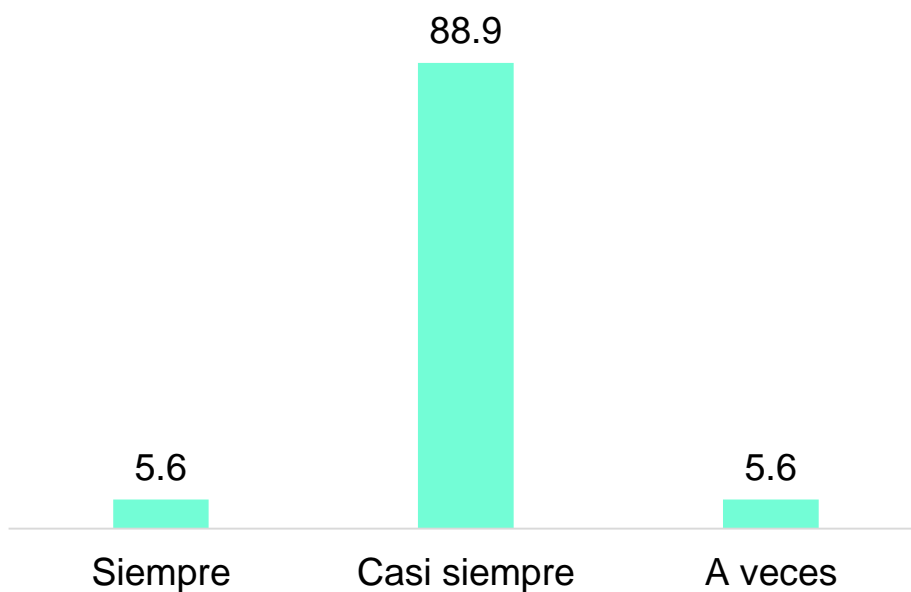
Frecuencias obtenidas en la dimensión características contextuales.

Escala	<i>fi</i>	<i>fi%</i>
Siempre	1	5.6
Casi siempre	16	88.9
A veces	1	5.6
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	18	100

Nota. *fi*: frecuencia observada y *fi%*: frecuencia porcentual.

Figura 18

Frecuencias porcentuales en la dimensión características contextuales.



Nota. Obtenida a partir de la tabla 13.

De la Figura 18, se identificó que la mayoría de respuestas de los colaboradores, se concentraron en la escala “casi siempre” con lo que se entiende que, los colaboradores tuvieron una apreciación positiva en relación a lo que la organización les puede ofrecer, respecto al espacio de trabajo, las demandas físicas para realizar sus labores, las condiciones laborales, el uso de equipos y herramientas.

B. Resultados a nivel indicador.

La dimensión características contextuales, se ha conformado por cuatro indicadores: ergonomía (ítem 13), demandas físicas (ítem 14), condiciones laborales (ítem 15) y uso de equipos (ítem 16), los resultados obtenidos fueron los siguientes.

- En el ítem 13, se ha identificado que el 50% de colaboradores consideraron que casi nunca, se han presentado problemas por el espacio reducido en su espacio de trabajo, el 27.78% consideran que a veces, el 16.67% nunca y el 5.56% casi siempre.
- En el ítem 14, se ha identificado que el 50% de colaboradores consideró que nunca el trabajo que realiza ha requerido de mucho esfuerzo físico, el 27.78% consideró que casi nunca, el 16.67% a veces y el 5.56% casi siempre.
- En el ítem 15, se identificó que para el total (100%) de colaboradores las labores de limpieza, son practicadas permanentemente en su lugar de trabajo asignado.
- En el ítem 16, se ha identificado que para el 88.89% de colaboradores, el uso de equipos (hornos, caja registradora, software, etc.), siempre, fue abordado en las capacitaciones realizadas, para el 11.11% esto sucedió casi siempre, para ningún colaborador esto no sucedió a veces, casi nunca y nunca.

Tabla 14

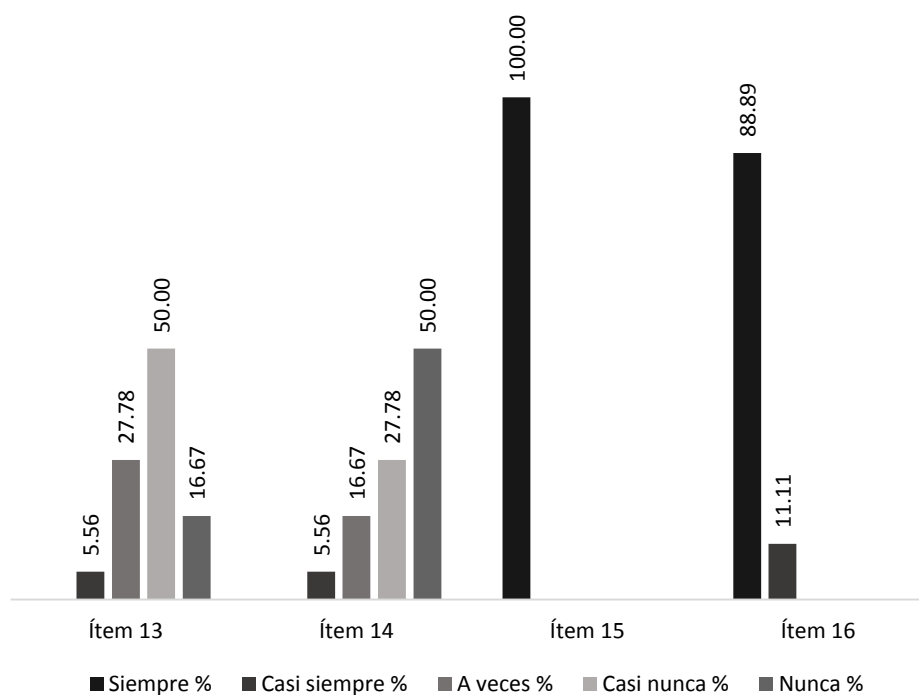
Frecuencias obtenidas por ítem-características contextuales.

Escala Ítem	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	F	F%
13	0	0.00	1	5.56	5	27.78	9	50.00	3	16.67	18	100.00
14	0	0.00	1	5.56	3	16.67	5	27.78	9	50.00	18	100.00
15	18	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	18	100.00
16	16	88.89	2	11.11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	18	100.00
Total	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100

Nota. fi:frecuencia observada y fi%: frecuencia porcentual.

Figura 19

Frecuencias porcentuales por ítem-características contextuales.



Nota. Obtenidas a partir de la tabla 14.

De la Figura 19, los colaboradores indicaron que casi siempre y a veces, la organización le facilita un puesto de trabajo idóneo a cada trabajador, que le facilite su ergonomía, el trabajo que realiza cada colaborador no necesita de esfuerzo físico, el área de trabajo se mantiene limpio en todo momento, en tanto, el uso de equipos (hornos, caja registradora, software, etc.), siempre se abordaron en las capacitaciones.

4.1.2.5. Presentación de la información en la dimensión características de la persona.

A. Resultados a nivel dimensión.

Con la información obtenida de la Tabla 4, se construyeron tablas de frecuencias observadas y porcentuales para la dimensión características de la persona de la variable satisfacción laboral, de las cuales se obtuvo que, el 44.4% de respuestas de los colaboradores, se ubicaron en la escala “casi siempre”, en tanto, el 33.3% de respuestas en la escala “siempre”, el 22.2% en la escala “a veces”, de otra parte ninguna respuesta, se concentró en la escala “casi nunca” y “nunca” (Tabla 15).

Tabla 15

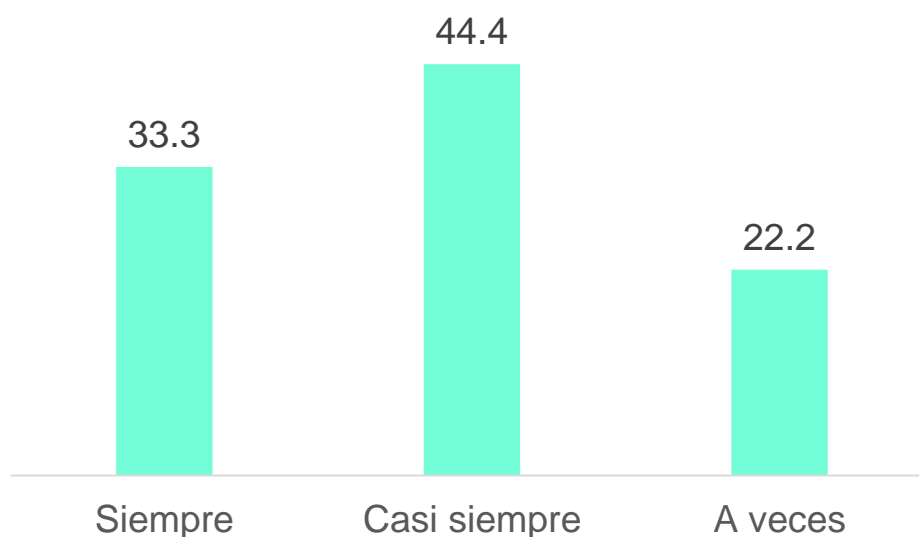
Frecuencias obtenidas en la dimensión características de la persona.

Escala	<i>fi</i>	<i>fi%</i>
Siempre	6	33.3
Casi siempre	8	44.4
A veces	4	22.2
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	18	100

Nota. *fi*: frecuencia observada y *fi%*: frecuencia porcentual.

Figura 20

Frecuencias porcentuales en la dimensión características de la persona.



Nota. Obtenida a partir de la tabla 15.

De la Figura 20, se identificó que casi la mayoría de respuestas de los colaboradores, se concentraron en la escala “casi siempre” y “siempre” con lo que se entiende que, tienen una apreciación parcial en relación a su satisfacción según una autoevaluación percibida, basada en su autoestima (satisfacción consigo mismo), autoeficacia (completa tareas con éxito), control de sus éxito profesional, y su estabilidad emocional.

B. Resultados a nivel indicador.

La dimensión características de la persona, se ha compuesto de cuatro indicadores: autoestima (ítem 17), autoeficacia general (ítem 18), locus de control (ítem 19) y estabilidad emocional (ítem 20), los resultados obtenidos fueron los siguientes.

- En el ítem 17, se ha identificado que el 61.11% de colaboradores, casi siempre, se encontró satisfecho consigo mismo del trabajo realizado en la empresa, el 38.89% se encontró siempre satisfecho, ningún trabajador se encontró a veces, nunca y casi nunca satisfecho.
- En el ítem 18, se ha identificado que el 50% de colaboradores, casi siempre, se encontró satisfecho en que realiza sus funciones asignadas con éxito, el 44.44% se encontró siempre satisfecho con las funciones asignadas, y solo el 5.56% encontró que a veces se encontró satisfecho.
- En el ítem 19, se identificó que el 55.56% de colaboradores, consideró que, casi siempre han tenido bajo control el éxito que tendrá en su carrera profesional o en su vida diaria, el 22.22% consideró que casi nunca, y el 11.11% siempre y a veces.

- En el ítem 20, se ha identificado que el 66.67% de colaboradores consideró que nunca, se sintieron deprimidos por las labores repetitivas que realiza en el trabajo, en tanto el 33.33% consideró que casi nunca.

Tabla 16

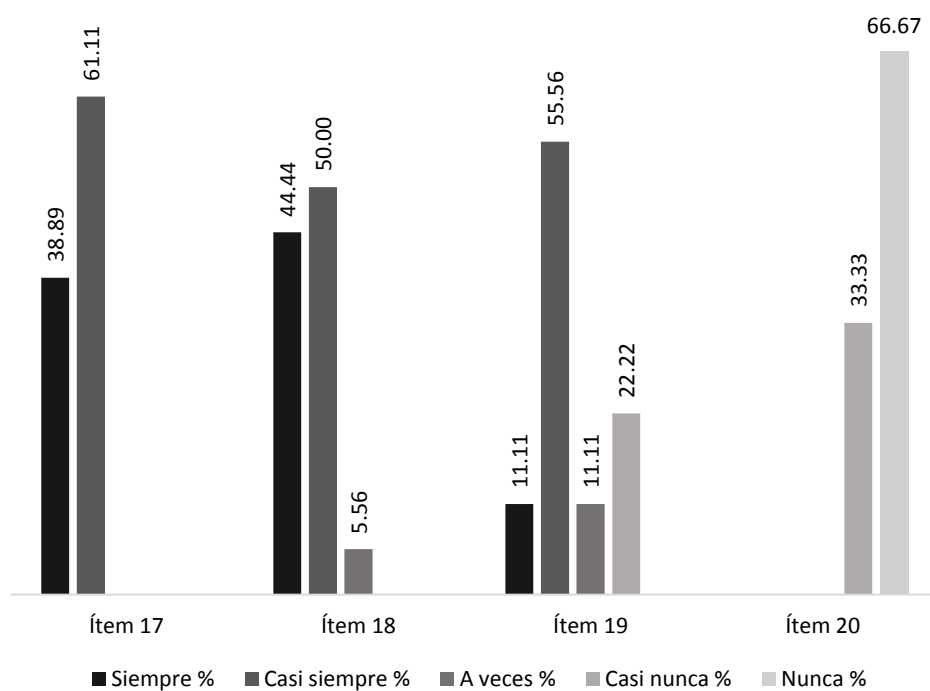
Frecuencias obtenidas por ítem-características de la persona.

Escala Ítem	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	F	F%
17	7	38.89	11	61.11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	18	100.00
18	8	44.44	9	50.00	1	5.56	0	0.00	0	0.00	18	100.00
19	2	11.11	10	55.56	2	11.11	4	22.22	0	0.00	18	100.00
20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	6	33.33	12	66.67	18	100.00
Total	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100

Nota. fi:frecuencia observada y fi%: frecuencia porcentual.

Figura 21

Frecuencias porcentuales por ítem-características de la persona.



Nota. Obtenidas a partir de la tabla 16.

De la Figura 21, los colaboradores indicaron que casi siempre y siempre, los colaboradores, se han sentido satisfechos con ellos mismos en la realización de sus funciones dentro de la organización, además que casi siempre han realizado sus funciones con éxito, los colaboradores han sentido tener un control parcial del

éxito que tendrán en su vida profesional y vida diaria, además que no se han sentido deprimidos por las labores repetitivas que realizan en su trabajo.

4.1.3. Presentación de la información en la variable productividad

Con la información obtenida de la Tabla 5, se construyeron tablas de frecuencias observadas y porcentuales para la variable productividad, de las cuales se obtuvo que, el 94.4% de respuestas de los colaboradores, se ubicaron en la escala “casi siempre”, solo el 5.6% de respuestas en la escala “siempre”; por otra parte, ninguna respuesta se ubicó en la escala “a veces”, “casi nunca” y “nunca” (Tabla 17).

Tabla 17

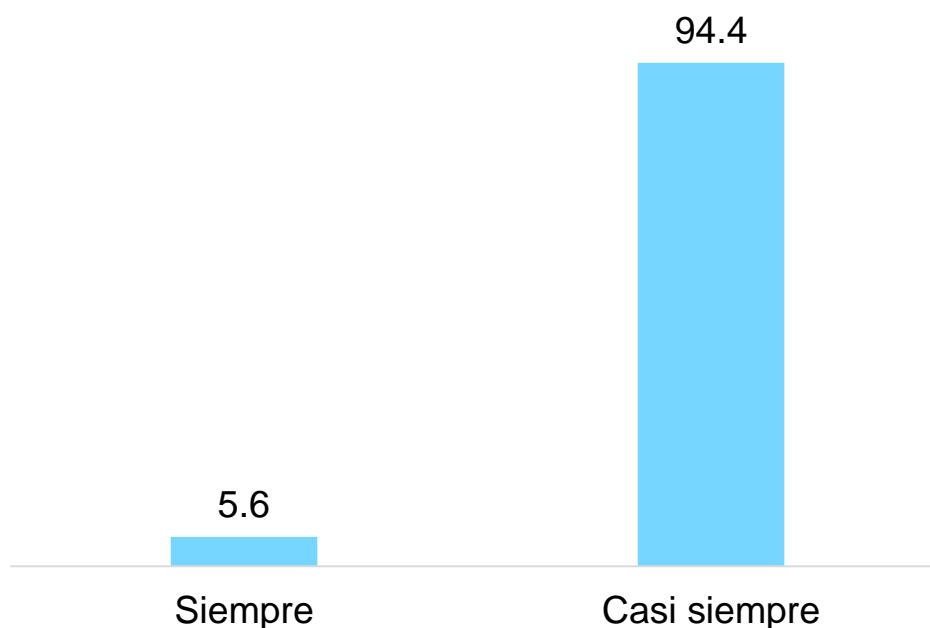
Frecuencias obtenidas en la variable productividad.

Escala	<i>fi</i>	<i>fi%</i>
Siempre	1	5.6
Casi siempre	17	94.4
A veces	0	0.0
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	18	100

Nota. *fi*: frecuencia observada y *fi%*: frecuencia porcentual.

Figura 22

Frecuencias porcentuales en la variable productividad laboral.



Nota. Obtenida a partir de la tabla 17.

De la Figura 22, se identifico que las respuestas de los colaboradores, se concentraron en la escala “casi siempre”, con lo que se entiende que, el desarrollo de sus actividades para el manejo de la tecnología, procesos e insumos, el desempeño que tienen los colaboradores y el logro de los objetivos organizacionales, es en alguna medida eficiente.

4.1.3.1. Presentación de la información en la dimensión eficiencia del personal.

A. Resultados a nivel dimensión.

Con la información obtenida de la Tabla 5, se han construido tablas de frecuencia observadas y porcentuales para la dimensión eficiencia del personal de la variable productividad, de las cuales se obtuvo que, el 61.1% de respuestas de los colaboradores, se ubicaron en la escala “a veces”, el 38.9% de respuestas en la escala “casi nunca”; de otro lado, ninguna respuesta se ubicó en la escala “siempre”, “casi siempre” y “nunca” (Tabla 18).

Tabla 18

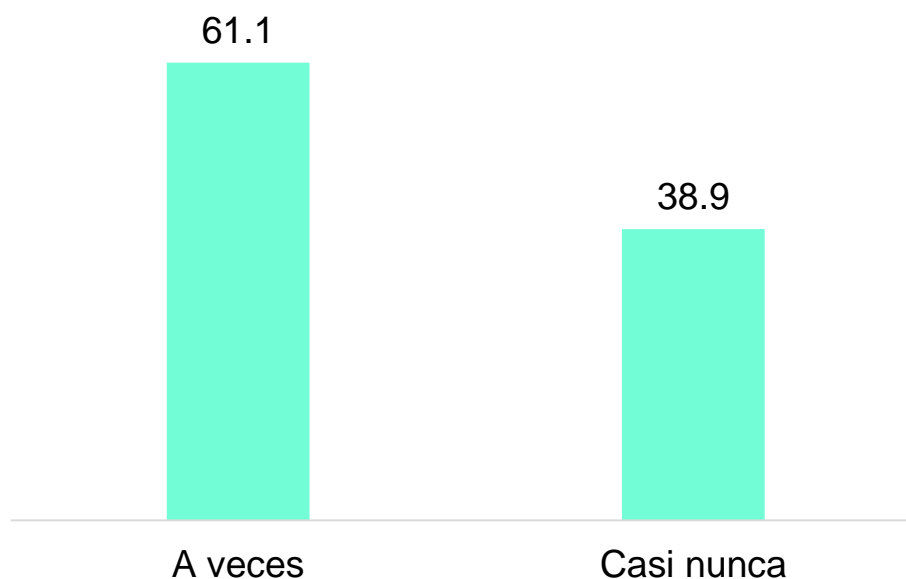
Frecuencias obtenidas en la dimensión eficiencia del personal.

Escala	<i>f_i</i>	<i>f_i%</i>
Siempre	0	0.0
Casi siempre	0	0.0
A veces	11	61.1
Casi nunca	7	38.9
Nunca	0	0.0
Total	18	100

Nota. *f_i*: frecuencia observada y *f_i%*: frecuencia porcentual.

Figura 23

Frecuencias porcentuales en la dimensión eficiencia del personal.



Nota. Obtenida a partir de la tabla 18.

De la Figura 23, se identificó que la mayoría de respuestas de los colaboradores, se concentraron en la escala “a veces” y “casi nunca”, con lo cual, se entiende que, el manejo de la tecnología presente en la organización, ha sido parcial, ya que, casi siempre se realizan capacitaciones en el sistema de atención, (software KDS) generando lentitud por las colas generadas en atención y proceso de pedidos, se ha desarrollado un manejo de procedimientos en ocasiones lento, pero con capacidad de atención, además que no se atienden pedidos sin revisar que los insumos se encuentren en almacén.

B. Resultados a nivel indicador.

La dimensión eficiencia del personal, se ha compuesto de tres indicadores: manejo de tecnología (ítem 1 y 2), manejo de procesos (ítem 3 y 4), y el indicador manejo de insumos disponibles (ítem 5 y 6), los resultados obtenidos fueron los siguientes.

- En el ítem 1, se ha identificado que para el 66.67% de colaboradores las capacitaciones del manejo del sistema KDS, siempre han sido frecuentes, para el 33.33% casi siempre, han sido frecuentes; por otra parte, para ningún colaborador esto fue a veces, casi nunca y nunca.
- En el ítem 2, se identificó que para el 55.56% de colaboradores, a veces, las largas colas que se forman para la atención, son generadas por la lentitud del sistema para procesar los pedidos, para el 33.33% de colaboradores casi nunca, y para el 11.11% nunca.
- En el ítem 3, se ha identificado que para el 55.56% de colaboradores, a veces, el proceso de atención al cliente, (desde las colas para pedidos, la espera, y el llamado para recojo), se torna demasiado engorroso, para el 38.89% de colaboradores casi nunca, y para el 5.56% nunca se ha tornado demasiado engorroso.
- En el ítem 4, se ha identificado que para el 55.56% de colaboradores, a veces, el tiempo de espera en un pedido delivery, es demasiado extenso, en tanto, para el 44.44% de colaboradores casi nunca, el tiempo de espera es extenso.
- En el ítem 5, se identificó que para el 44.44% de colaboradores, regularmente, se realiza la atención posible al cliente en sus pedidos a pesar que los insumos no se encuentren disponibles en almacén, para el 38.89% de colaboradores casi nunca, y para el 16.67% casi siempre la atención posible de pedidos se realiza a pesar de no contar con los insumos disponibles.

- En el ítem 6, se ha identificado que para el 77.78% de colaboradores, el pre-ensamble de las pizzas, nunca es un proceso poco practicado en la empresa, en tanto, el 22.22% casi nunca este proceso es poco practicado.

Tabla 19

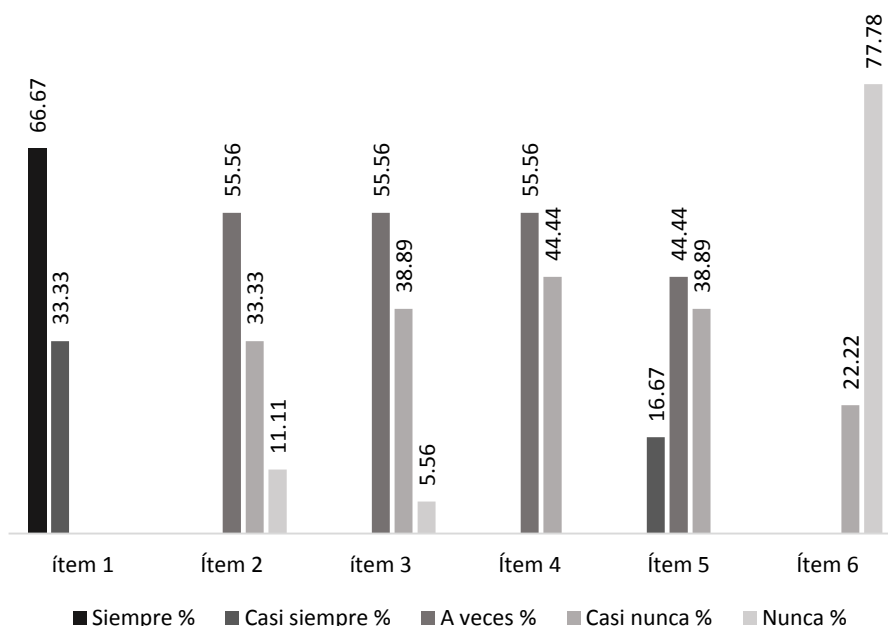
Frecuencias obtenidas por ítem-eficiencia del personal.

Escala	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Total	
Ítem	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	F	F%
1	12	66.67	6	33.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	18	100.00
2	0	0.00	0	0.00	10	55.56	6	33.33	2	11.11	18	100.00
3	0	0.00	0	0.00	10	55.56	7	38.89	1	5.56	18	100.00
4	0	0.00	0	0.00	10	55.56	8	44.44	0	0.00	18	100.00
5	0	0.00	3	16.67	8	44.44	7	38.89	0	0.00	18	100.00
6	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	22.22	14	77.78	18	100.00
Total	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100

Nota. fi:frecuencia observada y fi%: frecuencia porcentual.

Figura 24

Frecuencias porcentuales por ítem-eficiencia del personal.



Nota. Obtenidas a partir de la tabla 19.

De la Figura 24, la eficiencia del personal, se vio reflejada en un manejo tecnológico parcial, debido a que las capacitaciones para el manejo del software de atención no han sido frecuentes, a veces se presentaron largas colas para

atención de clientes, los procesos de atención a veces son engorrosos, el proceso de pedidos para atención de delivery, a veces se torna extenso, ante ello, en la organización, se atiende los pedidos por más que falten insumos (demorando el tiempo de atención para conseguir los insumos), además que, el pre-ensamble de las pizzas es un proceso vital para atender pedidos con rapidez.

4.1.3.2. Presentación de la información en la dimensión desempeño del personal.

A. Resultados a nivel dimensión.

Con la información obtenida de la Tabla 5, se han construido tablas de frecuencia observadas y porcentuales para la dimensión desempeño del personal de la variable productividad, de las cuales se obtuvo que, el 77.8% de respuestas, de los colaboradores, se ubicaron en la escala “casi siempre”, el 22.2% de respuestas en la escala “siempre”; de otro lado, ninguna respuesta se ubicó en la escala “a veces”, “casi nunca” y “nunca” (Tabla 20).

Tabla 20

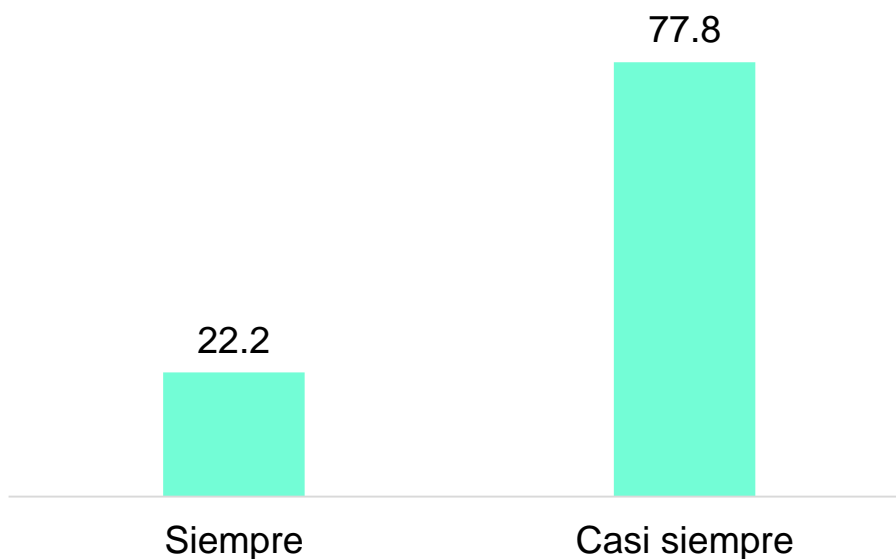
Frecuencias obtenidas en la dimensión desempeño del personal.

Escala	<i>f_i</i>	<i>f_i%</i>
Siempre	4	22.2
Casi siempre	14	77.8
A veces	0	0.0
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	18	100

Nota. *f_i*: frecuencia observada y *f_i%*: frecuencia porcentual.

Figura 25

Frecuencias porcentuales en la dimensión desempeño del personal.



Nota. Obtenida a partir de la tabla 20.

De la Figura 25, se ha identificado que la mayoría de colaboradores, en la dimensión desempeño del personal, ha respondido en la escala “casi siempre”, con lo cual se entiende que, en la organización se controla las horas extras pero no de una manera estricta, la retribución a través de bonos no es frecuente, además que se sobrepasan las horas de trabajo normal; así también, el trato amable que tienen los colaboradores se da inclusive, si el trabajador se encuentra mal.

B. Resultados a nivel indicador.

La dimensión desempeño del personal, se ha compuesto de dos indicadores: desempeño contextual (ítem 7 al 9), y el indicador desempeño focal (ítem 10 al 12), los resultados obtenidos fueron los siguientes.

- En el ítem 7, se ha identificado que para el 72.22% de colaboradores, las horas extras, casi siempre son controladas estrictamente por la

empresa, para el 22.22% de colaboradores siempre y para el 5.56% a veces, se realiza el control de las horas extra.

- En el el ítem 8, se ha identificado que para el 50% de colaboradores, las horas extras, siempre son retribuidas con bonos o premios, para el 44.44% de colaboradores casi siempre se retribuyen, para el 5.56% sólo a veces se retribuyen con bonos.
- En el ítem 9, se ha identificado que para el 83.33% de colaboradores, las horas programadas, a veces son sobrepasadas en la práctica, registrando un sobre trabajo, en tanto para el 16.67% de colaboradores esto sucede casi siempre.
- En el ítem 10, se ha identificado que el 77.78% de colaboradores, casi siempre, cumplen conscientemente con las actividades asignadas en su puesto de trabajo, el 22.22% de colaboradores siempre se cumplen a conciencia.
- En el ítem 11, se identificó que el 83.33% de colaboradores casi siempre, tuvieron un trato amable con el cliente, el 16.67% de colaboradores siempre tuvieron un trato amable.
- En el ítem 12, se ha identificado que para el 66.67% de colaboradores casi siempre, su estabilidad emocional, es suficientemente fuerte para atender al cliente como se merece, para el 22.22% de colaboradores siempre y para el 11.11% a veces.

Tabla 21

Frecuencias obtenidas por ítem-desempeño del personal.

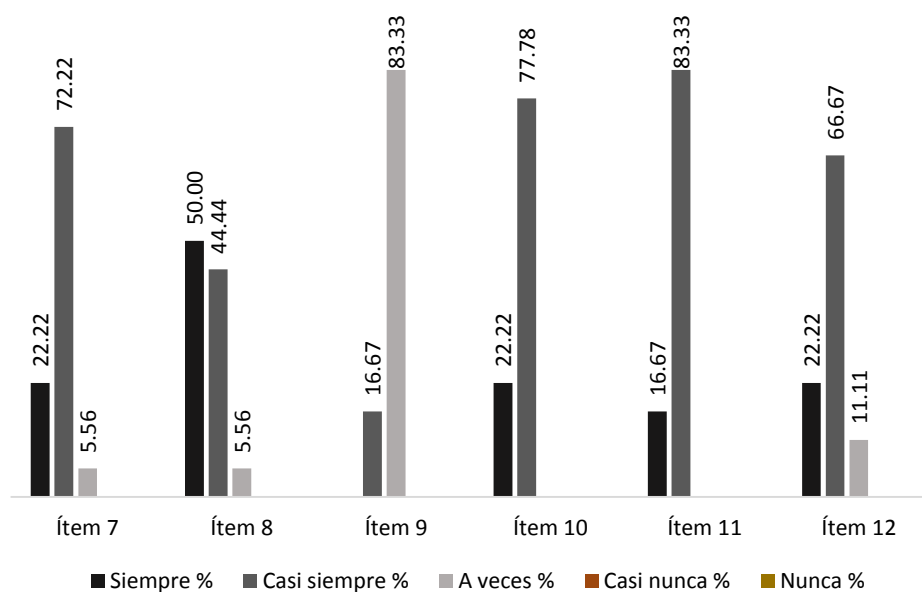
Escala	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
--------	---------	--------------	---------	------------	-------	-------

Ítem	<i>f_i</i>	<i>f_i</i> %	<i>f_i</i>	<i>f_i</i> %	<i>f_i</i>	<i>f_i</i> %	<i>f_i</i>	<i>f_i</i> %	<i>f_i</i>	<i>f_i</i> %	F	F%
7	4	22.22	13	72.22	1	5.56	0	0.00	0	0.00	18	100.00
8	9	50.00	8	44.44	1	5.56	0	0.00	0	0.00	18	100.00
9	0	0.00	3	16.67	15	83.33	0	0.00	0	0.00	18	100.00
10	4	22.22	14	77.78	0	0.00	0	0.00	0	0.00	18	100.00
11	3	16.67	15	83.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	18	100.00
12	4	22.22	12	66.67	2	11.11	0	0.00	0	0.00	18	100.00
Total	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100

Nota. *f_i*: frecuencia observada y *f_i*%: frecuencia porcentual.

Figura 26

Frecuencias porcentuales por ítem-desempeño del personal.



Nota. Obtenidas a partir de la tabla 21.

De la Figura 26, el desempeño del personal, se reflejó en el desempeño contextual, en la cual, los colaboradores manifestaron que, casi siempre se controlan las horas extras estrictamente; casi siempre, se retribuyen las horas extras con bonos, en ocasiones las horas programadas se sobrepasan registrando un sobre trabajo; así también, el desempeño se reflejó en el desempeño focal, en la cual los trabajadores casi siempre cumplen a conciencia con las actividades programadas, el trato amable con el cliente, se da casi siempre, por último, los colaboradores casi siempre manejan sus emociones para la atención al cliente.

4.1.3.3. Presentación de la información en la dimensión objetivos organizacionales.

A. Resultados a nivel dimensión.

Con la información obtenida de la Tabla 5, se han construido tablas de frecuencia observadas y porcentuales para la dimensión objetivos organizacionales de la variable productividad, de las cuales se obtuvo que, el 55.6% de respuestas, de los colaboradores, se ubicaron en la escala “casi siempre”, el 44.4% de respuestas en la escala “siempre”; de otro lado, ninguna respuesta se ubicó en la escala “a veces”, “casi nunca” y “nunca” (Tabla 22).

Tabla 22

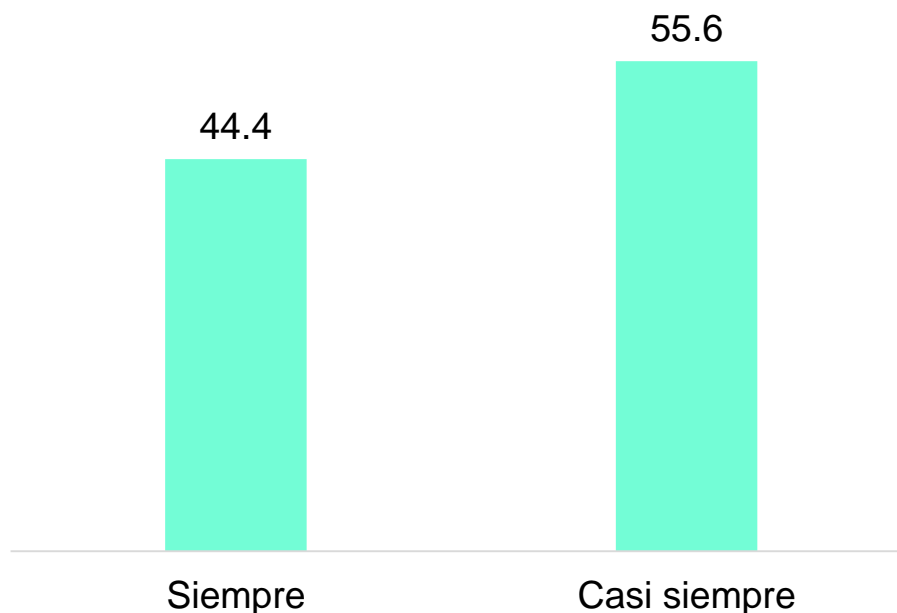
Frecuencias obtenidas en la dimensión objetivos organizacionales.

Escala	<i>fi</i>	<i>fi%</i>
Siempre	8	44.4
Casi siempre	10	55.6
A veces	0	0.0
Casi nunca	0	0.0
Nunca	0	0.0
Total	18	100

Nota. *fi*: frecuencia observada y *fi%*: frecuencia porcentual.

Figura 27

Frecuencias porcentuales en la dimensión objetivos organizacionales.



Nota. Obtenida a partir de la tabla 22.

De la Figura 27, se ha identificado que la mayoría de colaboradores, ha respondido en la escala “casi siempre”, con lo cual se entiende que, los objetivos

individuales, casi siempre se alinean a los objetivos de la organización, estos últimos casi siempre se cumplen de acuerdo a lo planeado, los colaboradores consideran que se hacen grandes esfuerzos por lograrlos, en tanto se realizan presiones para el logro de los objetivos de venta incrementando la exigencia a cada colaborador, ante ello, los colaboradores casi siempre influyen en la capacidad de solución de problemas en la organización.

B. Resultados a nivel indicador.

La dimensión objetivos organizacionales, se ha compuesto de tres indicadores: objetivos individuales (ítem 13 y 14), percepción de los objetivos conseguidos (ítem 15 al 17), y el indicador capacidad de influir en el nivel de productividad (ítem 18 al 20), los resultados obtenidos fueron los siguientes.

- En el ítem 13, se ha identificado que para el 55.56% de colaboradores sus objetivos personales, siempre se encontraron alineados a los objetivos de la organización, para el 27.78% de colaboradores a veces sus objetivos se alinearon a los objetivos organizacionales, y para el 16.67% casi siempre.
- En el ítem 14, se ha identificado que para el 50% de colaboradores, los sobre horarios en la empresa, casi siempre perjudicaron el logro de sus objetivos individuales, para el 33.33% de colaboradores casi nunca, y para el 16.67% nunca perjudicaron sus objetivos individuales.
- En el ítem 15, se ha identificado que para el 55.56% de colaboradores, los objetivos propuestos en la empresa (estipulados en la misión, visión, valores del local), se están cumpliendo siempre, como se han planteado, para el 44.44% se están cumpliendo casi siempre; de otro lugar, para ningún colaborador se cuplen a veces, casi nunca y nunca.

- En el ítem 16, se identificó que el 66.67% de colaboradores, siempre se esfuerzan por lograr los objetivos planteados por la empresa, el 33.33% de colaboradores, casi siempre realizan esfuerzos para el logro de objetivos organizacionales.
- En el ítem 17, se ha identificado que para el 72.22% de colaboradores, casi siempre el incremento de los objetivos de ventas, ha elevado el nivel de exigencia en su trabajo, para el 27.78% de colaboradores siempre ha elevado el nivel de exigencia.
- En el ítem 18, se identificó que el 72.22% de colaboradores, casi siempre se encontraron capacitados para la solución de problemas, el 27.78% siempre se encontraron capacitados, ningún colaborador a sentido que a veces, casi nunca y nunca.
- En el ítem 19, se ha identificado que para el 77.78% de colaboradores, el trabajo en equipo, es practicada siempre en la empresa, en tanto, para el 22.22% de colaboradores, casi siempre se practica el trabajo en equipo.
- En el ítem 20, se identificó que para el 38.89% de colaboradores, la presión por llegar a las metas, casi siempre ha disminuido su capacidad de atención al cliente, para el 33.33% de colaboradores, las presiones a veces disminuyeron su capacidad de atención, y para el 27.78% casi nunca la presión disminuyó la capacidad de atención.

Tabla 23

Frecuencias obtenidas por ítem-objetivos organizacionales.

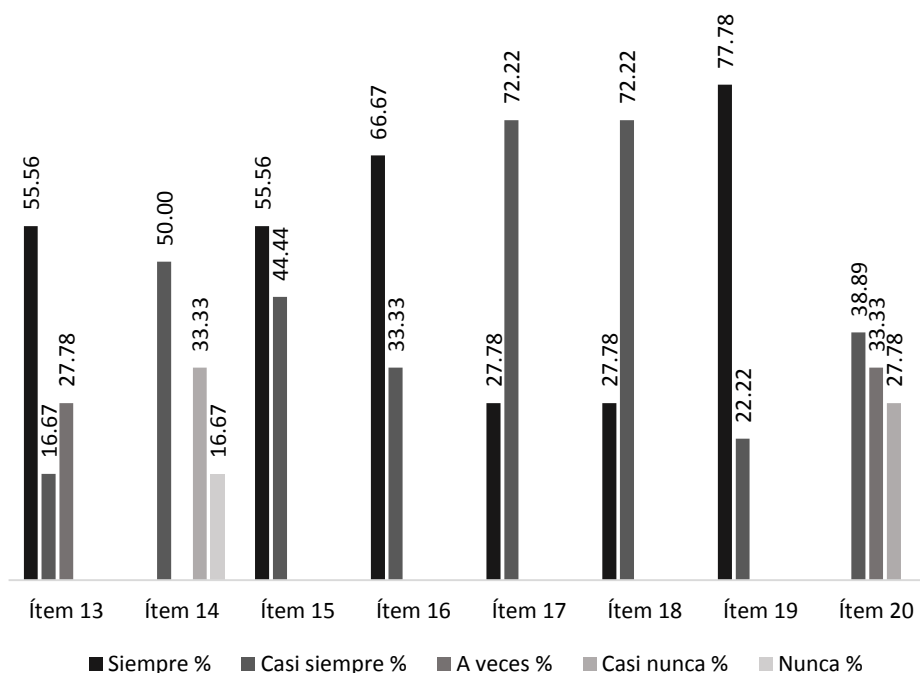
Escala	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
--------	---------	--------------	---------	------------	-------	-------

Ítem	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	fi	fi%	F	F%
13	10	55.56	3	16.67	5	27.78	0	0.00	0	0.00	18	100.00
14	0	0.00	9	50.00	0	0.00	6	33.33	3	16.67	18	100.00
15	10	55.56	8	44.44	0	0.00	0	0.00	0	0.00	18	100.00
16	12	66.67	6	33.33	0	0.00	0	0.00	0	0.00	18	100.00
17	5	27.78	13	72.22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	18	100.00
18	5	27.78	13	72.22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	18	100.00
19	14	77.78	4	22.22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	18	100.00
20	0	0.00	7	38.89	6	33.33	5	27.78	0	0.00	18	100.00
Total	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100	18	100

Nota. fi: frecuencia observada y fi%: frecuencia porcentual.

Figura 28

Frecuencias porcentuales por ítem-objetivos organizacionales.



Nota. Obtenidas a partir de la tabla 23.

De la Figura 28, los objetivos organizacionales, se sustentaron en el cumplimiento de los objetivos individuales de los colaboradores, los cuales se pudieron alinear a los objetivos de la organización; no obstante, para el logro de estos es necesario considerar que los sobre horarios perjudican el logro de los objetivos de los colaboradores, además que, los objetivos planteados por la organización deben cumplirse tal como se estipula en los planes de la misma, pensando siempre en equilibrar la exigencia con los objetivos de venta que tiene la organización, es necesario además que, la capacidad de solución de problemas

que poseen los colaboradores, sea tomada en cuenta por la organización para cubrir sus metas, desdeñando la presión y alimentando/fomentando el trabajo en equipo.

4.2. Contrastación de la hipótesis

En el proceso de contraste de la hipótesis, se utilizó como herramienta la estadística inferencial, para con ello, corroborar lo establecido en las hipótesis de estudio. El proceso de contraste de la hipótesis según Monterrey y Gómez (2007, p.197), se define como el establecimiento del valor de verdad que tiene la hipótesis de investigación, en otras palabras, se corrobora con la información encontrada una respuesta a la pregunta de estudio, decidiendo la veracidad o falsedad de lo planteado como hipótesis. Para determinar lo descrito anteriormente, se ha procedido según los pasos propuestos de esclarecimiento de la hipótesis según Fisher, en la que usa los “valores P” según un proceso de cinco pasos para contrastar la hipótesis, estos son:

1. ***Formulación de las hipótesis estadísticas.*** Como primer paso se establecen las hipótesis alterna/del investigador/de estudio y la hipótesis nula/negación, en la presente investigación, el sufijo de la hipótesis alterna fue “H_A” y para la hipótesis nula “H”₀.
2. ***Determinar el nivel de significancia (α).*** Para el contraste de la hipótesis, es necesario definir un valor o nivel en el cual, podemos tomar la decisión acerca de aceptar o rechazar la hipótesis nula. Según Bernal (2016), es usual la utilización de niveles $\alpha=0.01$, $\alpha=0.05$ o $\alpha=0.10$. Es posible utilizar cualquier valor α entre 0.01 y 0.10. En la presente investigación, se utilizó un valor $\alpha=0.05$.
3. ***Selección de una prueba estadística más adecuada.*** Según Bernal (2016), la selección de una prueba estadística, obedece a las características del tema de

investigación. Al respecto, Flores et al. (2017), menciona que se tienen diferentes pruebas estadísticas para el análisis inferencial, por lo cual, es necesario seleccionar una prueba adecuada teniendo como base los siguientes criterios.

- A. Diseño del estudio.** Este primer criterio para la selección de una prueba estadística, parte del diseño de estudio, evidenciando si en el diseño se realizan comparaciones, asociaciones o una descripción de los hechos observados; así también, se identifica si se está trabajando con uno, dos o más grupos a los que se le aplica un instrumento, un test, un reactivo, un ensayo, una plan, un insumo, un material, etc.
- B. Número de mediciones.** Este segundo criterio para la selección de una prueba estadística, comprende la cantidad de mediciones de la variable estudiada, de acuerdo a este criterio, se analiza las diferentes maneras en que los cambios de una variable son modificadas en función de los instrumentos aplicados.
- C. Escala de medición de las variables.** Como tercer criterio, es fundamental conocer la naturaleza de las variables de investigación, estas pueden ser “cuantitativas” o “cualitativas”. Las variables cualitativas, se sub dividen en nominales (las que poseen características similares entre sí, sin diferencias entre ellas) u ordinales (las que tienen cierta dimensión, etapa, fase, nivel, gravedad, jerarquía, ect.). Las variables cuantitativas, se sub dividen en contínuas (las que poseen características no divisibles, y que tienen un número incontable de valores como el peso, longitud, volumen, tiempo, etc.) o discretas (las que pueden sub dividirse, y que tienen un número contable de valores como la cantidad de embarazos, cantidad de hijos, número de colaboradores, número de clientes, etc.).

D. Prueba paramétrica y no paramétrica. Este cuarto criterio reconoce los criterios expuestos anteriormente, se debe establecer a qué grupo de prueba pertenece la prueba estadística. De acuerdo a la escala de medición de las variables, las variables cualitativas (nominales u ordinales) y las variables cuantitativas (discontinuas/discretas), se ubican en el grupo de estadísticos no paramétricos. En tanto, las variables cuantitativas (continuas), de acuerdo al tipo de distribución de los datos, si estos se distribuyen según la curva normal, se ubican en el grupo de estadísticos paramétricos, de otro lado si no se distribuyen según la curva normal, se ubican en el grupo de estadísticos no paramétricos.

4. Obtención del P valor. El valor P o *P-valor*, forma parte de la información que brindan los software estadísticos para la prueba de hipótesis. El valor P, es la posición que tiene el valor que arroja el software del estadístico de prueba en las colas de distribución, si la hipótesis nula (H_0) fuera verdadera, además responde a la pregunta del extremo valor identificado en la distribución del estadístico de prueba utilizado. En ese sentido, el valor P cuantifica la evidencia que se tiene de los datos en contra de la hipótesis nula.

Tabla 24

Criterios de medición a través del valor P.

Valor P	Criterio de análisis con P valor
$0.1 < P < 1.0$	Débil evidencia contra la hipótesis nula
$0.01 < P < 0.1$	A medida que P disminuye, se incrementa la evidencia contra la hipótesis nula
$0.001 < P < 0.01$	
$0.0001 < P < 0.001$	A medida que P disminuye, existe fuerte evidencia contra la hipótesis nula
$P < 0.0001$	

Nota. Elaborado en base a Monterrey y Gomez (2007).

Para determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis nula de investigación, y tomar una decisión en base al valor P confrontado con el nivel de significancia (α), se ha establecido la siguiente regla de decisión.

- Si, P-valor $< \alpha$ \therefore **Se rechaza la hipótesis nula (H_0).**
- Si, P-valor $> \alpha$ \therefore **Se acepta la hipótesis nula (H_0).**

5. Conclusión del contraste de la hipótesis. Consiste en arribar a una conclusión general de acuerdo al objetivo establecido en la investigación, aceptando o rechazando la hipótesis de investigación.

Luego de describir los criterios para la selección del estadístico de prueba, se ha seleccionado la prueba no paramétrica *rho de Spearman (Rho)*, en consonancia con los criterios establecidos, la investigación tuvo un diseño **no experimental** de **asociación** de variables, solo se hizo **una medición**, las variables de estudio fueron variables **cualitativas en escala ordinal de Likert** por lo cual, la prueba estadística se ubico dentro de los estadísticos **no paramétricos**.

Para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas, se han utilizado los valores de las medianas por cada colaborador, en cada ítem que comprendieron cada variable (satisfacción y productividad) y asociarlas para la **prueba de hipótesis general**, en cada ítem que abarco cada dimensión de la variable satisfacción (características de la tarea, conocimiento, social, contextual y personal) y la variable productividad laboral y asociarlas para las **pruebas de hipótesis específicas**.

4.2.1. Prueba de hipótesis general

4.2.1.1. Formulación de las hipótesis estadísticas (hipótesis nula y alterna).

Hipótesis nula (H_0): **No** existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción y la productividad del personal en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

Hipótesis alterna (H1): Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción y la productividad del personal en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

4.2.1.2. Determinar el nivel de significancia (α).

En la presente investigación, se ha utilizado un valor $\alpha=0.05$ o 5% como valor o límite máximo para aceptar la hipótesis nula.

4.2.1.3. Calcular la prueba estadística.

De acuerdo con la tabla 25, se ha identificado que el coeficiente *rho de Spearman* equivale a 0,572 con una significancia de 0,013. De acuerdo a la tabla 26, el coeficiente obtenido, indica una correlación entre una fuerte y moderada entre la satisfacción y la productividad laboral.

Tabla 25

Correlaciones (satisfacción-productividad).

			Satisfacción laboral	Productividad laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,572*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	18	18
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,572*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	18	18

Nota. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Tabla 26

Escalas de interpretación del coeficiente Rho de Spearman.

Rango	Relación
0 – 0,25	Escasa o nula
0,26 – 0,50	Débil
0,51 – 0,75	Entre moderada y fuerte
0,76 – 1,00	Entre fuerte y perfecta

Nota. Tomado de Martínez et al. (2009). Coeficientes de correlación-caracterización.

4.2.1.4. Obtención del P-valor.

El P-valor, se ha conseguido al procesar el estadístico de prueba rho de Spearman, en el software SPSS V-23, este valor fue de 0,013 el cual es menor al nivel de significancia (0,050) con el cual, se interpreta que, a medida que P disminuye, se incrementa la evidencia contra la hipótesis nula (ver tabla 24).

4.2.1.5. Conclusión del contraste de la hipótesis general.

Con el contraste de la prueba de hipótesis general, se ha identificado que existe una relación positiva y significativa ($\rho=0,572; p<0.05$) entre la satisfacción y la productividad del personal en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

4.2.2.1. Formulación de las hipótesis estadísticas (hipótesis nula y alterna).

Hipótesis nula (H0): No existe una relación positiva y significativa entre las características de la tarea y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

Hipótesis alterna (H1): Existe una relación positiva y significativa entre las características de la tarea y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

4.2.2.2. Determinación del nivel de significancia (α).

En la presente investigación, se ha utilizado un valor $\alpha=0.05$ o 5% como valor o límite máximo para aceptar la hipótesis nula.

4.2.2.3. Calcular la prueba estadística.

De acuerdo con la tabla 27, se ha identificado que el coeficiente *rho de Spearman* equivale a 0,529 con una significancia de 0,024. De acuerdo a la tabla 26, el coeficiente

obtenido, indica una correlación entre una fuerte y moderada entre las características de la tarea de la variable satisfacción y la productividad laboral.

Tabla 27

Correlaciones (características de la tarea-productividad).

		Características de la tarea	Productividad laboral
Rho de Spearman	Características de la tarea	1,000	,529*
			,024
		18	18
	Productividad laboral	,529*	1,000
		,024	.
		18	18

Nota. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

4.2.2.4. Obtención del P-valor.

El P-valor, se ha conseguido al procesar el estadístico de prueba rho de Spearman, en el software SPSS V-23, este valor fue de 0,024 el cual es menor al nivel de significancia (0,050) con el cual, se interpreta que, a medida que P disminuye, se incrementa la evidencia contra la hipótesis nula (ver tabla 24).

4.2.2.5. Conclusión del contraste de la hipótesis específica 1.

Con el contraste de la prueba de hipótesis específica 1, se ha identificado que existe una relación positiva y significativa ($\rho=0,529; p<0,05$) entre las características de la tarea y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

4.2.3.1. Formulación de las hipótesis estadísticas (hipótesis nula y alterna).

Hipótesis nula (H0): No existe una relación positiva y significativa entre las características del conocimiento y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.- Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

Hipótesis alterna (H1): Existe una relación positiva y significativa entre las características del conocimiento y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.- Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

4.2.3.2. Determinación del nivel de significancia (α).

En la presente investigación, se ha utilizado un valor $\alpha=0.05$ o 5% como valor o límite máximo para aceptar la hipótesis nula.

4.2.3.3. Calcular la prueba estadística.

De acuerdo con la tabla 28, se ha identificado que el coeficiente *rho de Spearman* equivale a 0,506 con una significancia de 0,032. De acuerdo a la tabla 26, el coeficiente obtenido, indica una correlación entre una fuerte y moderada entre las características del conocimiento de la variable satisfacción y la productividad laboral.

Tabla 28

Correlaciones (características del conocimiento-productividad).

			Características del conocimiento	Productividad laboral
Rho de Spearman	Características del conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,506*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	18	18
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,506*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	18	18

Nota. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

4.2.3.4. Obtención del P-valor.

El P-valor, se ha conseguido al procesar el estadístico de prueba rho de Spearman, en el software SPSS V-23, este valor fue de 0,032 el cual es menor al nivel de significancia (0,050) con el cual, se interpreta que, a medida que P disminuye, se incrementa la evidencia contra la hipótesis nula (ver tabla 24).

4.2.3.5. Conclusión del contraste de la hipótesis específica 2.

Con el contraste de la prueba de hipótesis específica 2, se ha identificado que existe una relación positiva y significativa ($\rho=0,506; p<0.05$) entre las características del conocimiento y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

4.2.4.1. Formulación de las hipótesis estadísticas (hipótesis nula y alterna).

Hipótesis nula (H0): No existe una relación positiva y significativa entre las características sociales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

Hipótesis alterna (H1): Existe una relación positiva y significativa entre las características sociales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

4.2.4.2. Determinación del nivel de significancia (α).

En la presente investigación, se ha utilizado un valor $\alpha=0.05$ o 5% como valor o límite máximo para aceptar la hipótesis nula.

4.2.4.3. Calcular la prueba estadística.

De acuerdo con la tabla 29, se ha identificado que el coeficiente *rho de Spearman* equivale a 0,534 con una significancia de 0,023. De acuerdo a la tabla 26, el coeficiente obtenido, indica una correlación entre una fuerte y moderada entre las características sociales de la variable satisfacción y la productividad laboral.

Tabla 29*Correlaciones (características sociales-productividad).*

		Características sociales	Productividad laboral
Rho de Spearman	Características sociales		
	Coeficiente de correlación	1,000	,534*
	Sig. (bilateral)	.	,023
	N	18	18
	Productividad laboral		
	Coeficiente de correlación	,534*	1,000
Sig. (bilateral)	,023	.	
N	18	18	

Nota. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

4.2.4.4. Obtención del P-valor.

El P-valor, se ha conseguido al procesar el estadístico de prueba rho de Spearman, en el software SPSS V-23, este valor fue de 0,023 el cual es menor al nivel de significancia (0,050) con el cual, se interpreta que, a medida que P disminuye, se incrementa la evidencia contra la hipótesis nula (ver tabla 24).

4.2.4.5. Conclusión del contraste de la hipótesis específica 3.

Con el contraste de la prueba de hipótesis específica 3, se ha identificado que existe una relación positiva y significativa ($\rho=0,534; p<0.05$) entre las características sociales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut "PH67" Huancayo 2022.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

4.2.5.1. Formulación de las hipótesis estadísticas (hipótesis nula y alterna).

Hipótesis nula (H0): No existe una relación positiva y significativa entre las características contextuales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

Hipótesis alterna (H1): Existe una relación positiva y significativa entre las características contextuales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

4.2.5.2. Determinación del nivel de significancia (α).

En la presente investigación, se ha utilizado un valor $\alpha=0.05$ o 5% como valor o límite máximo para aceptar la hipótesis nula.

4.2.5.3. Calcular la prueba estadística.

De acuerdo con la tabla 30, se ha identificado que el coeficiente *rho de Spearman* equivale a 0,648 con una significancia de 0,040. De acuerdo a la tabla 26, el coeficiente obtenido, indica una correlación fuerte entre las características contextuales de la variable satisfacción y la productividad laboral.

Tabla 30

Correlaciones (características contextuales-productividad).

		Características contextuales	Productividad laboral
Rho de Spearman	Características contextuales	1,000	,648*
	Sig. (bilateral)	.	,004
	N	18	18
	Productividad laboral	,648*	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	18	18

Nota. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

4.2.5.4. Obtención del P-valor.

El P-valor, se ha conseguido al procesar el estadístico de prueba rho de Spearman, en el software SPSS V-23, este valor fue de 0,004 el cual es menor al nivel de significancia (0,050) con el cual se interpreta que, existe fuerte evidencia contra la hipótesis nula (ver tabla 24).

4.2.5.5. Conclusión del contraste de la hipótesis específica 4.

Con el contraste de la prueba de hipótesis específica 4, se ha identificado que existe una relación positiva y significativa ($\rho=0,648; p<0.05$) entre las características contextuales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

4.2.6. Prueba de hipótesis específica 5

4.2.6.1. Formulación de las hipótesis estadísticas (hipótesis nula y alterna).

Hipótesis nula (H0): No existe una relación positiva y significativa entre las características de la persona y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

Hipótesis alterna (H1): Existe una relación positiva y significativa entre las características de la persona y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

4.2.6.2. Determinación del nivel de significancia (α).

En la presente investigación, se ha utilizado un valor $\alpha=0.05$ o 5% como valor o límite máximo para aceptar la hipótesis nula.

4.2.6.3. Calcular la prueba estadística.

De acuerdo con la tabla 31, se ha identificado que el coeficiente *rho de Spearman* equivale a 0,499 con una significancia de 0,035. De acuerdo a la tabla 26, el coeficiente obtenido, indica una correlación entre moderada y fuerte entre las características de la persona de la variable satisfacción y la productividad laboral.

Tabla 31*Correlaciones (características de la persona-productividad).*

		Características de la persona	Productividad laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,499*
	Sig. (bilateral)	.	,035
	N	18	18
	Coeficiente de correlación	,499*	1,000
	Sig. (bilateral)	,035	.
	N	18	18

Nota. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

4.2.6.4. Obtención del P-valor.

El P-valor, se ha conseguido al procesar el estadístico de prueba rho de Spearman, en el software SPSS V-23, este valor fue de 0,035 el cual es menor al nivel de significancia (0,050) con el cual se interpreta que, a medida que P disminuye, se incrementa la evidencia contra la hipótesis nula (ver tabla 24).

4.2.6.5. Conclusión del contraste de la hipótesis específica 5.

Con el contraste de la prueba de hipótesis específica 5, se ha identificado que existe una relación positiva y significativa ($\rho=0,499; p<0.05$) entre las características de la persona en el trabajo y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.

4.3. Discusión de resultados

Según los resultados encontrados por cada variable, es de vital importancia realizar una descripción acerca del proceso de operacionalización de cada una de ellas, considerando los motivos por los cuales, se ha desarrollado el problema de investigación, la cual afecta las actividades dentro de la tienda Pizza Hut Open Plaza Huancayo. El problema de investigación estuvo motivado por las actividades del personal, en relación a la preparación y la atención en el patio de comidas y envío delivery, problemas asociados al manejo de procesos, no

realización de procesos básicos, sobretiempos y presión para llegar a las ventas proyectadas en la tienda, por estos motivos, se consideró como variables la satisfacción y la productividad laboral; según la teoría existente en estas variables, la productividad a costa del trabajador priva a los trabajadores de su satisfacción en el trabajo (William, G, citado por Chiavenato, 2007), teniendo evidencia empírica en las actividades desarrolladas en la tienda de la franquicia y evidencia teórica citada en el estudio de William, se ha convenido en el planteamiento del **objetivo general** de investigación, la cual fue determinar la relación que existe entre la satisfacción y la productividad laboral en la tienda de la franquicia; este objetivo, se sustentó en el enfoque interaccionista (situación-disposición) identificando que el sujeto, es el principal objetivo de la organización y responsable o generador de productividad; son los trabajadores quienes administran los recursos y los procesos de bienes y servicios, buscando la mejora de la productividad (Singh, 2008 citado por Marvel et al. 2011). El **objetivo general**, se ha arribado, de acuerdo a los resultados obtenidos luego del trabajo de campo, tras la aplicación del cuestionario hacia 18 colaboradores (atención al cliente y producción) encontrando que, el 72.2% de ellos, han tenido una evaluación parcial, según sus actitudes y sensaciones acerca de su satisfacción en el trabajo; así también, el 94.4% de ellos, expresaron en la escala “casi siempre”, que tienen un control sobre el desarrollo de sus actividades y procesos (tecnología, insumos, desempeño, objetivos) que manejan, contrastando estos resultados a través de la estadística inferencial, se han encontrado similitudes con la base teórica del modelo planteado, ya que, existe una relación positiva y significativa ($p < 0.05$) entre la satisfacción y la productividad laboral; no obstante, la intensidad de la relación, fue moderada ($\rho = 0.572$), debido a que, las respuestas encontradas tanto en la variable satisfacción y productividad, no tuvieron puntuaciones altas (escala “Siempre”), denotando los problemas evidenciados en la organización, además de identificar que, los trabajadores se han de sentir más productivos cuando se sientan más satisfechos, por tanto, la empresa no debe buscar mayores índices de

productividad a costa de privar de satisfacción al trabajador. Los **objetivos específicos**, se han planteado bajo el modelo teórico de Singh (2008) citado por Marvel et al. (2011), en la cual, se analizan las dimensiones de la satisfacción del enfoque interaccionista, se analiza las actitudes y comportamientos bajo las presiones del contexto laboral, y de la individualidad. El primer objetivo específico, fue identificar la relación que existe entre las características de la tarea y la productividad, este objetivo fue arribado al encontrar en el trabajo de campo que, el 38.9% de colaboradores tuvieron una apreciación parcialmente positiva en función a lo que el trabajo les puede ofrecer, la diversidad de tareas, la facilidad en el desarrollo del trabajo, la influencia del trabajo en su vida personal, y la libertad de acción, se han encontrado similitudes con la base teórica del modelo planteado, Hackman y Oldham (1976), pues mencionaron que las características de tarea, se conforman de la variedad, identidad, significatividad de tarea y la autonomía de funciones del trabajador para mejorar la productividad, así también, al contrastar estos resultados a través de la estadística inferencial, se ha identificado que, existe una relación positiva y significativa ($p < 0.05$) entre las características de la tarea y la productividad laboral; no obstante, la intensidad de la relación, fue moderada ($\rho = 0.529$), debido a que, las respuestas encontradas en la dimensión características de la tarea, no sobrepasaron el 50% de concentración en las escalas “Siempre”, “Casi siempre” y “a veces”, denotando los problemas evidenciados en la organización, los que radicaron en las características de la tarea/actividad, los trabajadores consideran que se les exige el uso de habilidades y talentos diferentes, casi siempre el trabajo les facilita herramientas para realizar sus labores, el trabajo tiene una influencia positiva y a veces, tienen autonomía para sugerir mejoras en las condiciones laborales. El segundo objetivo específico, fue identificar la relación que existe entre las características del conocimiento y la productividad, este objetivo fue arribado al encontrar en el trabajo de campo que, el 55.6% de colaboradores tuvieron una apreciación parcialmente positiva en relación a lo que el trabajo le exige conforme al

conocimiento que se deben tener para ejecutar sus funciones, el conocimiento de los procesos, la aprehensión de la nueva información en la organización, la solución de problemas, y la especialización para el desarrollo de actividades en la organización, se han encontrado similitudes con la base teórica del modelo planteado, Morgenson y Humphrey (2006), refieren que la complejidad del conocimiento para las labores, el flujo de información nueva en la organización, la solución de problemas y la especialización o las habilidades especiales para desarrollar una determinada actividad, inciden en la mejora de la productividad; así también, al contrastar estos resultados a través de la estadística inferencial, se ha identificado que, existe una relación positiva y significativa ($p < 0.05$) entre las características del conocimiento y la productividad laboral; no obstante, la intensidad de la relación, fue moderada ($\rho = 0.506$), debido a que, las respuestas encontradas en la dimensión características del conocimiento, se concentraron en la escala “casi siempre”, “a veces”, y en menor medida en la escala “siempre”, denotando los problemas evidenciados en la organización, los que radicarón en las características del conocimiento para el desarrollo de procesos, los trabajadores consideran que a veces, el flujo de información es completa, es necesaria una actualización de los combos, descuentos, promociones, medidas por porción, etc., no se toma en cuenta a los colaboradores en la solución de problemas, pues solo a veces intervienen en la solución de problemas. El tercer objetivo específico, fue identificar la relación que existe entre las características sociales y la productividad, este objetivo fue arribado al encontrar en el trabajo de campo que, el 72.2% de colaboradores tuvieron una apreciación positiva en relación a lo que el trabajo les brinda conforme a la asistencia social como el apoyo social (médica, sindical, etc.), el apoyo en las otras áreas para el desempeño y la superación, la mantención de una actitud positiva aunque sienta frustración, y la retroalimentación que se le brinda en alguna medida dentro de sus actividades, se han encontrado similitudes con la base teórica del modelo planteado, Judge y Zapata (2015), refieren que las características sociales, se sustentan en el apoyo social hacia el

trabajador, la interdependencia que se refiere al como el desempeño de otros puede aumentar el desempeño de uno mismo, los requerimientos de interacción con el cliente (actitud), y la retroalimentación como una medida para mejorar el control hacia los colaboradores, todas ellas mejoran la productividad en el trabajo, al contrastar estos resultados a través de la estadística inferencial, se ha identificado que, existe una relación positiva y significativa ($p < 0.05$) entre las características sociales y la productividad laboral; no obstante, la intensidad de la relación, fue moderada ($\rho = 0.534$), debido a que, las respuestas encontradas en la dimensión características sociales, se concentraron en la escala “casi siempre”, y en menor medida en la escala “siempre”, denotando los problemas evidenciados en la organización, los que radicarón en que, casi siempre los trabajadores identifican el apoyo social (médica, sindical, etc.) de parte de la empresa, el desempeño de los trabajadores, no se ve afectado por el control que hace el área administrativa, pues no se hacen llamados de atención por tardanzas, casi siempre se tiene que tener una actitud positiva, así también la supervisión que se hace no es constante. El cuarto objetivo específico, fue identificar la relación que existe entre las características contextuales y la productividad, este objetivo fue arribado al encontrar en el trabajo de campo que, el 88.9% de colaboradores tuvieron una apreciación positiva en relación a lo que el trabajo le ofrece conforme al espacio de trabajo, las demandas físicas en sus labores, las condiciones laborales, y el uso de equipos y herramientas, se han encontrado similitudes con la base teórica del modelo planteado, Dierdorff y Morgerson (2013), refieren que las características contextuales abarcan la ergonomía (espacio de trabajo apropiado para realizar las funciones), las demandas físicas para realizar tareas y actividades, las condiciones de trabajo, y el empleo de equipos según el ámbito laboral, todas ellas, son significativas e influyentes en la satisfacción laboral; así también, al contrastar estos resultados a través de la estadística inferencial, se ha identificado que, existe una relación positiva y significativa ($p < 0.05$) entre las características sociales y la productividad laboral; además, la intensidad de la relación, fue fuerte ($\rho = 0.646$), debido a

que, las respuestas encontradas en la dimensión características del conocimiento, se concentraron en la escala “casi siempre”, en mayor magnitud, denotando que, las características del contexto, evidencian la mejor relación para la satisfacción laboral, identificando que, la organización casi siempre brinda un espacio físico propicio a los trabajadores, el trabajo realizado no necesita de esfuerzo físico importante, además se mantiene el área de trabajo limpio en todo momento, en tanto, el uso de equipos y materiales (horno, caja, registro, software), se realizaron siempre. El quinto objetivo específico, fue identificar la relación que existe entre las características de la persona y la productividad, este objetivo fue arribado al encontrar en el trabajo de campo que, el 44.4% de colaboradores tuvieron una apreciación parcialmente positiva en relación a su satisfacción de acuerdo a una autoevaluación percibida, basada en su autoestima (satisfacción consigo mismo), autoeficacia (completa tareas con éxito), control de su éxito en la empresa y su estabilidad emocional, se han encontrado similitudes con la base teórica del modelo planteado, Wu Griffin (2012), Ones et al. (2007) y Rode (2004), validaron la correlación de la “autoevaluación de la persona” con la satisfacción, encontrando una correlación moderada con la autoestima ($\rho=0.26$), autoeficacia ($\rho=0.45$), locus de control ($\rho=0.32$), y estabilidad emocional ($\rho=0.24$); así también, al contrastar estos resultados a través de la estadística inferencial dentro de la investigación, se ha identificado que, existe una relación positiva y significativa ($p<0.05$) entre las características de la persona y la productividad laboral; no obstante, la intensidad de la relación, fue moderada ($\rho=0.499$), debido a que, las respuestas encontradas en la dimensión características de la persona, se concentraron en la escala “casi siempre”, “siempre”, y en menor medida en la escala “a veces”, denotando los problemas evidenciados en la organización, los que radicaron en que, casi siempre los colaboradores se sintieron satisfechos con ellos mismo en la realización de sus funciones, casi siempre sintieron realizar sus funciones con éxito, los colaboradores tuvieron

un sentimiento de control parcial del éxito en su vida, y por último, los colaboradores no se sintieron deprimidos por las labores repetitivas en la realización de sus labores.

Los resultados de la investigación, fueron contrastados con los resultados abordados en los antecedentes de la investigación, conociendo si se tuvo similitudes o discrepancias, según los resultados hallados en las variables y sus dimensiones. Se identificaron similitudes con los resultados en la tesis de Arguello (2018), ya que, identificó una relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad; encontrando que la motivación, es el principal indicador de productividad, con ello, es importante sumar información acerca de la orientación que se le debe dar a los trabajadores bajo la motivación directa para generar un ambiente en el cual, el trabajador se sienta más motivado y labore más productivamente. De otra parte, se identificaron discrepancias, con los resultados en la tesis de Flores (2019), ya que, se halló que la satisfacción no influye significativamente ($0.067 > 0.050$) en la productividad de la empresa Volcan S.A, debido a que, se tienen diferencias en las áreas productivas y su nivel de satisfacción y productividad, se registró por el contrario un alto grado de improductividad y un nivel alto de insatisfacción, que implican una relación directa, pues a medida que la insatisfacción se incrementa, también se incrementa la improductividad. En el estudio de Michel y Urquieta (2020), se identificaron similitudes, pero desde el punto de vista de la satisfacción en una muestra específica de madres profesionales en un banco comunal en Bolivia, estas similitudes radicaron en que, 53% de madres cumplieron satisfactoriamente sus funciones, con lo que, la relación entre satisfacción y productividad, fue directa; es importante sumar información acerca de la satisfacción encontrada en madres profesionales, ya que, tuvieron niveles de satisfacción casi igual a los trabajadores del área operativa; aun con los niveles de satisfacción, se mantienen productivos, con ello, es conveniente reforzar la capacidad y el compromiso de las madres en el trabajo. Según los resultados obtenidos en la variable productividad de las dimensiones: eficiencia, desempeño del personal y objetivos de la organización, se han

identificado similitudes con los resultados en la tesis de Leon (2021), ya que, la jornada laboral tiene una influencia positiva en el proceso de trabajo en horas productivas (desempeño del personal), el ambiente de trabajo facilita la eficiencia del personal, y la motivación necesaria para cumplir con los objetivos organizacionales, todos ellos, contribuyen con la productividad, para que se realice un trabajo bien hecho. En el estudio de Guzmán (2018), se pudo identificar que la propuesta de un plan de mejora de la calidad de atención mejora la productividad, el plan de mejora incorpora a la capacitación para mejorar la optimización de recursos, trato amable, y la comunicación efectiva con el público; estos resultados tienen similitud con los resultados hallados en la variable productividad, pues en el caso de la organización, las capacitaciones se realizan para optimizar los recursos, pero no son evaluados in situ, generando problemas en la atención de pedidos (manejo del sistema KDS), así también la comunicación que se tiene de nueva información en la organización, sólo se realiza a veces, en tanto, el trato amable se realiza siempre, es necesario pasar a una nueva etapa pensando en la incorporación de un programa de productividad y satisfacción en la organización. Desde otro espectro con los resultados obtenidos, se encontraron discrepancias en relación al nivel e intensidad de la correlación entre satisfacción y productividad, hallada en el estudio de Medina (2021), identificando un nivel alto y significativo ($Rho=0,833$; $p<0.05$), añade como información valiosa que, una gestión eficiente del talento humano basado en el sistema de recompensas, las condiciones laborales y la motivación tendrán un efecto positivo en la satisfacción y colateralmente en la productividad dentro del call center de Pizza Raul, la que tiene la misma actividad de la tienda Pizza Hut Open Plaza Huancayo. Así también, en el estudio de Daza (2022) que estudio la influencia de la satisfacción en la productividad laboral en los colaboradores de Pizza Hut – Chiclayo 2019, se encontró que el nivel de satisfacción, fue regular por la poca confianza, malos comentarios, falta de trabajo en equipo, no se considera la participación de los trabajadores en la toma de decisiones; evidencias similares a las

encontradas en el caso de la tienda Pizza Hut Huancayo (Open Plaza), la cual parece ser una constante, poniendo a cuestas la satisfacción a cambio de mayor productividad, los resultados encontrados fueron similares a los hallados en la correlación en el estudio ($Rho=0,504$; $p<0.05$). Resultados similares conforme a la correlación positiva, moderada y significativa encontradas en la investigación, se localizaron en el estudio de Pizarro (2017), quien determinó que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción y la productividad ($Rho=0.681$; $p<0.05$), ocasionado por los niveles intermedios de satisfacción en los que se encontraron los trabajadores de la empresa Río Grande. La participación de los trabajadores en la toma de decisiones para la mejora de la atención a los clientes, necesita tomarse en cuenta por la organización, tal como se encontró en el presente estudio y en el estudio de De la Roca y de De la Cruz (2018) en la cual asoció la variable satisfacción y productividad, además de encontrar que la satisfacción se genera por el ambiente físico confortable, pago a tiempo de remuneraciones, condiciones dignas, y una participación activa.

Conclusiones

1. Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción y la productividad del personal en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022 ($Rho=0.572$; $p<0.05$). Los colaboradores catalogaron de parcial su satisfacción en el trabajo, conforme a una evaluación de sus actitudes y sentimientos, teniendo como base el enfoque interaccionista, que dimensiona la satisfacción bajo las características de la tarea, conocimiento de funciones, de beneficios y apoyo social, contextual en la organización y la valoración personal.
2. Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre las características de la tarea y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022 ($Rho=0.529$; $p<0.05$). Los colaboradores tuvieron una posición parcialmente positiva en relación a lo que el trabajo les ofrece para la realización de sus labores, así también, consideran una influencia positiva su labor dentro y fuera de la empresa, de otra parte, solo a veces consideran que tienen autonomía para recomendar mejoría en las condiciones laborales en la empresa.
3. Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre las características del conocimiento y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022 ($Rho=0.506$; $p<0.05$). Los colaboradores tuvieron una posición parcialmente positiva respecto de lo que el trabajo le puede exigir para el conocimiento de sus funciones y actividades, ya que la nueva información (combos, porciones, descuentos, etc.), a veces se trasmite de forma rápida, así también, los colaboradores no son tomados en cuenta para la resolución de problemas de manera creativa.

4. Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre las características sociales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022 ($Rho=0.534$; $p<0.05$). Los colaboradores tuvieron una apreciación positiva respecto a lo que el trabajo les brinda en los beneficios y el apoyo social, el desempeño de los colaboradores, no se vió afectado por el control del área administrativa cuando no se llama la atención en cuanto a las tardanzas, la exigencia de una actitud positiva se da casi siempre, y la supervisión que casi siempre se realiza de forma frecuente.
5. Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre las características contextuales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022 ($Rho=0.646$; $p<0.05$). Los colaboradores tuvieron una apreciación positiva en relación a lo que la organización les ofrece en su espacio de trabajo, ya que les facilita su ergonomía, el trabajo que realiza cada colaborador no requiere de esfuerzo físico, se mantiene el área de trabajo limpio, y las capacitaciones respecto al uso de equipos (hornos, caja registradora, software, etc.) siempre se abordan en las capacitaciones.
6. Se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre las características de la persona y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022 ($Rho=0.646$; $p<0.05$). Los colaboradores expusieron una apreciación parcial según una autoevaluación basada en su autoestima, pues casi siempre se sintieron satisfechos con ellos mismos en la realización de sus funciones, casi siempre sintieron que realizaron sus funciones con éxito, casi siempre sintieron tener control del éxito dentro de su vida profesional y diaria, así también, no se sintieron deprimidos por las labores tan repetitivas que realizan.

Recomendaciones

1. En relación a los resultados obtenidos en las variables satisfacción y productividad, se sugiere a los asistentes de gerencia, enfocarse en medir constantemente la satisfacción del personal, no sólo en la tienda Pizza Hut en Open Plaza, sino también en la tienda en Real Plaza, pues los procedimientos son los mismos, así también, considerar que no se debe enfocar más en ser productivos a costa de la satisfacción del trabajador, sino buscar que estos últimos se encuentren satisfechos para lograr mejorar la productividad.
2. Se sugiere a los asistentes de gerencia, trasladar los resultados respecto de la satisfacción hacia el gerente de tienda, para tomar acción respecto de la mejora de la productividad, concentrándose en tomar nota de lo que los trabajadores pueden sugerir para mejorar las condiciones laborales en la tienda Pizza Hut Open Plaza, con ello poder mejorar colateralmente la productividad.
3. Se sugiere al asistente de gerencia y gerente de tienda, coordinar exámenes para medir el nivel de conocimiento de las funciones relativas a los colaboradores para atención y procesos de atención en la tienda Pizza Hut Open Plaza, con ello, asegurar un conocimiento y práctica que se ejecuta cuando se realiza la atención de pedidos, así también, considerar que los colaboradores sean tomados en cuenta siempre en la solución de problemas ya que su creatividad es muy importante, por su contacto cercano con el cliente.
4. Se sugiere al asistente de gerencia y gerente de tienda, verificar los horarios de trabajo y el cumplimiento de los sobrehorarios a fin de, buscar medidas para acortar o proyectar el ingreso de un nuevo colaborador volante en días que se registre mayor afluencia de pedidos en la tienda Pizza Hut Open Plaza Huancayo.

5. Se sugiere al asistente de gerencia y gerente de tienda, evaluar el conocimiento y la práctica de lo aprendido en las capacitaciones conforme al software, manejo de equipos, hornos, caja registradora, etc. Así también, realizar talleres para cuando se incluya a personal nuevo, se considere el conocimiento previo que tiene en la utilización de software de pago de pedidos.
6. Se sugiere al asistente de gerencia y gerente de tienda, realizar talleres y coaching para incrementar el nivel de autoestima de los colaboradores, para mejorar la relación entre las expectativas de cada colaborador en el trabajo, el nivel de autoeficacia, para que el colaborador sienta que realiza sus funciones con éxito, el nivel en el cual el trabajador puede sentir control de su vida laboral, su vida profesional y su vida diaria, y la mejora de su estabilidad emocional y reducir los niveles de frustración.

Referencias bibliográficas

Bibliografía

- Inversian.com. (28 de 05 de 2016). *Pizza Hut: Historia resumida*. Obtenido de El arte de la publicación digital: <https://inversian.com/pizza-hut-historia-resumida/>
- William G, S. (2007). Human Relations in Management . En I. Chiavenato, *Introducción a la Teoría General de la Administración* (págs. 61-562). México D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- Emerson, H. (1909). *The Twelve Principles of Efficiency*. New York: The Engineering Magazine.
- Arguello García, C. R. (2018). *La satisfacción laboral y los indicadores de productividad*. Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada, Nueva Granada, Colombia.
- Flores Acarapi, Y. K. (2019). *La Satisfacción Laboral influye en la Productividad Caso: Empresa Volcan S.A.* Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz-Bolivia.
- Michel Andrade, S. A., & Urquieta Rivas, T. J. (2020). *Satisfacción laboral de madres profesionales y su influencia con la productividad en comparación al resto del personal de la Banca Comunal Crecer IFD en la ciudad de la Paz*. Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.
- León Ardilla, M. E. (2021). *Análisis del nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores en el cultivo de fresa en fresco de la finca Zarzamora, vereda Santa Barbara, Municipio de Subachoque, Cundinamarca*. Tesis de pregrado, Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.
- Guzmán Monteza, K. (2018). *Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo-2017*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Medina Aguilar, S. C. (2021). *Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de Call Center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Científica del Sur, Lima, Perú.
- Deza Hurtado, D. S. (2022). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores de Pizza Hut en Chiclayo 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Pizarro Matos, F. d. (2017). *Satisfacción laboral y productividad en los colaboradores de la empresa inversiones comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo - 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.
- De la Roca Gutarra, A., & De la Cruz Romani, R. A. (2018). *Influencia del nivel de satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la planta concentradora Victoria de la Compañía Minera Volcan S.A.A.* Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

- Pimentel Velásquez, J. C. (2019). *Satisfacción laboral y productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Generales*, 34(146), 3-18.
- Tsaousis, I., Nikolaou, Serdaris, N., & Judge, T. (2007). ¿Las evaluaciones centrales moderan la relación entre el bienestar subjetivo y la salud física y psicológica? *Personality and Differences*, 42(8), 1441-1452.
- Harrison, D. A., & Newman, D. A. (2006). ¿Qué importancia tienen las actitudes laborales? Comparaciones metaanalíticas de resultados conductuales integradores y secuencias de tiempo. *The Academy of Management Journal*, 49(2), 305-325.
- Kammeyer-Mueller, J., Wanberg, C., Glomb, T., & Ahlburg, D. (2005). El papel de los cambios temporales en los procesos de rotación: ya era hora. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 644-658.
- Grant, N., Wardle, J., & Steptoe, A. (2009). La relación entre la vida satisfacción y comportamiento de salud: un análisis transcultural de adultos jóvenes. *International Journal of Behavioral Medicine*, 16(3), 259-268.
- Schat, A., Kelloway, K., & Desmarais, S. (2005). El Cuestionario de Salud Física (PHQ): construcción de validación de una escala de autoinforme de síntomas somáticos. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 363-381.
- Moorman, R. H. (1993). La influencia de las medidas cognitivas y afectivas de satisfacción laboral sobre la relación entre la satisfacción y el comportamiento de ciudadanía organizacional. *Human Relations*, 46(6), 759-776.
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Sage publications.
- Thompson, E., & Phua, F. (2012). A brief Index of Affective Job Satisfaction. *Group y Organization Management*, 37(3), 275-307.
- Meyer, R., Dalal, R. S., & Hermida, R. (2010). A review and Synthesis of Situational Strenght in the Organizational Sciences. *Jornal of Management*, 36(1), 121-140.
- Cooper, W. H., & Withey, M. (2009). The strong situation hypothesis. *Personality and Social Psychology Review*, 13(1), 62-72.
- Staw, B. M., Bell, N. E., & Clausen, J. A. (1986). The Dispotional Approach To Job Attitudes: A Lifetime Longitudinal Test. *Administrative Science Quarterly*, 31(1), 56-77.
- Weiss, H., & Adler, S. (1984). Personality and organizational behavior. En B. Staw, & L. Cummings, *Research in Organizational Behavior* (págs. 1-50). Greenwich, CT: JAI Press.

- Judge, T. A., & Zapata, C. P. (2015). The person-situation debate revisited: Effect of situation strength and trait activation on the validity of the big five traits in predicting job performance. *Academy of Management Journal*, 58(4), 1149-1170.
- Funder, D. C., & Guillaume, E. (2012). The Person-situation Debate an the Assessment of Situations. *Japanese Journal of Personality*, 21(1), 1-11.
- Atalaya Pisco, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*.
- León, F., & Sepúlveda, M. P. (1979). Satisfacciones e insatisfacciones herzbergianas en el trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 11(1), 93-113.
- Stoner, J. A., & Freeman, E. (1999). Administración. En M. C. Atalaya Pisco, *Satisfacción laboral y productividad*. Revista Psicología.
- McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*. New York: A Free Press Paper back.
- Gordon, J. R. (1997). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. (1994). *Comportamiento Organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Kenneth, W., & Yukl, G. (1990). *Conducta organizacional y psicología del personal*. México: Compañía Editorial Continental S.A.
- Locke, E. (1978). *The ubiquity of the technique of goal setting in theories of and approaches to employee motivation*. USA: Academy of Management Review.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Morgeson, F., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating A Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321-1339.
- Dierdorff, E. C., & Morgerson, F. P. (2013). Getting what the occupation gives: Exploring multilevel links between work design occupational values. *Personnel Psychology*, 66(3), 687-721.
- Judge, T., Locke, E., & Durham, C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19(1), 151-188.
- Wu, C.-H., & Griffin, M. A. (2012). Longitudinal relationships between core self-evaluations and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 97(2), 331-342.
- Ones, D. S., Dilchert, S., Viswesvaran, C., & Judge, T. A. (2007). In support of personality assessment in organizational settings. *Personal Psychology*, 60(4), 995-1027.
- Rode, J. C. (2004). Job satisfaction and life satisfaction revisited: A longitudinal test of an integrated model. *Sage Journals*, 57(9), 1205-1230.

- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits— self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92.
- Ferris, D., Rosen, C., Johnson, R., Risavy, S., & Heller, D. (2011). Approach or avoidance (or both?): Integrating core self-evaluations within an approach/avoidance framework. *Pers Psychol*, 64(1), 137-161.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Pinilla, A. (1982). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Singh, H. (2011). Human factor and organisational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India. En M. Marvel Cequea, C. Rodríguez Monroy, & M. A. Nuñez Bottini, *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores* (Vol. 7, págs. 549-584). Barcelona, España: Intangible Capital.
- Jones, E. C., & Chung, C. A. (2006). A Methodology for Measuring Engineering Knowledge Worker Productivity. *Engineering Management Journal*, 18(1), 32-38.
- Tolentino, A. (2004). *New Concepts of Productivity and its Improvement*. Budapest: European Productivity Network Seminar .
- Castro Arellano, N. L. (2018). La productividad en los equipos de trabajo intergeneracionales. *Vinculatégica EFAN*, 567-574.
- Tamez, H., Abreu, J., & Garza, E. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. *Revista Daena International Journal of Goog Conscience*, 4(1), 194-249.
- Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia Organizacional: Concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Saari, L., & Judge, T. A. (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.
- Fisher, C. (2006). Sobre la dudosa sabiduría de esperar la satisfacción en el trabajo para correlacionar con el rendimiento. En D. Harrison, D. Newman, & F. Roth, *¿Qué importancia tienen las actitudes laborales? Comparaciones metaanalíticas de resultados conductuales integradores y secuencias de tiempo* (Vol. 49, págs. 305-325). Diario de la Academia de Administración.
- Van Scotter, J., & Motowidlo, S. (2006). Interpersonal facilitación y dedicación al trabajo como facetas separadas del desempeño contextual. En D. Harrison, D. Newman, & F. Roth, *¿Cuán importante son las actitudes laborales? Comparaciones metanalíticas de resultados conductuales integrativos y secuencias de tiempo* (Vol. 49, págs. 305-325). Diario de la Academia de Administración.
- Hurtz, G., & Donovan, J. (2006). Personalidad y trabajo actuación: Los cinco grandes revisiones. En D. Harrison, D. Newman, & F. Roth, *¿Cuán importantes son las actitudes laborales?*

- Comparaciones Metanalíticas de resultados conductuales integrativos y secuencias de tiempo* (Vol. 49, págs. 305-325). Diario de la Academia de Administración.
- LePine, J., Erez, A., & Johnson, D. (2006). La naturaleza y dimensionalidad del comportamiento de ciudadanía organizacional: una revisión crítica y un metanálisis. En D. Harrison, D. Newman, & F. Roth, *¿Cuán importantes son las actitudes laborales? Comparaciones Metanalíticas de resultados conductuales integrativos y secuencias de tiempo* (Vol. 49, págs. 305-325). Diario de la Academia de Administración.
- Marvel Cequea, M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. A. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584.
- Marchant, L. (2011). Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal. En M. Marvel Cequea, C. Rodríguez Monroy, & M. A. Núñez Bottini, *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores* (Vol. 7, págs. 549-584). Barcelona, España: Intangible Capital.
- Quijano, S. (2011). Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones. En M. Marvel Cequea, C. Rodríguez Monroy, & M. A. Núñez Bottini, *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores* (Vol. 7, págs. 549-584). Barcelona, España: Intangible Capital.
- Vroom, H., & Deci, E. (1992). *Motivación y Alta Dirección*. México: Editorial Trillas.
- Parra, F. (1998). El objeto olvidado de la sociología. *Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología*, 56, 11-30.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Brief, A. P. (1998). *Attitudes in and around organizations*. Sage Publications, Inc.
- Rosental, L. (1968). *Diccionario Filosófico*. Ediciones Universo.
- Zalayaran Durand, M. (2002). *Metodología de Investigación Jurídica*. Lima, Perú: Ediciones Jurídicas.
- Carrasco Días, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Valderrama Mendoza, S. (2006). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Arias González, J. L. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Lima, Perú: Enfoque Consulting EIRL.
- Caballero Romero, A. (2009). *Innovaciones en las Guías Metodológicas para los Planes y tesis de Maestría y Doctorado*. Lima, Perú: Instituto metodología Alen Caro EIRL.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Ediciones de la Universidad Ricardo Palma.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Mejía Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima, Perú: Edición de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Lima: Shalom.
- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Lima, Perú: Enfoques Consulting.
- Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación IV: Las variables de estudio. *Revista Alergia México*, 63(3), 303-310.
- García de Yébenes y Proust, M. J., Rodríguez Salvanés, F., & Carmona Ortells, L. (2009). Validación de cuestionarios. *Reumatología clínica*, 5(4), 171-177.
- Argimon Pallás, J. M., & Jiménez Villa, J. (2006). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. Madrid: Ediciones Harcourt.
- Kirshner, B., & Guyatt, G. (1985). A methodological framework for assessing health indices. *Journal of Chronic Diseases*, 38(1), 27-36.
- Altman, D., & Bland, M. (1997). Statistics notes: Cronbach's alpha. *BMJ*, 314-572.
- Flores, E., & Villasís-Keever, M. A. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Revista Alergia México*, 64(3), 364-370.
- Monterrey, P., & Gómez Restrepo, C. (2007). Aplicación de las pruebas de hipótesis en la investigación en salud: ¿Estamos en lo correcto? *Universitas Médica*, 48(3), 193-206.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2).

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Satisfacción laboral y productividad del personal en Telepizza Andina S.A.C. PH67 Pizza Hut Huancayo 2022

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la satisfacción y la productividad del personal en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar que relación existe entre la satisfacción y la productividad del personal en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción y la productividad del personal en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.</p>	Satisfacción laboral	Características de la tarea	Variedad de tarea Identidad de tarea Significatividad de tarea Autonomía	<p>Método <i>Universal-científico</i> <i>General-inductivo-deductivo</i> <i>Específico-descriptivo</i></p> <p>Tipo <i>Fuente:</i> Básica <i>Finalidad:</i> Básica</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Diseño No experimental – transversal y correlacional</p> <p>Población y muestra <i>Población:</i> 21 trabajadores <i>Muestra:</i> 18 trabajadores</p> <p>Técnicas e instrumentos <i>Técnica:</i> encuesta <i>Instrumento:</i> cuestionario</p> <p>Prueba de hipótesis <i>Rho de Spearman (escala ordinal)</i></p>
<p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre las características de la tarea y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre las características del conocimiento y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre las características sociales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre las características contextuales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre las características de la persona en el trabajo y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Identificar la relación que existe entre las características de la tarea y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.</p> <p>2. Identificar la relación que existe entre las características del conocimiento y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.</p> <p>3. Identificar la relación que existe entre las características sociales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.</p> <p>4. Identificar la relación que existe entre las características contextuales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.</p> <p>5. Identificar la relación que existe entre las características de la persona en el trabajo y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Existe una relación positiva y significativa entre las características de la tarea y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.</p> <p>2. Existe una relación positiva y significativa entre las características del conocimiento y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.</p> <p>3. Existe una relación positiva y significativa entre las características sociales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.</p> <p>4. Existe una relación positiva y significativa entre las características contextuales y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.</p> <p>5. Existe una relación positiva y significativa entre las características de la persona en el trabajo y la productividad en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022.</p>		Características del conocimiento	Complejidad del conocimiento Procesos de información Solución de problemas Especialización	
				Características sociales	Apoyo social Interdependencia Interacción Retroalimentación externa	
				Características contextuales	Ergonomía Demandas físicas Condiciones de trabajo Uso de equipos	
				Características de la persona	Autoestima Autoeficacia generalizada Locus de control Estabilidad emocional	
Productividad del personal			Eficiencia del personal	Manejo de la tecnología Manejo de procesos Manejo de insumos disponibles		
			Desempeño del personal	Desempeño contextual Desempeño focal		
			Objetivos organizacionales	Objetivos individuales Percepción de los objetivos conseguidos Capacidad de influir en el nivel de productividad		

Anexo 2: Matriz de elaboración de instrumentos

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems/Reactivos
X= Satisfacción laboral	La satisfacción laboral, es la evaluación que el trabajador realiza de su trabajo en función a sus actitudes y sensaciones a las características del trabajo (Spector, 1997; Moorman, 1993; Thompson y Phua, 2012)	Bajo la teoría del interaccionismo, la satisfacción se evalúa según las actitudes (características en el trabajo) y sensaciones del trabajador (características del sujeto) hacia su labor en la organización.	X1: Características de la tarea	X1.1: Variedad de tareas	X1.1.1: El trabajo que realiza a diario, le exige la utilización de diferentes habilidades
				X1.2: Identidad de tareas	X1.2.1: La empresa, se le facilita las herramientas (utensilios, mandiles, gorras, guantes, materiales de limpieza, etc.) para realizar sus labores con normalidad
				X1.3: Significatividad de tarea	X1.3.1: El trabajo que desempeña en la empresa influye positivamente dentro y fuera de la empresa.
				X1.4: Autonomía	X1.4.1: Constantemente sugiere la mejora de las condiciones labores en la empresa
			X2: Características del conocimiento	X2.1: Complejidad del conocimiento	X2.1.1: Se requiere de práctica para realizar el trabajo que usted realiza en la empresa
				X2.2: Proceso de información	X2.2.1: La empresa le mantiene informado de los nuevos combos, descuentos, promociones, medidas por porción de platillo, constantemente
				X2.3: Solución de problemas	X2.3.1: Interviene frecuentemente en la solución de problemas de forma creativa, cuando se presentan problemas en la empresa
				X2.4: Especialización	X2.4.1: La rapidez para la atención al cliente, es una habilidad especial previa que es necesaria para realizar el trabajo en la empresa
			X3: Características sociales	X3.1: Apoyo social	X3.1.1: La empresa, le brinda oportunidades para conseguir asistencia laboral (Sunafil), médica/salud (Diresa, Essalud, Minsa), sindical (MTPE) cuando usted lo requiera
				X3.2: Interdependencia	X3.2.1: Siente que su desempeño, se ve afectado por el poco control del área administrativa al no llamar la atención cuando los trabajadores llegan tarde
				X3.3: Interacción	X3.3.1: El trabajo que desarrolla, le exige que siempre se encuentre con una actitud positiva, aunque usted por dentro sienta frustración
				X3.4: Retroalimentación externa	X3.4.1: Los supervisores o jefes inmediatos, están pendientes de su labor diaria
			X4: Características contextuales	X4.1: Ergonomía	X4.1.1: Se han presentado problemas por el espacio reducido en su espacio de trabajo
				X4.2: Demandas físicas	X4.2.1: El trabajo que realiza no requiere de mucho esfuerzo físico
				X4.3: Condiciones de trabajo	X4.3.1: Las labores de limpieza son practicadas permanentemente en su lugar de trabajo asignado
				X4.4: Uso de equipos	X4.4.1: El uso de equipos (hornos, caja registradora, software, etc.), fue abordado en las capacitaciones realizadas
			X5: Características de la persona	X5.1: Autoestima	X5.1.1: En qué medida se encuentra satisfecho consigo mismo del trabajo realizado en la empresa
				X5.2: Autoeficacia generalizada	X5.2.1: En qué medida siente que, realiza sus funciones asignadas con éxito
				X5.3: Locus de control	X5.3.1: En qué medida siente tener bajo control el éxito que tendrá en su carrera profesional o en su vida diaria

				X5.4: Estabilidad emocional	X5.4.1: En qué medida usted ha sentido sentirse deprimido por las labores repetitivas que realiza en el trabajo
Productividad laboral	Es el objetivo principal de los directivos y la responsabilidad de los trabajadores, para ello, es necesario el cumplimiento de los objetivos y la administración eficiente para la producción de bienes y/o servicios (Robbins y Judge, 2009; Singh, 2008)	Bajo el enfoque del personal la productividad, se sustenta en la eficiencia que tiene el personal en sus labores, el desempeño en el contexto de su trabajo, y la contribución a los objetivos organizacionales.	Y1: Eficiencia del personal	Y1.1: Manejo de tecnología	Y1.1.1: Las capacitaciones del manejo del sistema KDS, han sido frecuentes Y1.1.2: Las largas colas que se forman para la atención, se generan por la lentitud del sistema para procesar los pedidos
				Y1.2: Manejo de procesos	Y1.2.1: El proceso de atención al cliente, (desde las colas para pedidos, la espera, y el llamado para recojo), es demasiado engorroso Y1.2.2: El tiempo de espera en un pedido delivery, es demasiado extenso
				Y1.3: Manejo de insumos disponibles	Y1.3.1: Se realiza la atención posible al cliente en sus pedidos a pesar que los insumos no se encuentren disponibles en almacén Y1.3.2: El pre-ensamble de las pizzas, es un proceso poco practicado en la empresa
			Y2: Desempeño del personal	Y2.1: Desempeño contextual	Y2.1.1: Las horas extras son controladas estrictamente por la empresa Y2.1.2: Las horas extras son retribuidas con bonos o premios Y2.1.3: Las horas programadas son sobrepasadas en la práctica, registrando un sobre trabajo
				Y2.2: Desempeño focal	Y2.2.1: Cumple conscientemente con las actividades asignadas en su puesto de trabajo Y2.2.2: En todo momento, tiene un trato amable con el cliente Y2.2.3: Su estabilidad emocional, es suficientemente fuerte para atender al cliente como se merece
			Y3: Objetivos organizacionales	Y3.1: Objetivos individuales	Y3.1.1: Sus objetivos personales, se encuentran alineados a los objetivos de la empresa Y3.1.2: Los sobre horarios en la empresa, perjudican el logro de sus objetivos individuales
				Y3.2: Percepción de los objetivos conseguidos	Y3.2.1: Los objetivos propuestos en la empresa (estipulados en la misión, visión, valores del local), se están cumpliendo como se han planteado Y3.2.2: Se esfuerza por lograr los objetivos planteados por la empresa Y3.2.3: El incremento de los objetivos de venta eleva el nivel de exigencia en su trabajo
				Y3.3: Capacidad de influir en el nivel de productividad	Y3.3.1: En qué medida califica su capacidad de solución de problemas Y3.3.2: El trabajo en equipo, es constante en la empresa Y3.3.3: La presión por llegar a las metas, disminuye su capacidad de atención al cliente

Anexo 3: Instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

Facultad de Ciencias de la Administración

Satisfacción laboral



Estimado colaborador, el presente cuestionario, es parte de una investigación cuyo objetivo es determinar qué relación existe entre la satisfacción y la productividad del personal en Telepizza Andina S.A.C.-Pizza Hut “PH67” Huancayo 2022. La información proporcionada, se utilizará para fines de la investigación y será estrictamente confidencial. Le solicitamos atentamente su cooperación y apoyo contestando a las siguientes afirmaciones.

INSTRUCCIONES:

Se le recuerda que este instrumento y todas tus respuestas son totalmente anónimas. Lea atentamente cada uno de los enunciados siguientes, **marcando con una (X) en sólo una alternativa** que refleje la respuesta que mejor se acomode a lo que se le pregunta.

Variable: Satisfacción laboral

Características de la tarea
1. El trabajo que realiza a diario, le exige la utilización de diferentes habilidades. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
2. La empresa, se le facilita las herramientas (utensilios, mandiles, gorras, guantes, materiales de limpieza, etc.) para realizar sus labores con normalidad. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
3. El trabajo que desempeña en la empresa influye positivamente dentro y fuera de la empresa. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
4. Constantemente sugiere la mejora de las condiciones labores en la empresa. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
Características del conocimiento
5. Se requiere de práctica para realizar el trabajo que usted realiza en la empresa. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
6. La empresa le mantiene informado de los nuevos combos, descuentos, promociones, medidas por porción de platillo, constantemente.

Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
7. Interviene frecuentemente en la solución de problemas de forma creativa, cuando se presentan problemas en la empresa. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
8. La rapidez para la atención al cliente, es una habilidad especial previa que es necesaria para realizar el trabajo en la empresa. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
Características sociales
9. La empresa, le brinda oportunidades para conseguir asistencia laboral (Sunafil), médica/salud (Diresa, Essalud, Minsa), sindical (MTPE) cuando usted lo requiera. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
10. Siente que su desempeño, se ve afectado por el poco control del área administrativa al no llamar la atención cuando los trabajadores llegan tarde. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
11. El trabajo que desarrolla, le exige que siempre se encuentre con una actitud positiva, aunque usted por dentro sienta frustración. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
12. Los supervisores o jefes inmediatos, están pendientes de su labor diaria. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
Características contextuales
13. Se han presentado problemas por el espacio reducido en su espacio de trabajo. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
14. El trabajo que realiza no requiere de mucho esfuerzo físico. Muy de acuerdo (), De acuerdo (), Ni de acuerdo/ni en desacuerdo (), En desacuerdo (), Muy en desacuerdo ()
15. Las labores de limpieza son practicadas permanentemente en su lugar de trabajo asignado. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
16. El uso de equipos (hornos, caja registradora, software, etc.), fue abordado en las capacitaciones realizadas.

Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
Características de la persona
<p>17. En qué medida se encuentra satisfecho consigo mismo del trabajo realizado en la empresa.</p> <p>Muy satisfecho (), Satisfecho (), Parcialmente satisfecho (), Insatisfecho (), Nada satisfecho ()</p>
<p>18. En qué medida siente que, realiza sus funciones asignadas con éxito.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tengo éxito cuando realizo todas las funciones asignadas () - Tengo éxito cuando realizo algunas funciones asignadas () - A veces tengo éxito en llevar a cabo todas las funciones asignadas () - Casi nunca tengo éxito en las funciones asignadas () - Necesito mejorar para tener éxito en las funciones asignadas () -
<p>19. En qué medida siente tener bajo control el éxito que tendrá en su carrera profesional o en su vida diaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto control () - Control moderado () - Bajo control ()
<p>20. En qué medida usted ha sentido sentirse deprimido por las labores repetitivas que realiza en el trabajo</p> <p>Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()</p>

Gracias por su colaboración

Eficiencia del profesional	
1.	<p>Las capacitaciones del manejo del sistema KDS, han sido frecuentes.</p> <p>Totalmente de acuerdo (), De acuerdo (), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (), En desacuerdo (), Totalmente en desacuerdo ().</p>
2.	<p>Las largas colas que se forman para la atención, se generan por la lentitud del sistema para procesar los pedidos.</p> <p>Totalmente de acuerdo (), De acuerdo (), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (), En desacuerdo (), Totalmente en desacuerdo ().</p>
3.	<p>El proceso de atención al cliente, (desde las colas para pedidos, la espera, y el llamado para recojo), es demasiado engorroso.</p> <p>Totalmente de acuerdo (), De acuerdo (), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (), En desacuerdo (), Totalmente en desacuerdo ().</p>
4.	<p>El tiempo de espera en un pedido delivery, es demasiado extenso.</p> <p>Totalmente de acuerdo (), De acuerdo (), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (), En desacuerdo (), Totalmente en desacuerdo ().</p>
5.	<p>Se realiza la atención posible al cliente en sus pedidos a pesar que los insumos no se encuentren disponibles en almacén.</p> <p>Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()</p>
6.	<p>El pre-ensamble de las pizzas, es un proceso poco practicado en la empresa.</p> <p>Totalmente de acuerdo (), De acuerdo (), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (), En desacuerdo (), Totalmente en desacuerdo ().</p>
Desempeño del personal	
7.	<p>Las horas extras son controladas estrictamente por la empresa.</p> <p>Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()</p>
8.	<p>Las horas extras son retribuidas con bonos o premios.</p> <p>Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()</p>
9.	<p>Las horas programadas son sobrepasadas en la práctica, registrando un sobre trabajo.</p> <p>Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()</p>
10.	<p>Cumple conscientemente con las actividades asignadas en su puesto de trabajo.</p> <p>Totalmente de acuerdo (), De acuerdo (), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (),</p>

En desacuerdo (), Totalmente en desacuerdo ().
11. En todo momento, tiene un trato amable con el cliente. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
12. Su estabilidad emocional, es suficientemente fuerte para atender al cliente como se merece. Totalmente de acuerdo (), De acuerdo (), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (), En desacuerdo (), Totalmente en desacuerdo ().
Objetivos organizacionales
13. Sus objetivos personales, se encuentran alineados a los objetivos de la empresa. Totalmente de acuerdo (), De acuerdo (), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (), En desacuerdo (), Totalmente en desacuerdo ().
14. Los sobre horarios en la empresa, perjudican el logro de sus objetivos individuales. Totalmente de acuerdo (), De acuerdo (), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (), En desacuerdo (), Totalmente en desacuerdo ().
15. Los objetivos propuestos en la empresa (estipulados en la misión, visión, valores del local), se están cumpliendo como se han planteado. Totalmente de acuerdo (), De acuerdo (), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (), En desacuerdo (), Totalmente en desacuerdo ().
16. Se esfuerza por lograr los objetivos planteados por la empresa. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
17. El incremento de los objetivos de venta eleva el nivel de exigencia en su trabajo. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
18. En qué medida califica su capacidad de solución de problemas. <ul style="list-style-type: none"> - Muy capacitado () - Capacitado () - Moderadamente capacitado () - Poco capacitado () - Sin capacidad ()
19. El trabajo en equipo, es constante en la empresa. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()
20. La presión por llegar a las metas, disminuye su capacidad de atención al cliente. Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ()

Anexo 4: Fichas de validación de expertos

FICHA DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Comdar Scoparozzi Marco Antonio
- 1.2. Grado académico / mención Magister en Administración - Finanzas
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular 45584896 / 958890431
- 1.4. Cargo e institución donde labora Docente (SENAT)
- 1.5. Autor del instrumento(s) Bach. Jonh Denis Rodríguez Larrazo
- 1.6. Lugar y fecha Huancayo 10/04/2023

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		↓ A	↓ B	↓ C	↓ D	↓ E

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez $= \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{41}{50}$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 - 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 - 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	<0,61 - 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	<0,81 - 1,00]

4. RECOMENDACIONES

Valido Aplicar Aplicable

Firma del Experto

DNI. 45584896 Teléfono N° 958890431

FICHA DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Mendoza Benifacio Cintya Vanessa
- 1.2. Grado académico / mención Lic. en Administración
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular 46345174 / 996644185
- 1.4. Cargo e institución donde labora Administrativo CMAC Huancayo S.A.
- 1.5. Autor del instrumento(s) Bach. Jhon Denis Rodríguez Lorenzo
- 1.6. Lugar y fecha Huancayo, 10 de abril del 2023

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		↓ A	↓ B	↓ C	↓ D	↓ E

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez $= \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{44}{50}$

3. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES

Valido Aplicar Aplicable

[Firma]

Firma del Experto

DNI. 46345174 Teléfono N° 996644185

FICHA DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: *Garry Jesus Montes De Oca Orellana*
- 1.2. Grado académico / mención: *Lic. en Administración*
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular: *72397771 / 934609891*
- 1.4. Cargo e institución donde labora: *Administrativo, CIAE Huancayo S.A.*
- 1.5. Autor del instrumento(s): *Bach. Thon Denis Rodríguez Lorenzo*
- 1.6. Lugar y fecha: *Huancayo,*

2. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN (Marque con una X)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		↓ A	↓ B	↓ C	↓ D	↓ E

CALIFICACIÓN GLOBAL: Coeficiente de validez $= \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{47}{50}$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	<input type="radio"/>	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	<0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	<0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	<0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES

Valido Aplicar *Aplicable*

[Firma]

Firma del Experto

DNI. *72397771* Teléfono N° *934609891*

Anexo 5: Base de datos

Variable: Satisfacción laboral

Dimensión	CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA				CARACTERÍSTICAS DEL CONOCIMIENTO				CARACTERÍSTICAS SOCIALES				CARACTERÍSTICAS CONTEXTUALES				CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA			
Indicador	Variedad de tareas	Identidad de tareas	Significatividad de tarea	Autonomía	Complejidad del conocimiento	Proceso de información	Solución de problemas	Especialización	Apoyo social	Interdependencia	Interacción	Retroalimentación	Ergonomía	Demandas físicas	Condiciones de trabajo	Uso de equipos	Autoestima	Autoeficacia generalizada	Locus de control	Estabilidad emocional
Persona/ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	3	2	5	4	2	4	4	2	4	5	2	1	5	5	4	4	2	2
2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	1	5	5	4	3	2	2
3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	2	1	5	4	4	4	4	2
4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	2	4	3	2	1	5	5	4	4	4	1
5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	2	3	3	2	1	5	5	5	5	4	1
6	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	5	3	2	5	5	5	5	4	1
7	5	5	5	4	5	4	3	3	5	3	4	5	3	2	5	5	5	5	5	1
8	5	4	5	3	5	4	4	4	5	2	4	4	2	1	5	5	4	5	4	1
9	4	4	4	3	4	5	4	5	5	2	4	5	1	3	5	5	4	4	4	1
10	4	4	3	3	3	4	4	4	5	1	4	4	1	3	5	5	5	4	4	1
11	4	5	5	4	5	4	2	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	2
12	4	5	5	3	5	5	3	4	4	1	4	4	2	2	5	5	5	5	5	1
13	5	5	5	3	5	4	3	4	4	2	4	5	3	2	5	5	5	5	4	1
14	4	5	4	3	4	5	3	5	5	2	2	5	1	4	5	5	4	4	4	1
15	3	4	3	2	3	3	2	4	4	2	3	3	2	1	5	5	4	4	2	2
16	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	2	1	5	5	4	5	2	2
17	3	5	5	2	3	3	2	4	4	2	4	5	2	1	5	5	4	4	3	1
18	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	4	5	3	2	5	5	5	5	4	1

Variable: Productividad laboral

Dimensión	EFICIENCIA DEL PERSONAL						DESEMPEÑO DEL PERSONAL						OBJETIVOS ORGANIZACIONALES							
Indicador	Manejo de tecnología	Manejo de procesos		Manejo de insumos disponibles		Desempeño contextual			Desempeño focal			Objetivos individuales		Percepción de los objetivos conseguidos			Capacidad de influir en el nivel de productividad			
Persona/ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	3	3	3	2	1	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
2	5	2	2	2	3	2	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
3	4	2	2	2	3	1	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3
4	4	3	2	3	3	1	3	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3
5	5	2	2	2	3	1	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3
6	5	3	3	3	2	1	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
7	5	3	3	3	2	1	4	5	3	4	4	3	3	2	4	4	5	5	5	4
8	5	3	2	2	2	1	4	4	3	4	4	3	3	1	5	4	4	4	5	4
9	4	1	3	3	3	1	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	3
10	4	3	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	2
11	5	3	3	3	4	2	5	4	3	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4
12	5	1	1	2	4	1	4	4	4	5	5	5	4	2	4	5	4	5	5	3
13	5	3	3	3	2	1	4	4	3	4	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4
14	4	2	3	2	4	2	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	2
15	5	2	2	2	3	1	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	2
16	5	3	3	3	2	1	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	2
17	5	2	2	2	3	1	4	4	3	4	4	4	3	2	4	5	4	4	5	2
18	4	3	3	3	2	1	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3

