



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS FRANQUICIAS STARBUCKS DE
LA CIUDAD DE CUSCO - 2019**

ALUMNO:

BACH. NICOLAS GUEVARA VEGA

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

ASESOR:

MGT. EDISON ALAN ALVES CHOQUE

CUSCO – PERÚ

2019



PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO.**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad De Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra distinguida consideración la Tesis intitulada: **“LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS FRANQUICIAS STARBUCKS DE LA CIUDAD DEL CUSCO - 2019”**, con el objeto de optar al título profesional de Licenciado en Administración.

La presente investigación, abordo la situación problemática y sus implicancias en la institución ya mencionada y se aplicaron los procedimientos científicos establecidos por diferentes autores.

Atentamente,

Bach. Nicolas Guevara Vega



INDICE

CARATULA.....i

PRESENTACION.....ii

INDICE.....iii

INDICE DE TABLAS.....vii

INDICE DE FIGURAS.....x

RESUMEN.....vi

ABSTRACT.....vii

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN.....1

1.1. Planteamiento del problema.....1

1.2. Problema general.....3

 1.2.1. Problemas específicos.....3

1.3. Objetivo general.....3

 1.3.1. Objetivos específicos.....3

1.4. Justificación de la investigación.....4

 1.4.1. Relevancia Social.....4

 1.4.2. Implicancias Prácticas.....4

 1.4.3. Valor Teórico.....4

 1.4.4. Utilidad Metodológica.....4

 1.4.5. Viabilidad o Factibilidad.....4

1.5. Delimitaciones de la investigación.....5



1.5.1. Delimitación temporal.....5

1.5.2. Delimitación espacial.....5

1.5.3. Delimitación conceptual.....5

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO.....6

2.1. Antecedentes de la investigación.....6

2.1.1. Antecedentes internacionales.....6

2.1.2. Antecedentes nacionales.....12

2.1.3. Antecedentes locales.....14

2.2. Bases teóricas.....18

2.2.1. Satisfacción laboral.....18

2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral.....19

2.2.3. Medición de la satisfacción laboral.....20

2.2.4. Formas en la que los trabajadores demuestran su insatisfacción.....21

2.2.5. Efectos de la satisfacción laboral.....22

2.2.6. Factores de la satisfacción laboral.....23

2.2.7. Marco Institucional.....29

2.2.7.1. Visión.....29

2.2.7.2. Misión.....29

2.2.7.3. Principios de Starbucks.....29

2.3. Marco conceptual o definición de términos.....30

2.3.1. Desempeño.....30

2.3.2. Eficacia.....31



2.3.3. Eficiencia.....	31
2.3.4. Actitudes.....	31
2.3.5. Clima laboral.....	31
2.3.6. Participación.....	31
2.3.7. Motivación.....	31
2.3.8. Nivel salarial.....	31
2.3.9. Metas.....	31
2.3.10. Promoción.....	32
2.3.11. Productividad.....	32
2.3.12. Reconocimiento.....	32
2.3.13. Toma de decisiones.....	32
2.3.14. Remuneración.....	32
2.3.15. Satisfacción.....	32
2.3.16. Políticas.....	33
2.3.17. Cooperación.....	33
2.3.18. Liderazgo.....	33
2.3.19. Salario.....	33
2.3.20. Gerente.....	33
2.4. Variable de estudio.....	34
2.4.1. Identificación de variable.....	34
2.4.2. Conceptualización de la variable.....	34
2.4.3. Operacionalización de la variable.....	34

CAPITULO III



MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....35

3.1. Tipo de investigación.....35

3.2. Enfoque de investigación.....35

3.3. Diseño de la investigación.....35

3.4. Alcance de la investigación.....35

3.5. Población y muestra de la investigación.....36

 3.5.1. Población.....36

 3.5.2. Muestra.....36

3.6. Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos.....36

 3.6.1. Técnica(s).....36

 3.6.2. Instrumento(s).....36

3.7. Procesamiento de Datos.....36

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....37

4.1. Presentación y Fiabilidad del instrumento aplicado.....37

 4.1.1. Presentación del instrumento.....37

 4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado.....38

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....66

CONCLUSIONES.....70

RECOMENDACIONES.....72

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....74



ANEXOS.....	78
Anexo 01: Matriz de Operacionalización de la Variable.....	79
Anexo 02: Matriz de Consistencia.....	80
Anexo 03: Matriz del Instrumento para recolección de datos.....	81
Anexo 04: Cuestionario para los Colaboradores de las Franquicias Starbucks Cusco..	83
Anexo 05: Procedimiento de la Baremación.....	85
Anexo 06: Resultados de los ítems del cuestionario.....	86

INDICE DE TABLAS



Tabla 1: Conceptualización de la variable.....	34
Tabla 2: Operacionalización de la variable.....	34
Tabla 3: Distribución de los ítems del cuestionario	41
Tabla 4: Descripción de la Baremación	42
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad	42
Tabla 6: Indicadores de la dimensión supervisión	43
Tabla 7: Supervisión	44
Tabla 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión supervisión	46
Tabla 9: Indicadores de la dimensión ambiente físico	47
Tabla 10: Ambiente físico	48
Tabla 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión ambiente físico	49
Tabla 12: Indicadores de la dimensión remuneración	51
Tabla 13: Remuneración	52
Tabla 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión remuneración	55
Tabla 15: Indicadores de la dimensión satisfacción intrínseca	55
Tabla 16: Satisfacción intrínseca	57
Tabla 17: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción intrínseca.....	58
Tabla 18: Indicadores de la dimensión participación	60
Tabla 19: Participación	61
Tabla 20: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión participación	62
Tabla 21: Satisfacción laboral	63



Tabla 22: Comparación promedio de las dimensiones 64

INDICE DE FIGURAS



Figura 1: Indicadores de la dimensión supervisión 43

Figura 2: Supervisión 44

Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión supervisión 46

Figura 4: Indicadores de la dimensión ambiente físico47

Figura 5: Ambiente físico 48

Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión ambiente físico 49

Figura 7: Indicadores de la dimensión remuneración 51

Figura 8: Remuneración 52

Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión remuneración 55

Figura 10: Indicadores de la dimensión satisfacción intrínseca 55

Figura 11: Satisfacción intrínseca 57

Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción intrínseca..... 58

Figura 13: Indicadores de la dimensión participación 60

Figura 14: Participación 61

Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión participación 62

Figura 16: Satisfacción laboral..... 63

Figura 17: Comparación promedio de las dimensiones 64



RESUMEN

La presente investigación en las Franquicias Starbucks de la Ciudad del Cusco - 2019, tiene por objeto conocer la Satisfacción Laboral de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la Ciudad del Cusco - 2019. Metodológicamente se ha efectuado una investigación es de tipo básica, el nivel de investigación es descriptiva con diseño no experimental, y la población en estudio son los colaboradores de las Franquicias Starbucks de la Ciudad del Cusco - 2019, que fueron 34 colaboradores, la técnica de recolección de datos ha sido la encuesta con su instrumento el cuestionario, datos que han sido procesados con ayuda del programa SPSS y se presentan mediante tablas y figuras. En el marco teórico se encontraron antecedentes a nivel internacional, nacional y regional, sin embargo no se han encontrado antecedentes en el ámbito franquicias, por otro parte se determinó las bases teóricas o teorías sobre la satisfacción laboral, su importancia, medición, efectos y factores como son la frecuencia de la supervisión, el ambiente físico, la remuneración, satisfacción intrínseca y la participación, con el fin de determinar la operacionalización, identificación de variables, dimensiones e indicadores. Para el procesamiento de los datos obtenidos de fuentes primarias, se ha usado el SPSS, y para su mayor entendimiento se muestran tablas resumen, gráficos y su interpretación. La satisfacción laboral en las Franquicias Starbucks de la Ciudad del Cusco, se considera como regularmente satisfechos por parte de los colaboradores, determinado por un 2.92 de promedio. La palabra clave es Satisfacción.



ABSTRACT

The present investigation in the Starbucks Franchises of the City of Cusco - 2019, aims to know the Work Satisfaction of the collaborators in the Starbucks Franchises of the City of Cusco - 2019. Methodologically an investigation has been carried out is of basic type, the level of research is descriptive with non-experimental design, and the population under study are the collaborators of the Starbucks Franchises of the City of Cusco - 2019, which were 34 collaborators, the data collection technique has been the survey with its instrument the questionnaire, data that has been processed with the help of the SPSS program and is presented using tables and figures. In the theoretical framework, antecedents at international, national and regional levels were found, however no antecedents were found in the franchise field, on the other hand the theoretical bases or theories on job satisfaction, its importance, measurement, effects and factors were determined such as the frequency of supervision, physical environment, remuneration, intrinsic satisfaction and participation, in order to determine operationalization, identification of variables, dimensions and indicators. For the processing of data obtained from primary sources, the SPSS has been used, and for its greater understanding, summary tables, graphs and their interpretation are shown. Job satisfaction at Starbucks Franchises in the City of Cusco is considered as regularly satisfied by employees, determined by an average of 2.92. The keyword is Satisfaction.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad la satisfacción laboral ha tomado una gran importancia dentro de las organizaciones en el mundo, puesto que se ha visto reflejada la necesidad de que los colaboradores estén cómodos y satisfechos dentro de su ambiente de trabajo para que de esta manera su productividad sea alta, además de que estos mantengan una actitud positiva frente a su trabajo. “La satisfacción podría ser definida como una respuesta sumario, afectiva y de intensidad variable, centrada en aspectos concretos y que tiene lugar en el preciso momento en que el individuo evalúa un elemento. Se observa además que la satisfacción laboral dependerá de las necesidades del individuo, de sus valores, así como de la diferencia entre sus expectativas o las recompensas que consideran adeudadas y lo realmente obtenido.” (Lawler y Porter, 1967) citado por (Gargallo Castel, 2008, pág. 564)

Tras una observación realizada en el ambiente laboral de las Franquicias Starbucks en Cusco, se observa la falta severa de la satisfacción laboral en los empleados de estas, lo que se viene manifestando en el malestar de los empleados, puesto que los trabajadores no demuestran estar satisfechos dentro de su ambiente de trabajo lo cual se ve reflejado en la productividad y rendimiento de los mismos.

La supervisión es un factor que se ve seriamente afectado por parte de los superiores inmediatos, puesto que los trabajadores carecen de una constante frecuencia por parte de los supervisores lo que genera una sensación de desinterés para los colaboradores, lo cual afecta a



su relación con los supervisores y de la misma forma al sentimiento de apoyo por parte de los mismos con los que los colaboradores cuentan.

Así mismo cabe resaltar que el ambiente físico es otro factor que se ve afectado dentro de la organización, dado que, los trabajadores no se sienten cómodos dentro de su lugar de trabajo pues tienen constantes problemas con la ventilación e iluminación del área de trabajo al momento de realizar sus actividades, dado que al estar ubicado en una zona cerrada al momento de que el local se ve expuesta al calor la ventilación es inexistente por la falta de conductos, de igual manera la iluminación, teniendo en cuenta que los locales son iluminados netamente mediante luminaria artificial lo cual afecta a la visión de los colaboradores al tener contacto directo al sol a ciertas horas del día, además del escaso espacio del área de trabajo teniendo en cuenta la cantidad de personas que entran en el mismo pueden llegar a ser hasta 6.

Otro factor que se ve igualmente afectado es la remuneración ya que dentro de la empresa la remuneración básica varía de acuerdo a la cantidad de horas trabajada incluso teniendo como base 19 horas semanales en caso de los trabajadores part-time y de 48 horas para los full-time provocando que el pago para la mayoría de trabajadores no sean los esperados según la cantidad de horas que laboran, además los incentivos salariales no son estables y se perciben con muy poca frecuencia a pesar de ser bastante promocionados, así como las prestaciones, pues son poco respetadas por parte de la empresa y no se dan como se estipula dentro de los reglamentos.

De la misma manera otro factor que se ve consecuentemente afectado es la satisfacción intrínseca, dado que los colaboradores perciben una limitada presencia en la toma de decisiones del grupo trabajo al cual pertenecen generando una escasa satisfacción dentro del departamento, además de que el trabajador no llega a experimentar una satisfacción de la propia tarea porque su actividad se vuelve monótona y tediosa.

Igualmente dentro de la empresa también se ve afectada la participación de los colaboradores, puesto que los colaboradores no tienen una identidad en la tarea y realizan las actividades de manera poco animosa, lo cual se ve reflejado en la productividad que estos tienen al momento de ser evaluados y en su desempeño habitual, por lo tanto el logro de objetivos y metas de la organización se ven perjudicados.

Es por esto que es necesario estudiar lo planteado puesto que de seguir así, las franquicias Starbucks en Cusco se verán seriamente afectadas en cuanto a su rentabilidad y productividad.



1.2. Problema general

- ¿Cómo es la Satisfacción Laboral en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019?

1.2.1. Problemas específicos

- ¿Cómo es la supervisión de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019?
- ¿Cómo es el ambiente físico de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019?
- ¿Cómo es la Remuneración de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019?
- ¿Cómo es la satisfacción intrínseca de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019?
- ¿Cómo es la participación de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019?

1.3. Objetivo general

- Describir la Satisfacción Laboral en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019.

1.3.1. Objetivos específicos

- Describir cómo es la supervisión de los en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019.
- Describir cómo es el ambiente físico de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019.
- Describir como es la Remuneración de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019.
- Describir como es la satisfacción intrínseca de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019.
- Describir como es la participación de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019.



1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación tiene como finalidad servir de fuente de información, para investigaciones sobre la satisfacción laboral y sus implicancias que conllevan esta variable dentro de la administración de Personal en las instituciones.

1.4.1. Relevancia Social

El presente estudio es relevante en lo social porque fue estudiado en una situación real y nos permitirá brindar recomendaciones ayudando a los colaboradores de las franquicias a mejorar en sus actividades, generando así que estos tengan una mejor atención y servicio para los clientes de las franquicias.

1.4.2. Implicancias Practicas

El presente estudio aporta las conclusiones y recomendaciones que ayudaran a superar los problemas actuales que tiene la satisfacción laboral de los colaboradores en las Franquicias Starbucks Cusco

El trabajo de investigación es pertinente porque se observa problemas en la satisfacción de los colaboradores en las Franquicias Starbucks Cusco y esta es identificada para su descripción y análisis.

1.4.3. Valor Teórico

El presente estudio tiene valor teórico puesto que toma nuevas teorías de la satisfacción laboral, lo cual nos permitirá estudiar y ahondar en las teorías de la satisfacción laboral.

1.4.4. Utilidad Metodológica

El presente estudio muestra cada uno de los pasos o fases de la descripción y análisis del proceso de satisfacción de los colaboradores. Siendo posible que pueda ser usado como base para futuras investigaciones.

1.4.5. Viabilidad o Factibilidad



El presente estudio es factible pues analiza un problema observado en la realidad, y se realiza por el investigador, además se cuentan con los recursos para poder desarrollar dicha investigación

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

La descripción y análisis del trabajo de investigación abarca el primer semestre del año 2019.

1.5.2. Delimitación espacial

Esta investigación se verá limitada por el espacio geográfico de la provincia de Cusco pues solo se investigó a los trabajadores de las dos franquicias de la provincia de Cusco.

- i. Starbucks Tienda N° 41 (Plaza de Armas, Calle Loreto N°115)
- ii. Starbucks Tienda N° 71 (Real Plaza, Jirón Sacsayhuman N° 15)

1.5.3. Delimitación conceptual

La delimitación conceptual del presente trabajo de investigación tiene como base teórica el tema de satisfacción laboral y sus factores, la cual se encuentra vinculada al área de recursos humanos.



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Según, (Santa Cruz, 2011), las conclusiones halladas fueron:

El turismo es una de las más importantes fuentes de desarrollo de la economía mundial. Concretamente, España ocupa el tercer puesto en la llegada de turistas. Por ello se hace fundamental el estudio específico de este sector. Esta relevancia es más profunda si cabe en la economía de la provincia cordobesa donde además está demostrando una resistencia importante en la peor consecuencia que está arrastrando la economía española y andaluza, que es el desempleo. Córdoba está apostando por un turismo de calidad basado en la cultura y el mundo rural que le permite romper estacionalidades y mejorar los ingresos medios y totales provenientes del mismo. La importancia del capital humano en el seno de la organización debe conducir a la optimización de la gestión de recursos humanos y al establecimiento de incentivos que alienten la innovación, la motivación y la productividad de los empleados. Recordemos que el sector servicios se caracteriza por un contacto intenso con los clientes y, por tanto, la satisfacción y el compromiso de los trabajadores constituyen un componente esencial en la línea de éxito de las organizaciones hosteleras que pertenecen a este sector. Con estos antecedentes, el presente estudio se basa en la estrecha relación existente entre satisfacción y compromiso del empleado & la calidad del servicio y satisfacción del cliente. Una empresa hotelera no puede aspirar a niveles de calidad competitivos



en servicio si su plantilla no se encuentra satisfecha y comprometida con la entidad donde trabaja y ello, a su vez, se convierte en un factor de éxito para la empresa. En definitiva, ambos constructos constituyen unos componentes esenciales en la línea de éxito de las organizaciones hosteleras. Y es que las personas ya no son el activo más importante de la organización sino que son la organización misma.

El estudio del marco teórico de la satisfacción laboral parte de la conceptualización de la esencia propia del trabajo, considerado de manera general y clásica como aquella actividad que se relaciona con un fin presupuesto o con la medida del esfuerzo hecho por los seres humanos. Por otra parte dentro de la introducción ha sido necesario diferenciarlo (ya que se suele utilizar de manera inadecuada), de otros términos que si bien están relacionados no han sido objeto de estudio en esta Tesis Doctoral, como son la calidad de vida laboral, el comportamiento organizativo, la calidad, condiciones y moral en el trabajo, el clima laboral y, finalmente, la motivación. Hemos señalado que, aunque no existe un consenso científico en cuanto a la definición propia de la satisfacción, precisamente por su carácter complejo y multidimensional, sí existen dos perspectivas definidas en las cuales es posible su categorización, por un lado, se encuentran los que la entienden como un estado emocional y, por otro, se halla la perspectiva de los que consideran la satisfacción como el resultado de una comparación o ajuste. Las investigaciones sobre satisfacción laboral han seguido dos cuerpos teóricos bien definidos, en los cuales también podemos agrupar los diferentes estudios y teorizaciones, a saber, teorías de contenido y teorías de proceso. Las primeras estarían integradas por aquella corriente de pensamiento científico que se basa en el estudio de las variables que crean satisfacción (“qué”) y las segundas se fundamentan en los aspectos dinámicos que generan dicha satisfacción (“cómo”). Para ello, se ha dado un repaso histórico a las principales teorías sobre la satisfacción, desde la clásica de la Jerarquía de las Necesidades Básicas de Maslow hasta algunas más actuales como la Teoría de la Eficacia Personal de Bandura.

Por su parte, el otro constructo objeto de estudio en la presente Tesis Doctoral, es decir, el compromiso organizativo, supone una implicación hacia la empresa en la cual se trabaja, que incluye bien un comportamiento o bien una actitud positiva hacia una organización, que predisponga al empleado a comportarse de tal manera



que beneficie a la entidad. Del mismo modo y, al igual que cuando se ha tratado el estudio de la satisfacción laboral, se ha diferenciado (para poder centrar adecuadamente el objeto de estudio), de otros tipos de compromiso como son el compromiso general, hacia los miembros del grupo, con el trabajo, con la carrera u ocupación, con los cambios organizativos o con la estrategia. Además, desde el punto de vista teórico y como otras variables actitudinales, se ha señalado que el compromiso tiene un triple componente, a saber, la dimensión cognitiva, la emocional y la comportamental. En el análisis teórico del compromiso hemos puesto como punto de partida la visión que sobre el mismo realizó Porter y sus colegas, que ha servido incluso para el diseño del cuestionario utilizado en la encuesta del trabajo de campo. A partir de esta definición se ha realizado una revisión cronológica de las distintas aportaciones teóricas que sobre el mismo se han venido dando desde la década de los setenta hasta el presente siglo XXI. Para Porter el compromiso organizativo está formado por un solo “elemento”, es decir, tiene una visión de éste como unidimensional. Sin embargo, la revisión bibliográfica nos ha permitido ver que existen diferencias científicas sobre esta interpretación, a raíz de las cuales se ha generado una corriente que considera su composición como multidimensional, pasando de una perspectiva bidimensional a un enfoque tridimensional nacido principalmente de los trabajos de Meyer y Allen en los años noventa, que diferencian entre el compromiso afectivo, el de continuidad y, por último, el normativo. El citado modelo de Meyer y Allen a pesar de ser muy seguido en la literatura científica, ha mostrado serias debilidades en dos aspectos principalmente, el solapamiento entre la dimensión afectiva y la normativa y el rechazo a considerar como una forma de compromiso real los fundamentos del compromiso de continuidad.

En cuanto a la medición de la satisfacción laboral y el compromiso organizativo, la revisión de los métodos aplicados ponen de manifiesto que, pese al uso ampliamente aceptado del cuestionario como instrumento principal en la obtención de respuestas sobre las percepciones de los individuos acerca de su trabajo y organización, resulta indudable que la complejidad del fenómeno que se desea analizar hace necesario el empleo de otras técnicas de medición, a fin de reforzar la validez de los estudios. En cualquier caso, los cuestionarios específicos utilizados en la mayoría de las investigaciones sobre satisfacción laboral suelen



clasificarse en dos bloques: los que estudian la satisfacción en el trabajo de una forma global y conjunta y los que lo hacen mediante la distinción de cada uno de los diferentes elementos que se consideran pueden configurarla. En el caso del compromiso organizativo, la opción mayoritaria de la literatura científica se decanta por la utilización en sus estudios empíricos del cuestionario de Porter (partiendo de su visión unidimensional del compromiso) o del cuestionario de Meyer y Allen (basado en la clasificación tridimensional del mismo).

Respecto a las variables que influyen en la satisfacción laboral y el compromiso organizativo, se ha realizado una distinción entre las que están referenciadas a la esfera propia del trabajador o a sus aspectos sociodemográficos, de aquellas que pertenecen más al ámbito organizativo como es el puesto de trabajo. En relación a ambas, esta causalidad se ha estudiado desde distintos campos del conocimiento como la Psicología, la Sociología, la Ética y la Economía Empresarial, lo cual agrega una complejidad al citado estudio, pero a la vez este carácter multidisciplinar produce un enriquecimiento del estudio de los antecedentes de ambos constructos que lo hacen más universal. La literatura científica especializada considera como variables más destacadas, por su posible influencia sobre la satisfacción y el compromiso organizativo, desde la esfera de las características inherentes al propio individuo: el género, la edad, el estado civil, el nivel educativo y la afiliación sindical. Por su parte, y en relación a las características propias del puesto de trabajo, destacan los estudios realizados en el ámbito de la influencia de la dependencia familiar sobre la retribución, la tipología contractual, la dedicación horaria y la antigüedad en el puesto.

Las investigaciones más relevantes y recientes en hostelería sobre la influencia de la característica género en la satisfacción laboral, muestran la inexistencia de relación estadística significativa entre las mismas. Por su parte, cuando estudiamos esta relación pero con el compromiso organizativo, señalar que al tratarse el sector hotelero de un ámbito de actividad donde la conciliación de la vida familiar y laboral es más difícil que en otros, los estudios más recientes determinan un mayor compromiso en el hombre que en la mujer. Por su parte la relación entre la variable edad y satisfacción / compromiso presenta, en la mayoría de los principales análisis, una progresividad lineal que supone que cuando se va aumentando la edad también lo hacen los constructos dependientes estudiados. Más confusas son las



dependencias respecto al estado civil y el nivel educativo, donde no se aprecia una clara en la relación. Finalmente, se aprecia una clara tendencia en la literatura científica por la inexistencia de relación importante entre la afiliación sindical y el mayor o menor nivel de satisfacción y/o compromiso organizativo.

El análisis de las variables asociadas al puesto de trabajo que ha sido objeto de estudio en relación a su influencia en la satisfacción laboral y el compromiso organizativo de los trabajadores, ha comenzado con el componente retributivo, analizando el nivel de dependencia familiar de los ingresos generados por el trabajo hotelero desarrollado, por su cercanía al concepto de renta relativa, destacando que los estudios más recientes detectan una relación positiva y creciente con ambos constructos. Por su parte en el ámbito de la tipología contractual, diferenciando entre fijo o eventual, a pesar de haber estudios con diferentes conclusiones, la lógica socioeconómica parece determinar que será la relación laboral estable, es decir, la que se ve soportada por un contrato fijo, la que produzcan una mayor satisfacción y, sin duda alguna, mayor compromiso organizativo. No podemos tener planteamientos iguales entre satisfacción y compromiso, cuando la variable independiente analizada es las horas de trabajo, o mejor dicho, la dedicación parcial o completa al trabajo realizado. Así, aunque las investigaciones consideradas llegan a resultados contrapuestos, dada la importancia cada vez mayor que está cobrando la conciliación de la vida laboral y familiar, con una clara influencia en la misma de los contratos a tiempo parcial, hemos querido destacar que será esta dedicación parcial la que produzca una mayor satisfacción. Conclusión distinta obtienen la mayoría de los estudios cuando se analiza el compromiso organizativo, ya que se alcanzarían los niveles más altos de este cuando el trabajador tiene una dedicación a tiempo completo. Tampoco se llega a una conclusión relacional similar para la satisfacción y el compromiso, cuando analizamos la influencia sobre éstos de la antigüedad en el puesto, ya que para la primera, los estudios más recientes establecen una presión negativa de los años de permanencia en el puesto sobre el nivel de satisfacción y en cambio, se inclinan por destacar la relación positiva entre antigüedad y compromiso organizativo, considerando la antigüedad como factor fundamental de socialización e implicación en la empresa donde se trabaja.

La metodología seguida para la realización de la parte empírica de la investigación, se ha introducido a través de una aproximación al método científico,



predominando en las Ciencias Sociales dos perspectivas fundamentales: la cualitativa y la cuantitativa. Siendo la principal técnica de investigación social, para la primera, la entrevista de investigación y para la segunda la encuesta, la cual se ha utilizado en la presente investigación dada su mayor generalización aplicativa en el estudio científico. Del mismo modo, se ha procedido a realizar un análisis previo del sector turístico en general y del hotelero en particular, como forma de centrar de manera adecuada la descripción de la población universo objetivo del trabajo de campo.

Según, (Fuentes N., 2012), se hallaron las siguientes conclusiones:

Con base en los resultados obtenidos de la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad.

Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho

Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.



Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Según, (Perez Tenazoa, 2013), las conclusiones halladas fueron:

Existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

Existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

En lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo.

En lo que respecta a la dimensión de Supervisión, los trabajadores del IIAP, percibe que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado; el cual favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan funciones acorde a las necesidades institucionales.

En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias. Poseen motivación de logros.

En las Condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos.

En la dimensión Autorrealización, los trabajadores del IIAP, perciben a su Institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. Sus régimen laborales facilitan flexibilizar sus perfiles de puestos acorde sus



necesidades institucionales, su intención es dar valor a las competencias y cubrir mayores expectativas laborales.

Según (Chavez L., 2016), las conclusiones halladas en la investigación fueron las siguientes:

Los resultados obtenidos nos permiten presentar las siguientes conclusiones:

1. Existe un nivel medio (75%) de motivación laboral, ni tan alta ni tan baja, en la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco - 2016.
2. Existe un nivel medio (55%) de satisfacción laboral, ni tan alta ni tan baja, en los trabajadores de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco- 2016.
3. Existe relación significativa ($X^2 = 35.25$) entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L., Huanchaco-2016

2.1.3. Antecedentes locales

Según (Niño de Guzmán Díaz, 2016), las conclusiones obtenidas fueron:

Después de haber realizado el procesamiento de datos se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La satisfacción laboral en la oficina de administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco, se considera como regular por parte de los colaboradores, determinado por un 2.9 de promedio; lo que evidencia que los colaboradores se encuentran ni insatisfecho ni satisfecho en la institución respecto a las dimensiones estudiadas y esto genera que las metas objetivas no se lleguen a cumplir de acuerdo a los tiempos establecidos ocasionado frustración en el colaborador y desmotivación con la institución; así mismo se evidencia que la dimensión que representa mayor debilidad para dicha variable son las prestaciones con un 2.4 de promedio con un nivel malo esto debido a que los colaboradores consideran que el salario percibido no está de acuerdo con la carga laboral, se evidencia que las dimensiones consideradas como regular son: el ambiente físico con 2.7 de promedio, la supervisión con 2.8 de promedio y la participación con



3.0 de promedio, los colaboradores consideran a la dimensión satisfacción intrínseca, con promedio de 3.6 representando un nivel bueno, por lo que se podría considerar como un fortaleza para la variable.

2. La dimensión supervisión muestra un resultado regular con un 2.8 de promedio; los colaboradores consideran al apoyo por parte del supervisor con un 3.2 de promedio con un nivel regular; la frecuencia de supervisión un 3.1 de promedio con un nivel regular y finalmente la relación con los superiores un 2.3 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que la relación con los superiores representa una debilidad para dicha dimensión esta se ve reflejada en la falta de confianza por parte de los colaboradores hacia el superior y la poca comunicación existente del supervisor.
3. En cuanto al ambiente físico se evidencia un resultado regular con un 2.7 de promedio; los colaboradores consideran al lugar de trabajo con 3.3 de promedio situándolo en un nivel regular; la iluminación 2.5 de promedio con un nivel malo y finalmente la ventilación un 1.81 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que la infraestructura y los materiales de trabajo en cierta manera ayudan a cumplir las labores diarias, pero lo que refiere a la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación, no ayudan al desarrollo de las labores, lo que ocasiona que los colaboradores quieran estar más tiempo fuera de la oficina o en otros casos piden permiso por motivos de salud y eso hace que se retrasen en sus labores y genera stress por no haber llegado a cumplir sus metas.
4. En cuanto a las prestaciones, muestra un resultado malo con un 2.4 de promedio; los colaboradores consideran a las oportunidades de formación 3.3 de promedio situándolo en un nivel regular; las oportunidades de promoción 2.8 de promedio con un nivel regular y finalmente el salario un 1.5 de promedio con un nivel muy malo, lo que representa una debilidad para dicha dimensión, lo que evidencia que la institución realiza capacitaciones pero los colaboradores no participan, y esto se debe a que no logran terminar su carga laboral a tiempo y porque consideran que no son importantes los temas, se evidencia que los colaboradores tienen conocimiento de los asensos y que estos se dan de forma esporádica, así mismo se manifiesta la insatisfacción en lo que se refiere el salario y que este no está en relación con las tareas que realizan.



5. En cuanto a la satisfacción intrínseca muestra un resultado de bueno con un 3.6 de promedio; los colaboradores consideran a la identidad de la tarea en un 4.7 de promedio situándolo en un nivel muy bueno; los objetivos y metas con un 3.9 de promedio con un nivel bueno y finalmente la productividad en un 2 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que los colaboradores no se sientan conformes con la productividad que alcanzan, ya que la sobrecarga laboral no les permite terminar el trabajo de acuerdo a los tiempos establecidos.
6. Finalmente en lo que se refiere a la participación, muestra un resultado regular con un 3.0 de promedio; los colaboradores consideran a la satisfacción de la propia tarea en 4.1 de promedio situándolo en un nivel bueno, la satisfacción en el departamento en 2.9 de promedio con un nivel regular y finalmente el grupo de trabajo con 2.0 de promedio con un nivel malo, lo que refleja la actitud del colaborador en área de trabajo, evidenciando que los colaboradores si se sienten satisfechos con la tarea que realizan pero el trabajo en equipo es mínimo, la realización de labores es de forma individualizada, sin que exista compañerismo, a esto se suma que las relaciones con sus compañeros no son las más óptimas, y todo esto se ve reflejado en la identificación con actividades dentro del área.

Según (Lazo Alvares, 2016), las conclusiones obtenidas fueron:

Después de haber realizado el procesamiento de datos se llegó a las siguientes conclusiones: 1. La satisfacción laboral en la oficina de administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco, se considera como regular por parte de los colaboradores, determinado por un 2.9 de promedio; lo que evidencia que los colaboradores se encuentran ni insatisfecho ni satisfecho en la institución respecto a las dimensiones estudiadas y esto genera que las metas objetivos no se lleguen a cumplir de acuerdo a los tiempos establecidos ocasionado frustración en el colaborador y desmotivación con la institución; así mismo se evidencia que la dimensión que representa mayor debilidad para dicha variable son las prestaciones con un 2.4 de promedio con un nivel malo esto debido a que los colaboradores consideran que el salario percibido no está de acuerdo con la carga laboral, se evidencia que las dimensiones consideradas como regular son: el ambiente físico con 2.7 de promedio, la supervisión con 2.8 de promedio y la participación con 3.0 de



promedio, los colaboradores consideran a la dimensión satisfacción intrínseca, con promedio de 3.6 representando un nivel bueno, por lo que se podría considerar como un fortaleza para la variable. 2. La dimensión supervisión muestra un resultado regular con un 2.8 de promedio; los colaboradores consideran al apoyo por parte del supervisor con un 3.2 de promedio con un nivel regular; la frecuencia de supervisión un 3.1 de promedio con un nivel regular y finalmente la relación con los superiores un 2.3 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que la relación con los superiores representa una debilidad para dicha dimensión esta se ve reflejada en la falta de confianza por parte de los colaboradores hacia el superior y la poca comunicación existente del supervisor. 3. En cuanto al ambiente físico se evidencia un resultado regular con un 2.7 de promedio; los colaboradores consideran al lugar de trabajo con 3.3 de promedio situándolo en un nivel regular; la iluminación 2.5 de promedio con un nivel malo y finalmente la ventilación un 1.81 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que la infraestructura y los materiales de trabajo en cierta manera ayudan a cumplir las labores diarias, pero lo que refiere a la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación, no ayudan al desarrollo de las labores, lo que ocasiona que los colaboradores quieran estar más tiempo fuera de la oficina o en otros casos piden permiso por motivos de salud y eso hace que se retrasen en sus labores y genera stress por no haber llegado a cumplir sus metas. 4. En cuanto a las prestaciones, muestra un resultado malo con un 2.4 de promedio; los colaboradores consideran a las oportunidades de formación 3.3 de promedio situándolo en un 57 nivel regular; las oportunidades de promoción 2.8 de promedio con un nivel regular y finalmente el salario un 1.5 de promedio con un nivel muy malo, lo que representa una debilidad para dicha dimensión, lo que evidencia que la institución realiza capacitaciones pero los colaboradores no participan, y esto se debe a que no logran terminar su carga laboral a tiempo y porque consideran que no son importantes los temas, se evidencia que los colaboradores tienen conocimiento de los asensos y que estos se dan de forma esporádica, así mismo se manifiesta la insatisfacción en lo que se refiere el salario y que este no está en relación con las tareas que realizan. 5. En cuanto a la satisfacción intrínseca muestra un resultado de bueno con un 3.6 de promedio; los colaboradores consideran a la identidad de la tarea en un 4.7 de promedio situándolo en un nivel muy bueno; los objetivos y metas con un 3.9 de promedio con un nivel bueno y finalmente la productividad en un 2 de promedio



con un nivel malo, lo que evidencia que los colaboradores no se sientan conformes con la productividad que alcanzan, ya que la sobrecarga laboral no les permite terminar el trabajo de acuerdo a los tiempos establecidos. 6. Finalmente en lo que se refiere a la participación, muestra un resultado regular con un 3.0 de promedio; los colaboradores consideran a la satisfacción de la propia tarea en 4.1 de promedio situándolo en un nivel bueno, la satisfacción en el departamento en 2.9 de promedio con un nivel regular y finalmente el grupo de trabajo con 2.0 de promedio con un nivel malo, lo que refleja la actitud del colaborador en área de trabajo, evidenciando que los colaboradores si se sienten satisfechos con la tarea que realizan pero el trabajo en equipo es mínimo, la realización de labores es de forma individualizada, sin que exista compañerismo, a esto se suma a que las relaciones con sus compañeros no son las más optimas, y todo esto se ve reflejado en la identificación con actividades dentro del área.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral guarda relación con las actitudes del empleado respecto al entorno. Cabe mencionar que la satisfacción laboral, al igual que otras actitudes, predispone a la persona a comportarse de cierta manera, por lo tanto, la satisfacción podría explicar la rotación, el abandono y el ausentismo, en otras palabras, si los empleados de una empresa están satisfechos, las probabilidades de abandono y ausentismo serán menores que si los empleados están insatisfechos. (Arbaiza, 2010, pág. 182)

La satisfacción podría ser definida como una respuesta sumario, afectiva y de intensidad variable, centrada en aspectos concretos y que tiene lugar en el preciso momento en que el individuo evalúa un elemento. Se observa además que la satisfacción laboral dependerá de las necesidades del individuo, de sus valores, así como de la diferencia entre sus expectativas o las recompensas que consideran adeudadas y lo realmente obtenido. (Lawler y Porter, 1967) citado por (Gargallo Castel, 2008, pág. 564)

Según Venkatesh (2010) citado por (Omar, 2011) “la definen como la favorabilidad o la desfavorabilidad con la que los empleados evalúan su trabajo;



evaluación que habitualmente se hace a través de escalas que incluyen aspectos tales como salario, promoción y supervisión”.

“La satisfacción laboral, es decir, el estado emocional positivo que surge de la evaluación de la experiencia laboral de una persona” (Locke 1976, citado por Luthans, 2008) citado por (Yañez Gallardo, Arenas Carmona, & Ripoll Novales, 2010)

Cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013, pág. 74)

2.2.2. Importancia de la satisfacción laboral

Según (Robbins S. P., Comportamiento Organizacional , 2004, pág. 76), la satisfacción laboral es importante por tres razones, ya que:

- Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

Los incrementos en la satisfacción en el trabajo generan, según ha demostrado numerosos estudios, beneficios tales como una reducción del absentismo y una mayor retención del personal, que a su vez tienen un efecto positivo en la mejora de resultados empresariales, medidos a través de indicadores como el rendimiento, productividad o los beneficios. (Gattiker y Larwood, L., 1988; Locke, 1976) citado por (Gargallo Castel, 2008, pág. 565)

2.2.3. Medición de la satisfacción laboral



Según (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013, pág. 79) el trabajo es más que solo realizar actividades como ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender a clientes o manejar un camión. Los puestos de trabajo requieren la interacción entre compañeros y jefes, así como seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos que ideales y cuestiones por el estilo. Evaluar que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo en una suma compleja de cierto número de elementos discontinuos. Entonces, ¿Cómo se mide el concepto? Existen dos métodos populares. La puntuación General única consiste en la respuesta a una pregunta como la siguiente: “Considerando todas las circunstancias. ¿Qué tan satisfecho está usted con su trabajo? Los sujetos encierran en un círculo un número entre el 1 y 5, el cual corresponde a respuestas que van de “muy satisfecho” a “muy insatisfecho”.

El segundo enfoque, la suma de facetas del puesto de trabajo, es más complejo e identifica los elementos fundamentales de un puesto de trabajo, como la naturaleza del trabajo, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de desarrollo y las relaciones con los colegas. El trabajador califica tales factores en una escala estandarizada y luego los investigadores suma las puntuaciones para obtener la calificación general de satisfacción laboral.

Según (Amoros, 2007, pág. 75), Existen dos métodos para esto:

1. Escala global única: consiste en medir a los individuos, que respondan una pregunta cómo qué tanto se encuentra satisfecho con su trabajo, indicando luego en una escala que va desde altamente satisfecho, hasta altamente insatisfecho.
2. Calificación de la suma: este es el método más complejo, pues identifica los elementos claves en un determinado trabajo y cuestiona a los empleados, sobre sus sentimientos hacia cada uno de ellos. Los factores incluidos por lo general son su salario actual, oportunidades para ascender en la organización, entre otros, estos se estiman sobre la escala estandarizada, para luego proceder a sumar para crear así la calificación total sobre la satisfacción en el trabajo.

2.2.4. Formas en la que los trabajadores demuestran su insatisfacción

Según (Amoros, 2007, pág. 76), explica que por lo general la manera en que los empleados de las organizaciones demuestran su insatisfacción son las siguientes:



- Salida: Se da cuando la insatisfacción se dirige hacia el abandono del lugar de trabajo.
- Expresión: Se da cuando la insatisfacción se expresa, hacia tratar activa y constructivamente de mejorar las actuales condiciones.
- Lealtad: Se refiere a la insatisfacción que se expresa a través de la espera paciente o pasiva de que las cosas mejoren.
- Negligencia: Se refiere a la insatisfacción que se expresa accediendo que las condiciones empeoren.

Según (Robbins S. P., Comportamiento Organizacional , 2004, pág. 83), los empleados demuestran su insatisfacción de varias maneras. Por ejemplo, más que renunciar se quejan, se insubordinan, roban pertenencias de la organización o eluden parte de sus responsabilidades. Y las formas en cómo estos demuestran su insatisfacción son:

- Salida: Es un comportamiento dirigido a abandonar la organización, como buscar otro trabajo o renunciar.
- Vocear: Trata activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como analizar mejoras, sugerir los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- Lealtad: Esperar pasivamente, aunque con optimismo, a que mejoren las condiciones; como por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas, y confiar en que la organización y su administración “hacen lo correcto”.
- Negligencia: Dejar que las condiciones empeoren, como por ausentismo o retardos crónicos, poco empeño o tasa elevada de errores.

2.2.5. Efectos de la satisfacción laboral

Según (Amoros, 2007, pág. 75), los efectos de la satisfacción son los siguientes:

- Satisfacción y productividad: Una revisión muy cuidadosa acerca de esta relación demostró que es positiva , y las correlaciones son relativamente bajas. Con esto se quiere decir que no más del 2% de una variación en la producción, puede ser atribuida a la satisfacción del empleado.



- Satisfacción y Ausentismo: Se encuentran negativamente relacionados, pero dicha correlación es atenuada. Suena lógico que los empleados insatisfechos falten más al trabajo, pero no se puede olvidar que además existen otros factores que poseen un impacto en esta relación y que disminuyen la correlación que existe entre ambos.
- Satisfacción y Rotación: Ambas se encuentran relacionadas de manera negativa, esta relación es más fuerte que la que se observa con el ausentismo. La investigación demuestra que un moderador importante en esta relación, es el desempeño del empleado. Para los individuos que muestran un desempeño superior, la satisfacción es menor relevante en el pronóstico de la rotación; esto porque como es lógico si un individuo muestra un alto desempeño, la organización querrá conservarlo de cualquier manera, ya sea aumentando su sueldo, brindándole recompensas, ascendiéndolo, entre otros. Otro aspecto interesante que se concluye de las investigaciones es que si existen dos empleados insatisfechos igualmente con su trabajo, el que es más probable de renunciar, es el que posea una mayor propensión a sentirse insatisfecho genéricamente.

Desde el punto de vista de la psicología, el trabajo proporciona salud física y mental, entretenimiento, prestigio, contactos sociales y es una fuente de realización personal. Por ello, muchas veces la insatisfacción laboral tiene efectos nocivos sobre la productividad del individuo. Existen datos disponibles que muestran la importancia de los aspectos laborales en la salud física y mental de los trabajadores (Faragher, Cass y Cooper, 2005) citado por (Alonso Martin, 2008)

2.2.6. Factores de la satisfacción laboral

Según (Gargallo Castel, 2008, pág. 566), los factores son:

- La supervisión
- El ambiente físico
- Las prestaciones
- La Satisfacción intrínseca
- La participación



2.2.6.1. La supervisión

Meliá y Peiró citado por (Gargallo Castel, 2008, pág. 566) menciona que la supervisión refiere a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.

Según (Dlessler, 2009, pág. 370), La evaluación del desempeño es una habilidad difícil y esencial de la supervisión. Por lo general, el supervisor, no el departamento de recursos humanos, es quien realiza la evaluación; un supervisor que califica a todos sus empleados demasiado alto o demasiado bajo (o promedio) los perjudica a ellos y a la empresa. Por lo tanto, los supervisores deben estar familiarizados con las técnicas de evaluación, entender y evitar problemas que afecten el proceso, así como saber llevarlo a cabo de forma justa.

- A. La frecuencia de supervisión: Implica la medición y corrección de actividades de los subordinados para asegurar que estén llevando a cabo los planes y alcanzar los objetivos fijados por la alta gerencia.
- B. Apoyo por parte del supervisor: mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores también estimula a los trabajadores para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente.
- C. Relación con los superiores: alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando este.

a. Características que influyen en la supervisión

Según (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013, pág. 80) indicaron que los gerentes deberían interesarse en las actitudes de sus subalternos debido a que están alerta sobre problemas potenciales e influyen en el comportamiento. La creación de una fuerza de trabajo



satisfecha difícilmente es una garantía de un desempeño organizacional exitoso, no obstante, las evidencias sugieren que todo lo que hagan los gerentes para mejorar las actitudes de los empleados probamente dará como resultado un incremento de la eficacia de la organización. Algunas de las enseñanzas del estudio de actitudes son las siguientes:

- Los empleados satisfechos y comprometidos muestran tasas más bajas de rotación, ausentismo y aislamiento. Además, tienen un mejor desempeño en su trabajo. Como los gerentes buscan mantener niveles bajos de ausentismo y renuncias sobre todo entre sus subalternos más productivos desean hacer cosas que fomenten actitudes laborales positivas.
- Los gerentes también quieren medir las actitudes hacia el trabajo de manera efectiva, para saber cómo reacción sus subalternos frente al trabajo. Como se señala en una revisión de literatura, “la medición adecuada de la actitud laboral general es una de las piezas de información más útiles que una organización puede tener sobre sus empleados”.
- La medida más importante que los gerentes pueden tomar para incrementar la satisfacción de los empleados consiste en enfocarse en los elementos intrínsecos del puesto de trabajo, como lograr que la actividad sea desafiante e interesante.

2.2.6.2. El ambiente físico

Meliá y Peiró citado por (Gargallo Castel, 2008, pág. 566) menciona que “el ambiente físico es el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.”

Según (Chiavenato I. , 2011), el trabajo de las personas está profundamente influido por tres grupos de condiciones:

- Condiciones ambientales de trabajo. Iluminación, temperatura, ruido, etc.



- Condiciones de tiempo. Duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc.
- Condiciones sociales. Organización informal, estatus, etc.

La higiene en el trabajo se ocupa del primer grupo: condiciones ambientales de trabajo, aunque no descuida en su totalidad los otros dos grupos. Las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo.

Los tres elementos más importantes de las condiciones ambientales de trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas.

A. Lugar de Trabajo: El entorno de trabajo puede definirse como el conjunto de factores interdependientes, materiales o abstractos, actuando directa o indirectamente en la calidad de vida de las personas y los resultados de su trabajo.

B. Ventilación: El mejoramiento del ambiente físico del trabajo, de manera que el ruido, la ventilación, la iluminación, el confort general en el trabajo no reduzcan la eficiencia del trabajador.

C. Iluminación: La iluminación y otras condiciones ambientales de trabajo, como también la proximidad física de los instrumentos y materiales, la ventilación, la comodidad de los equipos, el confort de los obreros, se consideraban factores reductores de la fatiga y por tanto, influyentes en la eficiencia humana.

a. Importancia del ambiente físico

Según (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013, pág. 82), el contexto también es importante. En el momento que se observan los objetos o eventos que influye en la atención, así como la ubicación, la iluminación, el calor o cualquier tipo de factor situacional.

El contexto laboral también suele afectar la satisfacción de los empleados. Una situación laboral calurosa, ruidosa, y peligrosa es menos satisfactoria que el trabajo que se realiza en un entorno relativamente tranquilo, seguro y con control del clima.



Las demandas físicas causan incomodidad en los empleados, lo cual quizá se refleje en menores niveles de satisfacción laboral.

Para evaluar porque un empleado no se desempeña a su nivel posible, se debe observar si el ambiente laboral le brinda apoyo. ¿El trabajador cuenta con herramientas, equipos, materiales y suministros adecuados? ¿Tiene condiciones favorables, compañeros dispuestos a ayudar, reglas y procedimientos de trabajo adecuado, información suficiente para tomar decisiones relacionadas con su puesto y tiempo adecuado para hacer un puesto de trabajo. Si no es así, el desempeño será deficiente.

2.2.6.3. La Remuneración

“La remuneración es el paquete de recompensas cuantificables que un empleado recibe por su trabajo. Este incluye tres componentes: la remuneración básica, los incentivos salariales y la remuneración indirecta/prestaciones”. (Chiavenato I. , Gestion del Talento Humano, 2009, pág. 283)

(Dlessler, 2009, pág. 422) Menciona que la remuneración de los empleados se refiere a todas las formas de retribuciones destinadas a los trabajadores, las cuales derivan de su empleo. Tiene dos componentes principales: los pagos monetarios directos (pagos, salarios, incentivos, comisiones y bonos) y los pagos monetarios indirectos (prestaciones económicas como el seguro pagado por el patrón y las vacaciones).

- A. Remuneración Básica: “La remuneración básica puede fijarse por hora, semana o mes de trabajo, o con arreglo a cualquier otro período de tiempo. Esto dependiendo de las políticas empresariales y como es que estas lo determinen”. (Trabajo, 2018)
- B. Incentivos Salariales: “Los incentivos salariales son una parte variable del salario que reciben los trabajadores. Son pagos en los que se valora de forma más tangible la contribución del empleado”. (Gestion.Org, 2018)
- C. Prestaciones: “Las prestaciones son pagos económicos indirectos que se ofrecen a los trabajadores e incluyen la salud y la seguridad, las vacaciones, las pensiones, las becas para educación, los descuentos en



productos de la compañía, etcétera”. (Chiavenato I. , Gestion del Talento Humano, 2009, pág. 344)

a. **Importancia de la Remuneración**

Según (Chiavenato I. , Gestion del Talento Humano, 2009), El objetivo principal de la remuneración es crear un sistema de recompensas que sea equitativo para la organización y los trabajadores. Para que una política salarial sea eficaz debe cumplir con siete criterios al mismo tiempo y ser:

- **Adecuada.** La compensación se debe alejar de las normas mínimas establecidas por el Gobierno o el contrato colectivo de trabajo pactado con el sindicato.
- **Equitativa.** Se debe pagar a cada persona de forma proporcional a su esfuerzo, habilidades y capacitación profesional.
- **Equilibrada.** El salario, las prestaciones y otras recompensas deben proporcionar un paquete total de recompensas que sea razonable.
- **Eficaz en cuanto a los costos.** Los salarios no pueden ser excesivos y deben estar en función de lo que la organización pueda pagar.
- **Segura.** Los salarios deben ser suficientes para que los empleados se sientan seguros y para ayudarles a satisfacer sus necesidades básicas.
- **Motivadora.** Los salarios deben motivar eficazmente el trabajo productivo.
- **Aceptable para los empleados.** Las personas deben comprender el sistema de salarios y sentir que éste representa un sistema razonable para ellos y también para la organización.

2.2.6.4. La satisfacción intrínseca

“Refieren a la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea” Meliá y Peiró citado por (Gargallo Castel, 2008, pág. 566).



Según (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013, pág. 342), los líderes pueden demostrar valores, actitudes y conductas que estimulan una satisfacción intrínseca y un sentimiento de inspiración a través del trabajo. Animar a los empleados a pensar en la manera en que su trabajo les brinda un sentido de propósito mediante el apoyo comunitario también sirve para desarrollar un lugar de trabajo espiritual; a menudo esto se logra gracias a la orientación grupal y el desarrollo organizacional.

(Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009, págs. 249-250) Menciona que el modelo de las características del puesto de trabajo indica que la mayoría de los individuos se sienten más motivados y satisfechos cuando las tareas intrínsecas de su trabajo son interesantes. Sin embargo, contar con el lugar de trabajo con las características más interesantes del mundo no garantiza la satisfacción, si el trabajador se siente aislado de sus colegas, mientras que tener buenas relaciones sociales puede hacer que las tareas más aburridas y laboriosas sean más satisfactorias.

- A. Grupo de trabajo: “Se refiere a la cantidad y calidad de los resultados del trabajo de un grupo” (Robbins & Timothy, 2013, pág. 85).
- B. Satisfacción en el departamento: “Los trabajadores que tienen fuertes percepciones de satisfacción en el departamento son más proclives a lograr mayores niveles de comportamiento de ciudadanía organizacional” (Robbins & Timothy, 2013, pág. 85).
- C. Satisfacción de la propia tarea: “Es el reflejo de la combinación de la eficacia y la eficiencia en la realización de las principales tareas laborales” (Robbins & Timothy, 2013, pág. 85).

a. Importancia sobre recompensas Intrínsecas

Según (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013, pág. 83) mencionan que las recompensas intrínsecas adoptan la forma de programas de reconocimiento al trabajador.

Los programas de reconocimiento van desde un agradecimiento espontáneo y en privado, hasta las actividades formales muy publicitadas con las que se estimulan ciertos tipos de conducta y se identifican con



claridad los procedimientos para obtener el reconocimiento. Algunas investigaciones sugieren que, aunque los incentivos económicos motivan en el corto plazo, los no económicos motivan más a largo plazo.

2.2.6.5. La Participación

“Se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar” Meliá y Peiró citado por (Gargallo Castel, 2008, pág. 566).

“La rotación de puestos, dar facultades a los empleados y la participación de la fuerza laboral tienen efectos positivos sobre la productividad, al menos de manera parcial, ya que fomentan una mayor comunicación y un entorno social positivo.” (Robbins & Judge, Comportamiento organizacional, 2013, pág. 250)

- A. La identidad en la tarea: “Se refiere al grado en que el puesto requiere terminar una fracción de trabajo completa e identificable” (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013, pág. 83).
 - B. Productividad: “Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como eficiencia” (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013, pág. 83).
 - C. Objetivos y Metas: “Es el punto vital que da el organismo administrativo donde se desenvuelve el acto o la acción, es la misión de la institución o empresa. Y las metas es el nivel de producción deseado por un individuo, para su logro en un periodo determinado”. (Drucker, 2013)
- a. Importancia sobre la participación**

Según (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013, pág. 86). Un empleado se identifica con una organización en particular



y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella. La mayoría de las investigaciones se han enfocado en el apego emocional hacia una organización y en la creencia en sus valores, como el “compromiso de los trabajadores”.

Parece que hay una relación positiva entre el compromiso organizacional y la productividad.

2.2.7. Marco Institucional

Starbucks es una compañía internacional comercializadora y distribuidora de café, siendo una de las compañías de café más grandes del mundo, ubicada alrededor de 70 países. En el Perú, cuenta con más de 90 franquicias a nivel nacional, que vende café elaborado, bebidas calientes, y otras bebidas, además de bocadillos y algunos productos como tazas, termos y café en grano. Tiene por finalidad la venta de su servicio a clientes nacionales y extranjeros de todas las edades.

2.2.7.1. Visión

Hacer de cada momento uno especial.

2.2.7.2. Misión

Inspirar y nutrir el espíritu humano: Una persona, una taza de café y una comunidad a la vez.

2.2.7.3. Principios de Starbucks

- A. Nuestro café:** Siempre ha sido y será una cuestión de calidad. Nos apasiona saber que tenemos un compromiso socialmente, responsable con los proveedores de los mejores granos de café, esmerarnos en tostar los granos y mejorar la vida de la gente que los cultiva. Nuestro profundo interés en todos estos aspectos hace que nuestro trabajo jamás termine.
- B. Nuestros partners:** Se nos llama partners, porque lo que hacemos no es sólo un trabajo, es nuestra pasión. Juntos, adoptamos la diversidad para crear un lugar que nos permita a cada uno ser auténtico. Siempre nos tratamos con respeto y dignidad. Nos valoramos de acuerdo a este principio.
- C. Nuestros clientes:** Cuando nos entregamos de lleno a lo que hacemos, nos relacionamos con nuestros clientes, reímos con ellos y les levantamos el



ánimo, aunque sea por un instante. Es cierto que comenzamos nuestro trabajo con la promesa de una bebida preparada a la perfección, pero es mucho más que eso. En realidad, se trata de relacionarnos con las personas.

- D. Nuestras tiendas:** Cuando nuestros clientes logran experimentar esta sensación de pertenencia, nuestras tiendas pasan a ser un refugio, un alto a las preocupaciones de fuera, un lugar para reunirse con los amigos. Se trata de disfrutar al mismo ritmo la vida: a veces pausando y con tiempo para saborearlo, otras veces más acelerado, pero siempre rodeados de auténtico calor humano.
- E. Nuestra comunidad:** Cada tienda forma parte de una comunidad, y tomamos en serio nuestra responsabilidad como buenos vecinos. Queremos ser bienvenidos dondequiera que hagamos negocios. Somos capaces de contribuir positivamente por que trabajamos para conseguir una unión entre partners, clientes y comunidad para cooperar cada día a día. Ahora nos damos cuenta de que la dimensión de nuestra responsabilidad y nuestro potencial para hacer el bien son aún mayores que antes. Una vez más, el mundo espera que Starbucks dicte la nueva pauta. Seremos líderes.
- F. Nuestros accionistas:** Sabemos que cuando cumplimos con estas áreas, cosecharemos el mismo éxito que recompensa a nuestros accionistas. Responderemos íntegramente por la perfección de cada uno de estos elementos, para que Starbucks, y todos los que se relacionan con nosotros, podamos perdurar y prosperar.

2.3. Marco conceptual o definición de términos

2.3.1. Desempeño

“El Desempeño Laboral se puede definir como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”. (Araujo & Guerra, 2007, pág. 8)

2.3.2. Eficacia

“Es el logro de objetivos” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 24)



2.3.3. Eficiencia

“Logro de los fines con el mínimo de recursos” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 24)

2.3.4. Actitudes

“Son enunciados de evaluación favorables o desfavorables acerca de objetos individuos o eventos. Reflejan cómo se siente alguien con respecto a algo. Cuando digo “me gusta mi empleo “, expreso mi actitud hacia el trabajo” (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013, pág. 70)

2.3.5. Clima laboral

“Las percepciones compartidas por los miembros de una organización con respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da , las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él”. (Rodríguez Mansilla, 2001, pág. 37)

2.3.6. Participación

“Es involucrar a una persona en una cuestión que le afecta con el fin de que contribuyan con conocimientos valiosos para el éxito de la empresa”. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 78)

2.3.7. Motivación

“Termino general que aplica a todo tipo de impulso, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 74).

2.3.8. Nivel salarial

“Significa equilibrar la participación interna (el valor del trabajo para la organización) y la participación externa (la competitividad externa de los salarios de una compañía en relación con los salarios en otra organización de la misma industria)” (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013, pág. 139).

2.3.9. Metas

“Es el nivel de producción deseado por un individuo, para su logro en un periodo determinado” (Drucker, 2013, pág. 26).



2.3.10. Promoción

“Cambio dentro de una organización hacia un puesto más alto con mayores responsabilidades y que requiere habilidades más avanzadas; casi siempre incluye un aumento en estatus y sueldo” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 56).

2.3.11. Productividad

“Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como eficiencia” (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013, pág. 24).

2.3.12. Reconocimiento

“Todo administrativo corresponder a este importante sentimiento humano porque es una responsabilidad fundamental de un Gerente el valorar y reconocer los buenos desempeños de quienes aportan a una empresa”. (Hernandez S., 2011, pág. 33).

2.3.13. Toma de decisiones

“La selección de un curso de acción entre varias alternativas” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 79).

2.3.14. Remuneración

Sistema de Incentivos y premios que la organización establece para motivar y recompensar a las personas que trabajan en ella. Así, la remuneración conforma todas las formas de pago posible al personal, y es quizá la razón principal de que las personas busquen empleo. Es una necesidad vital, cuya importancia radica en el punto de vista de cada persona (Chiavenato I. , 2011).

2.3.15. Satisfacción

Es un estado mental del usuario a representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos (Hernandez S., 2011, pág. 65).



2.3.16. Políticas

“Declaraciones o interpretaciones generales que orientan las reflexiones para la toma de decisiones” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 89).

2.3.17. Cooperación

Se refiere al sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores (Fuente A., 2004).

2.3.18. Liderazgo

“Es la capacidad de influir, motivar y permitir que otras personas contribuyan a la eficacia y el éxito de las empresas de las que son miembros” (Eisenberg, Afkhami, & Vaziri, 2005).

2.3.19. Salario

El salario es el centro de las relaciones de intercambio entre personas y organizaciones. Todas las personas en las empresas invierten su tiempo y esfuerzo, a cambio del cual reciben dinero, que representa el intercambio de derechos y responsabilidades recíprocas equivalentes entre empleado y empleador (Chiavenato I., 2011).

2.3.20. Gerente

“Señala que el término gerente es un eufemismo para designar el acto de guiar a los demás, lograr que las cosas se hagan, dar y ejecutar órdenes”. (Schwarzkopf & Rainer, 2010).

2.4. Variable de estudio

2.4.1. Identificación de variable

Variable única: Satisfacción Laboral

2.4.2. Conceptualización de la variable

Tabla 1: Conceptualización de la variable

VARIABLE	CONCEPTO
SATISFACCIÓN LABORAL	“La satisfacción podría ser definida como una respuesta sumario, afectiva y de intensidad variable, centrada en aspectos concretos y que tiene lugar en el preciso momento en que el individuo evalúa un elemento. Se observa además que la satisfacción laboral dependerá de las necesidades del individuo, de sus valores, así como de la diferencia entre sus expectativas o las recompensas que consideran adeudadas y lo realmente obtenido.” (Lawler y Porter, 1967) citado por (Gargallo Castel, 2008, pág. 566)

Fuente: Elaboración propia

2.4.3. Operacionalización de la variable

Tabla 2: Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
SATISFACCIÓN LABORAL	SUPERVISIÓN	LA FRECUENCIA DE LA SUPERVISIÓN
		APOYO POR PARTE DEL SUPERVISOR
		RELACIÓN CON LOS SUPERIORES
	AMBIENTE FÍSICO	LUGAR DE TRABAJO
		VENTILACIÓN
		ILUMINACIÓN
	REMUNERACION	REMUNERACION BASICA
		INCENTIVOS SALARIALES
		PRESTACIONES
	SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	GRUPO DE TRABAJO
		SATISFACCIÓN EN EL DEPARTAMENTO
		SATISFACCIÓN DE LA PROPIA TAREA
	PARTICIPACIÓN	LA IDENTIDAD DE LA TAREA.
		PRODUCTIVIDAD
		OBJETIVOS Y METAS

Fuente: Elaboración propia



CAPITULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos. (Carrasco S. , 2005, pág. 43).

3.2. Enfoque de investigación

La presente investigación es cuantitativa “los estudios cuantitativos son parte del estudio del análisis de datos numéricos, a través de la estadística, para dar solución a preguntas de investigación o para efectuar o verificar una hipótesis” (Hernández, Zapata, & Mendoza, 2013).

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental y se menciona que una investigación es no experimental cuando: el investigador no propicia cambios intencionales en las variables estudiadas y los datos son se recogieron en un determinado tiempo. (Hernández, Zapata, & Mendoza, 2013, pág. 19).

3.4. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es descriptivo ya que solo se va a describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).



3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

La población de estudio de la presente investigación es finita, puesto que se tomará como población al total de colaboradores de las franquicias Starbucks de la Ciudad del Cusco, las cuales son 2:

- La tienda N° 41 ubicada en la plaza de armas en la Calle Lotero
- La tienda N° 71 ubicada en el Real Plaza en la Av. La Cultura

Haciendo un conteo total de los colaboradores de ambas tiendas obtenemos un total de 34.

3.5.2. Muestra

Considerando que la población dentro de las 2 Franquicias ubicadas en la Ciudad del Cusco es de 34 trabajadores, se tomó en cuenta al total de colaboradores para la recolección de datos.

3.6. Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos

3.6.1. Técnica(s)

La técnica que se utilizó en el presente trabajo de investigación es la encuesta.

3.6.2. Instrumento(s)

El instrumento que se utilizó en la respectiva investigación es el cuestionario.

3.7. Procesamiento de Datos

Para el análisis y procesamiento de datos se utilizó el Programa informático Excel, el SPSS v.02 y el análisis inferencial de los datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1. Presentación y Fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1 Presentación del instrumento

Para describir la Satisfacción Laboral en las franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco 2019, se encuestó a 34 trabajadores, en el que se considera 28 ítems distribuidos de la siguiente manera

Tabla 3
Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Satisfacción Laboral	Supervisión	La frecuencia de la supervisión	1, 2
		Apoyo por parte del supervisor	3, 4
		Relación con los supervisores	5, 6
	Ambiente físico	Lugar de trabajo	7, 8, 9
		Iluminación	10
		Ventilación	11
	Remuneraciones	Remuneración básica	12, 13
		Incentivos salariales	14, 15
		Prestaciones	16, 17
	Satisfacción intrínseca	Grupo de trabajo	18, 19
		Satisfacción en el departamento	20
Satisfacción de la tarea propia		21, 22	
Participación	La identidad de la tarea productividad	23, 24, 25	
	objetivos y metas	26, 27, 28	

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 4

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1.00 – 1.80	Muy insatisfecho
1.81 – 2.60	Insatisfecho
2.61 – 3.40	Regularmente satisfecho
3.41 – 4.20	Satisfecho
4.21 – 5.00	Muy satisfecho

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado la Satisfacción Laboral en las franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco 2019. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software IBM SPSS versión 26, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.914	28

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.914 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Presupuesto

Para describir la satisfacción laboral, se describe las dimensiones de: supervisión, ambiente físico, remuneración, satisfacción intrínseca, participación. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1. Supervisión

A) Resultados de los indicadores de la dimensión supervisión

Tabla 6

Indicadores de la dimensión supervisión

	Frecuencia de la supervisión		Apoyo por parte del supervisor		Relación con los supervisores	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0
Insatisfecho	6	17.6	4	11.8	6	17.6
Regularmente satisfecho	21	61.8	21	61.8	24	70.6
Satisfecho	7	20.6	9	26.5	4	11.8
Muy satisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	34	100.0	34	100.0	34	100.0

Fuente: Elaboración propia

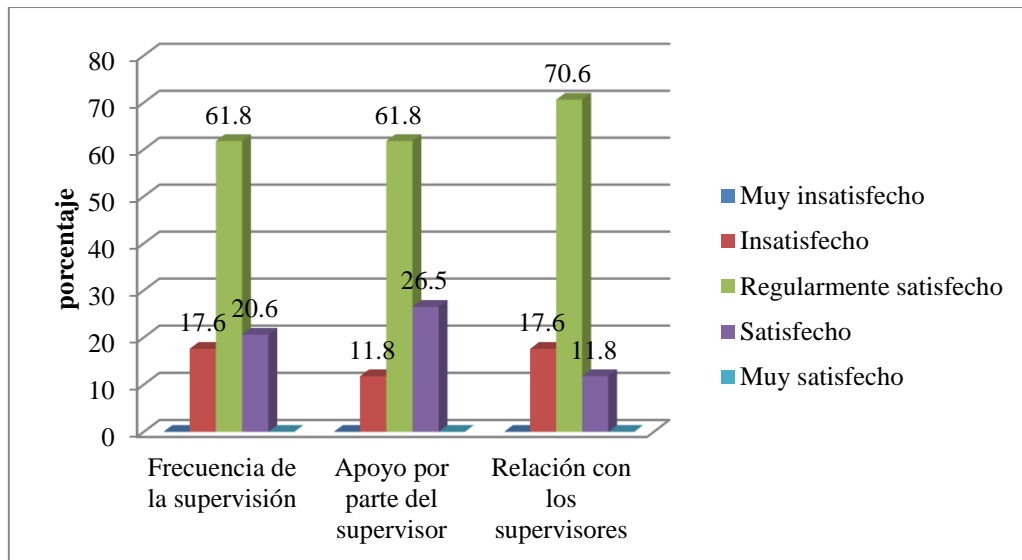


Figura 1: Indicadores de la dimensión supervisión

Interpretación y análisis:

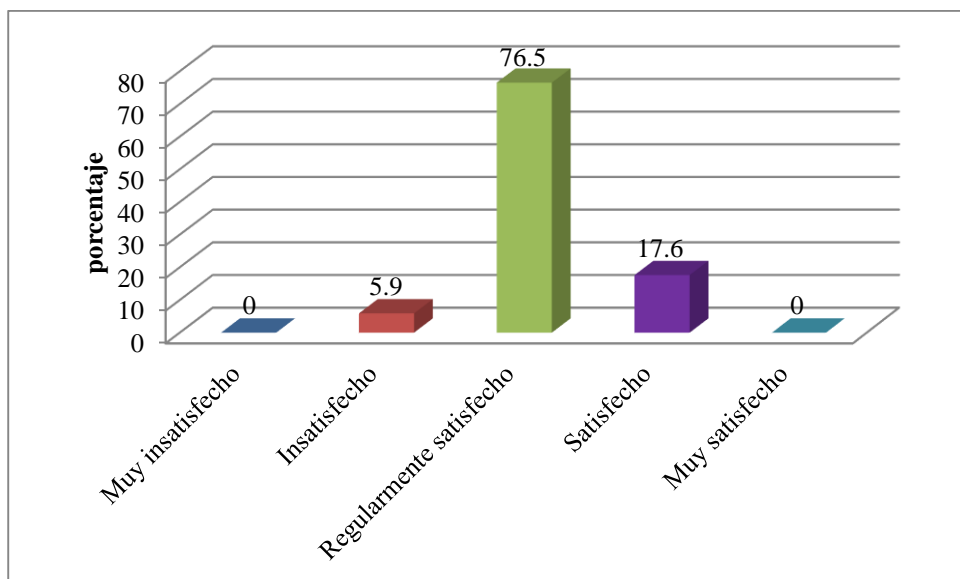
La dimensión de supervisión consta de tres indicadores y cada uno de los cuales toma en cuenta al total de trabajadores encuestados, los resultados son los siguientes:

- En el primer indicador, Frecuencia de la supervisión, el 61.8% de los trabajadores encuestados se encuentran regularmente satisfechos con el nivel de frecuencia de las supervisiones realizadas, el 20.6% refiere encontrarse satisfecho y el 17.6% restante refiere estar insatisfecho con la frecuencia con la cual son supervisados.
- En el segundo indicador, Apoyo por parte del supervisor, el 61.8% del total de trabajadores encuestados se encuentra regularmente satisfecho con el nivel de apoyo percibido en las labores por parte del supervisor, el 26.5% refiere estar satisfecho, por otro lado, el 11.8% restante se encuentra insatisfecho con el apoyo brindado.
- En el tercer indicador, Relación con los supervisores, el 70.6% del total de trabajadores encuestados se encuentran satisfechos con el nivel de comunicación y relación de mejora en el trabajo, el 17.6% se encuentra insatisfecho con la relación que se mantiene con los supervisores, finalmente, el 11.8% restante refiere estar satisfecho.

B) Resultados de la dimensión supervisión**Tabla 7****Supervisión**

	<i>f</i>	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	2	5.9
Regularmente satisfecho	26	76.5
Satisfecho	6	17.6
Muy satisfecho	0	0.0
Total	34	100.0

Fuente: Elaboración propia

*Figura 2:* Supervisión**Interpretación y análisis:**

Los resultados de la dimensión supervisión que se muestran en la Figura 2 señalan que el 76.5% del total de trabajadores encuestados se encuentran regularmente satisfechos con el nivel de supervisión que reciben en el trabajo y el nivel de relación que mantienen con los supervisores, este resultado se identifica con la barra color verde con un total de 26 trabajadores. Asimismo, la

barra color lila representa al 17.6% de los trabajadores, quienes afirman estar satisfechos, por otro lado, el 5.9%, representado con la barra color rojo, refiere encontrarse insatisfecho con esta situación. Como se ve, hay una minoría de los trabajadores que se encuentran en clara insatisfacción respecto a la frecuencia y a la calidad de supervisión recibida lo cual demostraría que esta no se estaría otorgando de forma adecuada.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión supervisión

Tabla 8

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión supervisión

	Promedio	Interpretación
Frecuencia de la supervisión	3.07	Regularmente satisfecho
Apoyo por parte del supervisor	3.08	Regularmente satisfecho
Relación con los superiores	3.00	Regularmente satisfecho
Supervisión	3.06	Regularmente satisfecho

Fuente: Elaboración propia

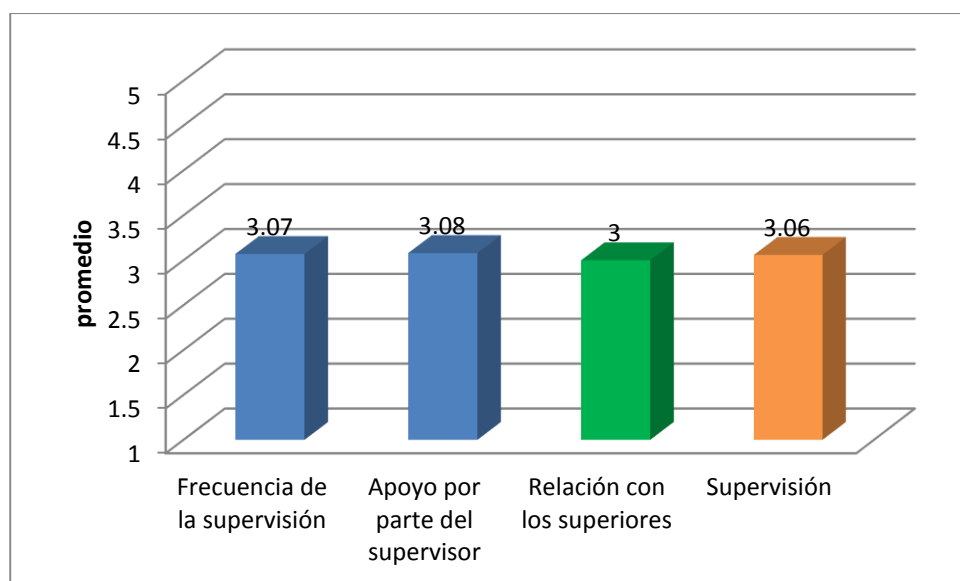


Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión supervisión

**Interpretación y análisis:**

En la Figura 3 se observa que dentro de la dimensión Supervisión, el indicador con el promedio más alto es Apoyo por parte del supervisor, representado por la barra color celeste, que presenta un promedio de 3.08 puntos; le sigue el indicador Frecuencia de la supervisión, representado por la barra color azul, con un promedio de 3.07 puntos, y finalmente está el indicador Relación con los supervisores, representado por la barra color verde, que presenta un promedio de 3 puntos, este último indicador presenta el promedio más bajo, lo cual señala que la relación que tienen los colaboradores con los supervisores es vaga y poco frecuente, evidenciando la causa de la falta de mejora del rendimiento de los colaboradores, teniendo en cuenta además las razones (injusticia en el trato, escaso sentimiento de confianza con los superiores, indiferencia sobre la labor realizada) por las cuales los colaboradores podrían no tener una óptima relación con los supervisores quienes vendrían a ser los superiores inmediatos, perjudicando así las actividades de los colaboradores afectando a las metas empresariales.

Se tiene como resultado final 3.06 puntos en promedio respecto a la Supervisión que reciben los trabajadores de la franquicia Starbucks de la ciudad de Cusco, lo cual quiere decir que se hallan regularmente satisfechos con la misma.

4.2.2. Ambiente Físico

A) Resultados de los indicadores de la dimensión ambiente físico

Tabla 9

Indicadores de la dimensión ambiente físico

	Lugar de trabajo		Iluminación		Ventilación	
	f	%	f	%	f	%
Muy insatisfecho	0	0	3	8.8	0	0
Insatisfecho	1	2.9	4	11.8	11	32.4
Regularmente satisfecho	29	85.3	23	67.6	16	47.1
Satisfecho	4	11.8	4	11.8	7	20.6
Muy satisfecho	0	0.0	0	0	0	0
Total	34	100.0	34	100.0	34	100.0

Fuente: Elaboración propia

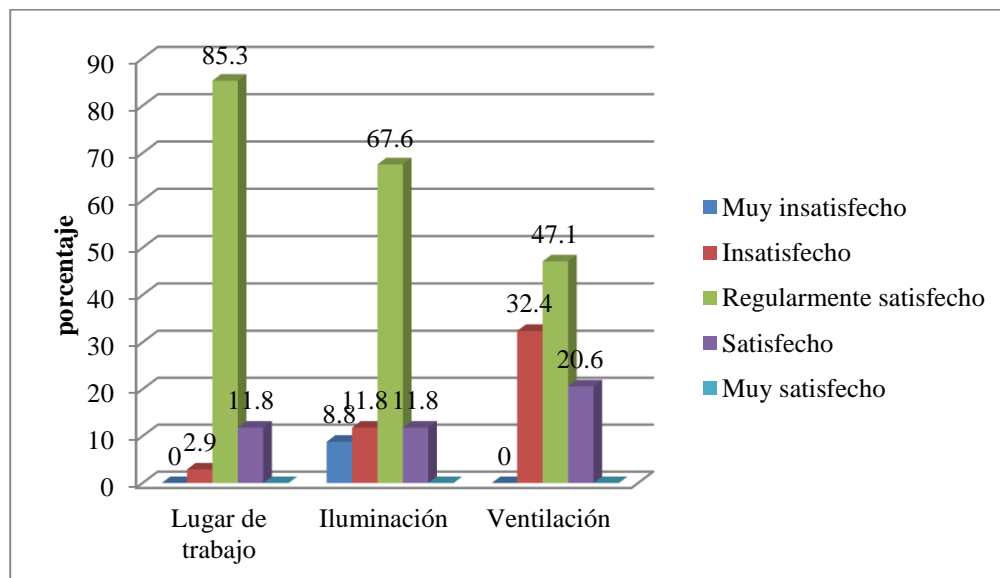


Figura 4: Indicadores de la dimensión remuneración

**Interpretación y análisis:**

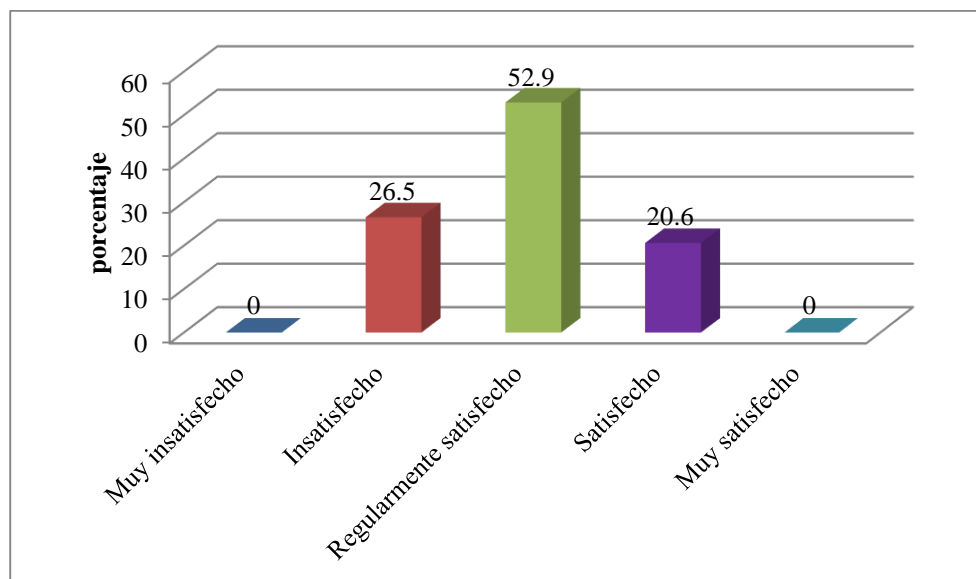
La dimensión de Ambiente Físico consta de tres indicadores y cada uno de los cuales toma en cuenta al total de trabajadores encuestados, los resultados son los siguientes:

- En el primer indicador, Lugar de Trabajo, el 85.3% de los trabajadores encuestados, identificados con la barra color verde del primer indicador de la figura 4, se encuentran regularmente satisfechos con la infraestructura, la disponibilidad de materiales y el espacio del lugar de trabajo, el 11,8% refiere encontrarse satisfecho y el 2.9% restante refiere estar insatisfecho, estas categorías se identifican con las barras color lila y rojo, respectivamente.
- En el segundo indicador, Iluminación, el 67.6% del total de trabajadores encuestados, identificados con la barra color verde del segundo indicador de la figura 4, se encuentran regularmente satisfechos con el nivel de iluminación en el centro de trabajo, el 11.8% refiere estar satisfecho. Por otro lado, otro 11.8% de los trabajadores afirma estar insatisfecho con el nivel de iluminación percibida y el 8.8% restante refiere estar muy insatisfecho con la misma, estos últimos son representados con la barra color azul de la figura ya indicada.
- En el tercer indicador, Ventilación, el 47.1% del total de trabajadores encuestados, representados con la barra color verde del tercer indicador de la figura 4, se encuentran regularmente satisfechos con la ventilación percibida en el centro de trabajo, el 32.4% se encuentra insatisfecho, finalmente, el 20.6% restante refiere estar satisfecho. A diferencia de los dos indicadores anteriores, en este caso, la diferencia entre los trabajadores regularmente satisfechos e insatisfechos no es muy grande, lo que denotaría que la calidad de la ventilación tiene una inclinación negativa en la opinión de los trabajadores.

B) Resultados de la dimensión ambiente físico**Tabla 10*****Ambiente físico***

	<i>f</i>	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	9	26.5
Regularmente satisfecho	18	52.9
Satisfecho	7	20.6
Muy satisfecho	0	0.0
Total	34	100.0

Fuente: Elaboración propia

*Figura 5: Ambiente físico***Interpretación y análisis:**

Los resultados de la dimensión Ambiente Físico que se muestran en la Figura 5 señalan que el 52.9% del total de trabajadores encuestados, representados por la barra color verde de la figura 5, se encuentran regularmente satisfechos con la infraestructura, el nivel de iluminación y ventilación del centro de trabajo, el 26.5% de los trabajadores, representados por la barra color rojo, afirma estar insatisfecho con la misma, por otro lado, el 20.6% del grupo restante de

trabajadores, representados por la barra color lila, refiere encontrarse satisfecho con el ambiente físico donde realizan sus actividades de trabajo, demostrando que el ambiente de trabajo no es el más óptimo para la realización de las actividades.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión ambiente físico.

Tabla 11

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión ambiente físico

	Promedio	Interpretación
Lugar de trabajo	3.02	Regularmente satisfecho
Iluminación	2.82	Regularmente satisfecho
Ventilación	2.88	Regularmente satisfecho
Ambiente físico	2.91	Regularmente satisfecho

Fuente: Elaboración propia

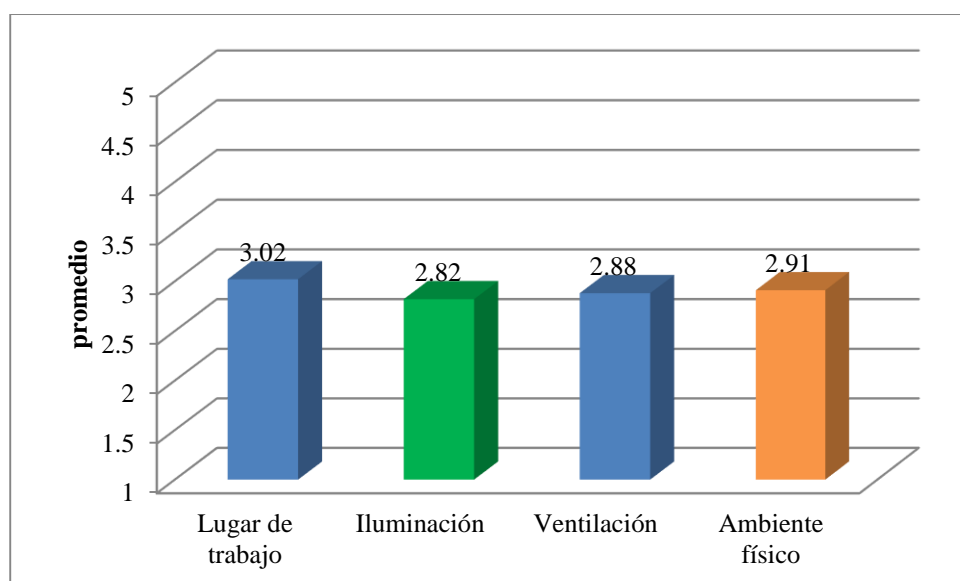


Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión remuneración.

Interpretación y análisis:

En la Figura 6 se observa que dentro de la dimensión Ambiente Físico, el indicador con el promedio más alto es Lugar de Trabajo, identificado con la barra color azul, que presenta un promedio de 3.02 puntos. Al presentar el mayor valor de la dimensión analizada, se deduce que los trabajadores consideran más satisfactoria la infraestructura, el espacio y la disposición de materiales para realizar sus labores que los otros criterios evaluados.

Asimismo, el indicador Ventilación, representado por la barra color celeste, presenta un promedio de 2.88 puntos; finalmente está el indicador Iluminación, representado por la barra color verde, que presenta el promedio más bajo, con un puntaje de 2.82 puntos, lo cual señala que los trabajadores consideran que los locales de trabajo no tienen una buena iluminación, lo que dificultaría el desarrollo de sus labores.

Se tiene como resultado final 2.91 puntos en promedio respecto al Ambiente Físico, barra color naranja, que perciben los trabajadores de la franquicia Starbucks de la ciudad de Cusco, lo cual quiere decir que se hallan regularmente satisfechos con éste, por las condiciones físicas dentro del ambiente de trabajo, por los problemas que causan sobre las condiciones físicas del colaborador, lo cual genera incomodidad y una gran sensación de desinterés por parte de la organización que es percibida por los mismos.

4.2.3. Remuneración

A) Resultados de los indicadores de la dimensión remuneración

Tabla 12

Indicadores de la dimensión remuneración

	Remuneración básica		Incentivos salariales		Prestaciones	
	f	%	f	%	f	%
Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0
Insatisfecho	23	67.6	14	41.2	7	20.6
Regularmente satisfecho	10	29.4	13	38.2	21	61.8
Satisfecho	1	2.9	7	20.6	6	17.6
Muy satisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	34	100.0	34	100.0	34	100.0

Fuente: Elaboración propia

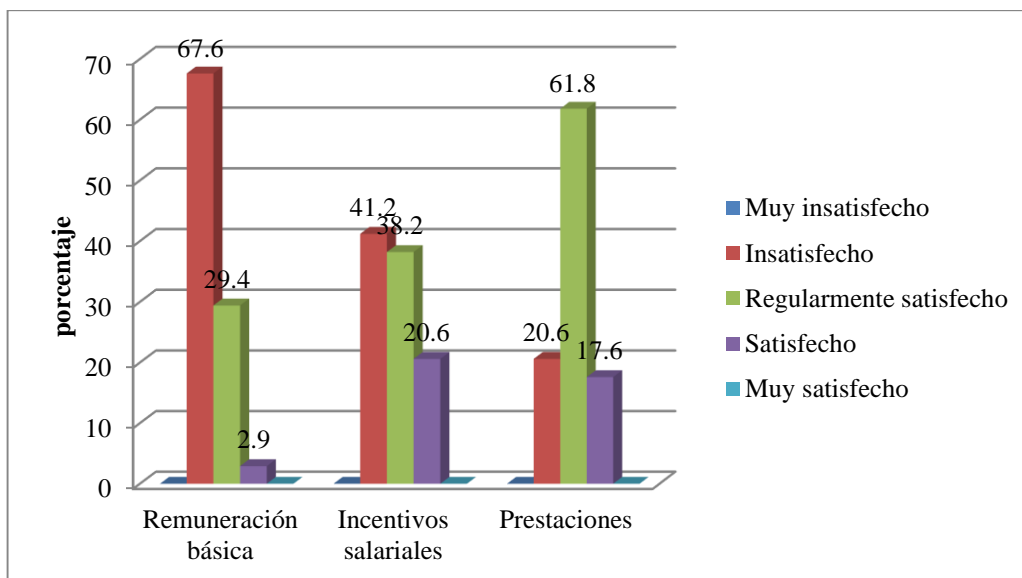


Figura 7: Indicadores de la dimensión remuneración

Interpretación y análisis:



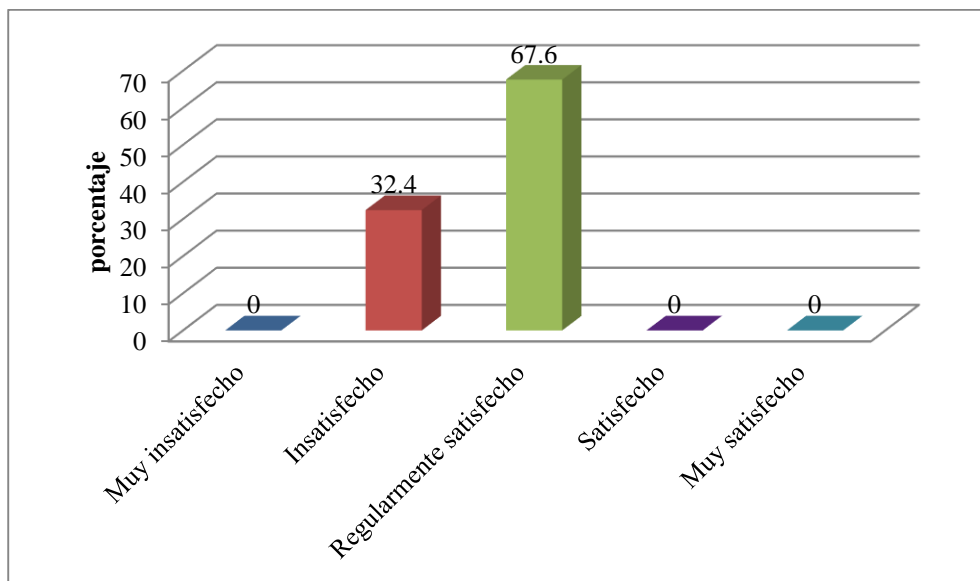
La dimensión de Remuneración consta de tres indicadores y cada uno de los cuales toman en cuenta al total de trabajadores encuestados y se encuentra detallados en la figura 7, los resultados son los siguientes:

- En el primer indicador, Remuneración Básica, el 67.6% de los trabajadores encuestados, representados por la barra color rojo del primer indicador, afirman estar insatisfechos con el salario percibido por la horas trabajadas y el desempeño realizado, el 29.4% de los trabajadores, identificados con la barra color verde, refiere encontrarse regularmente satisfecho y el 2.9% restante, representados por la barra color lila, refiere estar satisfecho
- En el segundo indicador, Incentivos Salariales, el 41.2% del total de trabajadores encuestados, representados con la barra color rojo, se encuentran insatisfechos con la presencia de bonos permanentes y el nivel de participación de utilidades en la empresa, el 38.2% refiere estar regularmente satisfecho, proporción identificada con la barra color verde. Por otro lado, el 20.6% de los trabajadores afirma estar satisfecho con los incentivos salariales brindados, esta proporción está representada por la barra color lila.
- En el tercer indicador, Prestaciones, el 61.8% del total de trabajadores encuestados, identificados con la barra color verde correspondiente al indicador, se encuentran regularmente satisfechos con las prestaciones como seguro de salud y refrigerio, el 20.6% se encuentra insatisfecho, finalmente, el 17.6% restante refiere estar satisfecho. Este indicador tiene el mayor nivel de personal regularmente satisfecho, a diferencia de los dos indicadores anteriores, donde primó la insatisfacción de los trabajadores.

B) Resultados de la dimensión remuneración**Tabla 13****Remuneración**

	<i>f</i>	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	11	32.4
Regularmente satisfecho	23	67.6
Satisfecho	0	0.0
Muy satisfecho	0	0.0
Total	34	100.0

Fuente: Elaboración propia

*Figura 8:* Remuneración**Interpretación y análisis:**

Los resultados de la dimensión Remuneración que se muestran en la Figura 8 señalan que el 67.6% del total de trabajadores encuestados, representados por la barra color verde, se encuentran regularmente satisfechos con la Remuneración, Incentivos Salariales y las Prestaciones ofrecidas en el trabajo, por otro lado el 32.4% de los trabajadores afirma estar insatisfecho con estos, esta proporción está representada por la barra color rojo.

Como se ve, la mayor parte de los trabajadores se sienten regularmente satisfechos con la remuneración percibida. No obstante, cabe resaltar que no hay trabajadores que se sientan completamente satisfechos en esta dimensión, lo cual demostraría que dentro de la dimensión se evidencia un problema respecto a la remuneración percibida por los colaboradores.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión remuneración

Tabla 14

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión remuneración

	Promedio	Interpretación
Remuneración básica	2.45	Insatisfecho
Incentivos salariales	2.54	Regularmente satisfecho
Prestaciones	2.98	Regularmente satisfecho
Remuneración	2.66	Regularmente satisfecho

Fuente: Elaboración propia

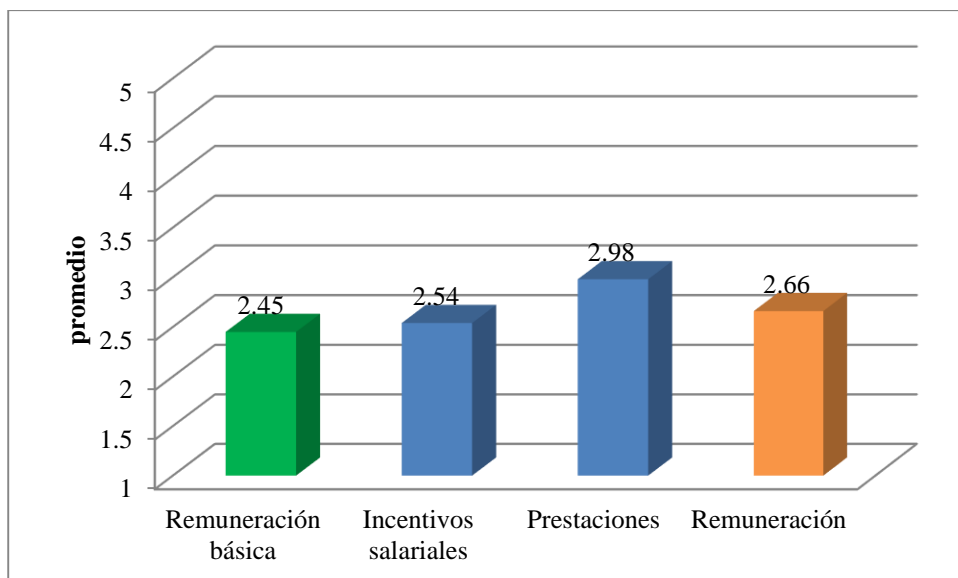


Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión remuneración.

**Interpretación y análisis:**

En la Figura 9 se observa que dentro de la dimensión Remuneración, el indicador con el promedio más alto es Prestaciones, barra color celeste, que presenta un promedio de 2.98 puntos. Por tanto, en comparación a los demás indicadores de la dimensión, los colaboradores de la empresa se encuentran más satisfechos con las prestaciones como seguro de salud y refrigerio que la misma les brinda aunque estos no sean brindados adecuadamente por parte de las franquicias.

El indicador siguiente son Incentivos Salariales, identificado con la barra color azul, que presenta un promedio de 2.54 puntos, lo cual indica que los incentivos son promocionados pero no otorgados de acuerdo al rendimiento de los colaboradores, si no a la percepción por parte de los superiores y como estos consideran que esta se refleja en la productividad; finalmente está el indicador Remuneración Básica, identificado con la barra color verde, que presenta un promedio de 2.45 puntos, el más bajo de la dimensión, lo que señalaría que hay una mayor insatisfacción con el nivel de salario percibido por el hecho de que los superiores no constatan el total de horas trabajadas al momento de realizar el pago por las actividades realizadas, puesto que se rigen a un límite de horas que estos manejan, pero sin embargo no contando las horas totales dentro de la operación, lo cual genera una insatisfacción por no recibir la remuneración adecuada por la cantidad de horas trabajadas por los colaboradores (sin contar además las horas extras laboradas que tampoco son remuneradas).

Se tiene como resultado final 2.66 puntos en promedio respecto a la Remuneración que perciben los trabajadores de la franquicia Starbucks de la ciudad de Cusco, lo cual quiere decir que se hallan regularmente satisfechos con ésta por los diversos problemas presentados dentro de la remuneración de los colaboradores.

4.2.4. Satisfacción Intrínseca

A) Resultados de los indicadores de la dimensión satisfacción intrínseca

Tabla 15

Indicadores de la dimensión satisfacción intrínseca

	Grupo de trabajo		Satisfacción en el departamento		Satisfacción de la tarea propia	
	f	%	f	%	f	%
Muy insatisfecho	0	0	0	0	0	0
Insatisfecho	6	17.6	3	8.8	2	5.9
Regularmente satisfecho	25	73.5	23	67.6	28	82.4
Satisfecho	3	8.8	8	23.5	4	11.8
Muy satisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	34	100.0	34	100.0	34	100.0

Fuente: Elaboración propia

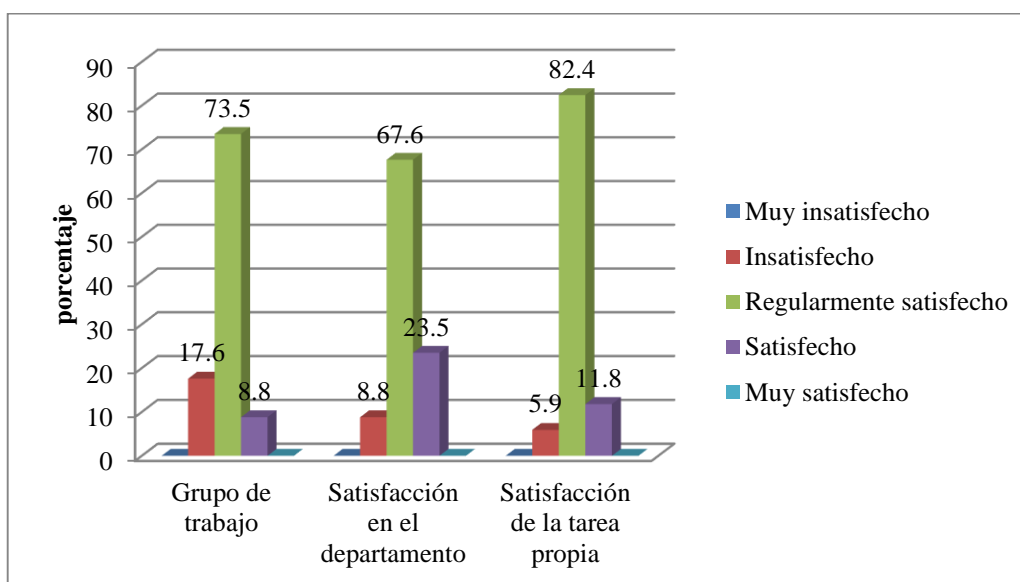


Figura 10: Indicadores de la dimensión satisfacción intrínseca

Interpretación y análisis:

La dimensión de Satisfacción Intrínseca consta de tres indicadores y cada uno de los cuales toma en cuenta al total de trabajadores encuestados, los resultados son los siguientes y se hallan especificados en la figura 10:

- En el primer indicador, Grupo de Trabajo, el 73.5% de los trabajadores encuestados, representados por la barra color verde, afirman estar regularmente satisfechos con el trabajo en equipo existente y los resultados del mismo, el 17.6% refiere encontrarse insatisfecho y el 8.8% restante refiere estar satisfecho. En este indicador se presenta la mayor proporción de trabajadores insatisfechos.
- En el segundo indicador, Satisfacción en el departamento, el 67.6% del total de trabajadores encuestados se encuentran medianamente satisfechos en su ambiente de trabajo, el 23.5% refiere estar satisfechos; finalmente, el 8.8% restante indica estar insatisfecho. En este indicador se registró la mayor proporción de trabajadores satisfechos de la dimensión, los cuales son representados por la barra color lila.
- En el tercer indicador, Satisfacción de la tarea propia, el 82.4% del total de trabajadores encuestados se encuentran regularmente satisfechos con los resultados y cumplimiento de metas y objetivos de los compañeros de trabajo, el 11.8% se encuentra satisfecho, finalmente, el 5.9% restante refiere estar insatisfecho.

B) Resultados de la dimensión satisfacción intrínseca

Tabla 16

Satisfacción intrínseca

	<i>f</i>	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	2	5.9
Regularmente satisfecho	29	85.3
Satisfecho	3	8.8
Muy satisfecho	0	0.0
Total	34	100.0

Fuente: Elaboración propia

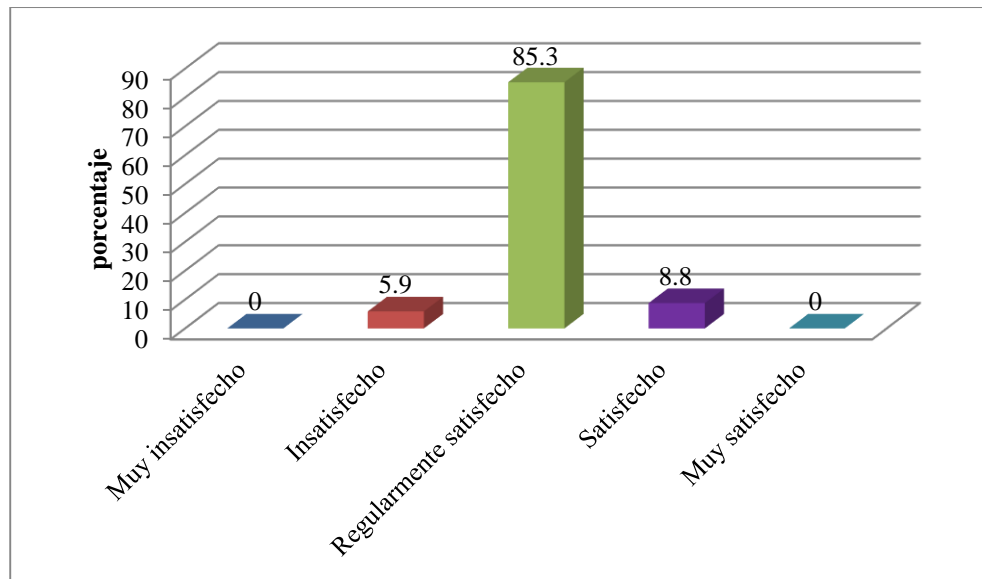


Figura 11: Satisfacción intrínseca

Interpretación y análisis:

Los resultados de la dimensión Satisfacción intrínseca que se muestran en la Figura 11 señalan que el 85.3% del total de trabajadores encuestados, representados por la barra color verde, se encuentran regularmente satisfechos con el grupo y el ambiente de trabajo así como los resultados alcanzados, el 8.8% de los trabajadores afirma estar satisfechos, por otro lado, el 5.9% refiere encontrarse insatisfecho, estos resultados son representados por las barras color lila y rojo, respectivamente.

En este caso, hay un nivel regular de satisfacción intrínseca, es decir, los trabajadores afirman estar medianamente conformes con el grupo de trabajo, el ambiente de trabajo y los resultados de la labor realizada, lo que señala los puntos a mejorar, como comunicación, coordinación y la delegación de labores que llevaría a trabajar conjuntamente de una forma más organizada y eficiente.

C) **Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción intrínseca.**

Tabla 17

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción intrínseca.

	Promedio	Interpretación
Grupo de trabajo	2.91	Regularmente satisfecho
Satisfacción en el departamento	3.15	Regularmente satisfecho
Satisfacción de la tarea propia	3.06	Regularmente satisfecho
Satisfacción intrínseca	3.04	Regularmente satisfecho

Fuente: Elaboración propia

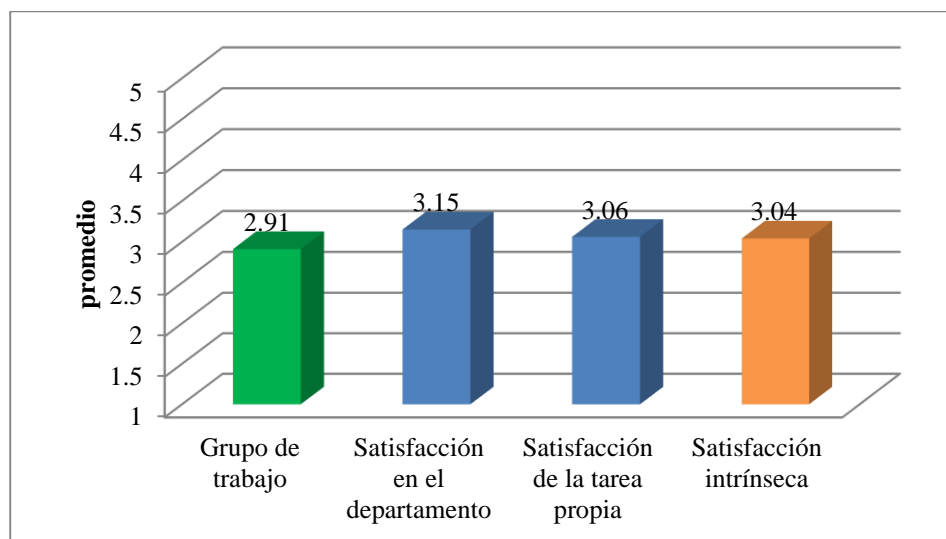


Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión satisfacción intrínseca.

Interpretación y análisis:

En la Figura 12 se observa que dentro de la dimensión Satisfacción Intrínseca, el indicador con el promedio más alto es Satisfacción en el Departamento, representado por la barra color azul, que presenta un promedio de 3.15 puntos,

lo cual señala que, en comparación a los demás indicadores de la dimensión, los trabajadores se sienten mejor respecto al ambiente de trabajo.

El indicador siguiente es Satisfacción de la tarea propia con un promedio de 3.06 puntos, representado por la barra color celeste, y finalmente está el indicador Grupo de Trabajo, representado por la barra color verde, que presenta el promedio más bajo con un puntaje de 2.91 puntos, lo cual señala que no hay una buena percepción del grupo de trabajo y los resultados del mismo, por tanto, que los trabajadores se sientan incluidos como parte importante de este grupo generaría una mayor satisfacción por parte de los mismos, lo cual al mismo tiempo también afecta a la satisfacción que estos sienten al realizar las tareas y el cómo se sienten dentro del departamento de trabajo.

Se tiene como resultado final 3.04 puntos en promedio respecto a la Satisfacción Intrínseca que perciben los trabajadores de la franquicia Starbucks de la ciudad de Cusco, lo cual quiere decir que se hallan regularmente satisfechos en esta dimensión.

4.2.5. Participación

A) Resultados de los indicadores de la dimensión participación.

Tabla 18

Indicadores de la dimensión participación.

	La identidad de la tarea		Productividad		Objetivos y metas	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy insatisfecho	0	0	1	2.9	0	0
Insatisfecho	7	20.6	5	14.7	7	20.6
Regularmente satisfecho	25	73.5	23	67.6	24	70.6
Satisfecho	2	5.9	5	14.7	3	8.8
Muy satisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	34	100.0	34	100.0	34	100.0

Fuente: Elaboración propia

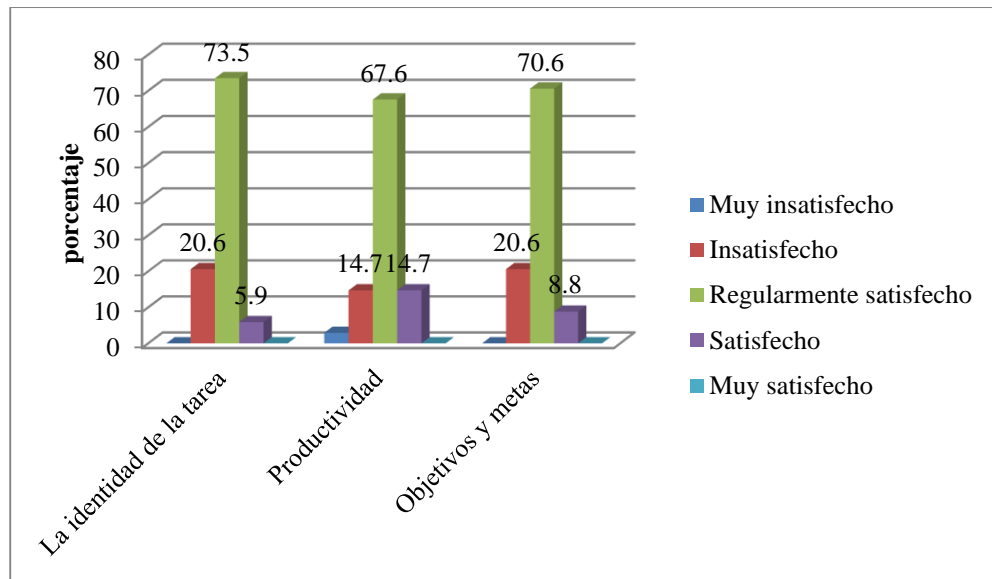


Figura 13: Indicadores de la dimensión participación.

Interpretación y análisis:

La dimensión de Participación consta de tres indicadores y cada uno de los cuales toma en cuenta al total de trabajadores encuestados, los resultados son los siguientes y se hallan representados en la figura 13:

- En el primer indicador, La identidad de la tarea, el 73.5% de los trabajadores encuestados, identificados con la barra color verde, afirman estar regularmente satisfechos respecto a la percepción de la importancia del trabajo y participación de los compañeros de trabajo, el 20.6% refiere encontrarse insatisfecho y el 5.9% restante refiere estar satisfecho.
- En el segundo indicador, Productividad en el departamento, el 67.6% del total de trabajadores encuestados se encuentran medianamente satisfechos con la cantidad de trabajo asignado; por otro lado, la proporción de trabajadores insatisfechos y satisfecho es la misma, ya que cada categoría concentra 14.7%. Cabe resaltar que este indicador concentra el mayor porcentaje de trabajadores satisfechos, los cuales son representados por la barra color lila
- En el tercer indicador, Objetivos y metas, el 70.6% del total de trabajadores encuestados se encuentran regularmente satisfechos con el logro de metas institucionales y el apoyo de la empresa para el logro de

mestas personales, el 20.6% se encuentra insatisfecho, finalmente, el 8.8% restante refiere estar insatisfecho.

B) Resultados de la dimensión participación.

Tabla 19

Participación

	<i>f</i>	%
Muy insatisfecho	1	2.9
Insatisfecho	6	17.6
Regularmente satisfecho	25	73.5
Satisfecho	2	5.9
Muy satisfecho	0	0.0
Total	34	100.0

Fuente: Elaboración propia

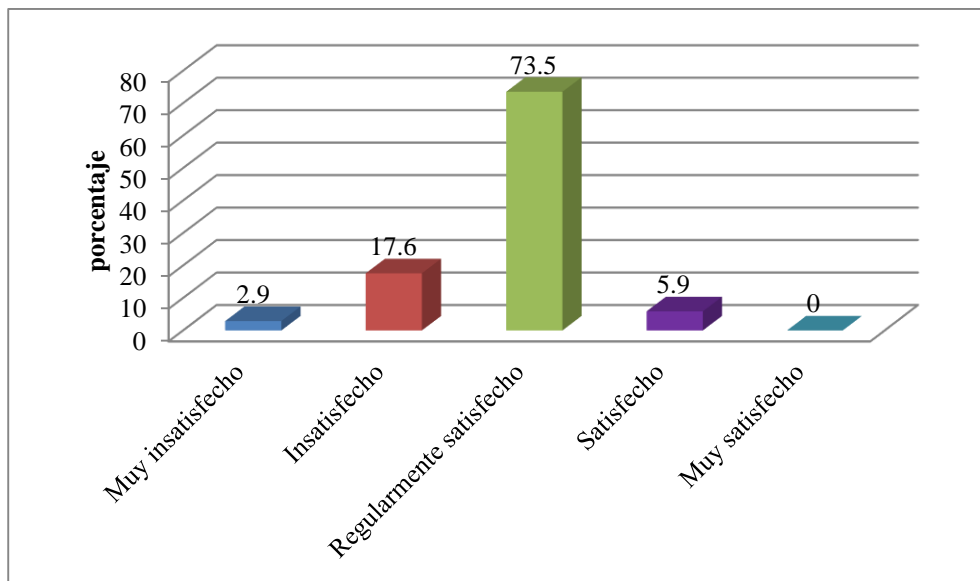


Figura 14: Participación.

Interpretación y análisis:

Los resultados de la dimensión Satisfacción intrínseca que se muestran en la Figura 14 señalan que el 73.5% del total de trabajadores encuestados, identificados con la barra color verde, se encuentran regularmente satisfechos con la identificación con el objetivo y metas institucionales así como el nivel de

trabajo asignado; el 17.6% de los trabajadores afirma estar insatisfechos, proporción representada por la barra color rojo. Por otro lado, el 5.9% refiere encontrarse satisfecho; finalmente, el 2.9% restante afirma estar muy insatisfecho en esta dimensión, ambas categorías son representadas por las barras color lila y azul, respectivamente.

Al igual que en dimensiones anteriores, la mayor proporción de los trabajadores se sienten medianamente satisfechos con la identificación que se tiene con los objetivos y metas de la empresa. Cabe mencionar que en esta es la primera dimensión en la que se registran trabajadores que se encuentran muy insatisfechos lo cual demuestra que dentro de la organización hay puntos que fallan en cuanto a la participación de los colaboradores.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión participación.

Tabla 20

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión participación.

	Promedio	Interpretación
La identidad de la tarea	2.91	Regularmente satisfecho
Productividad	2.94	Regularmente satisfecho
Objetivos y metas	2.93	Regularmente satisfecho
Participación	2.92	Regularmente satisfecho

Fuente: Elaboración propia

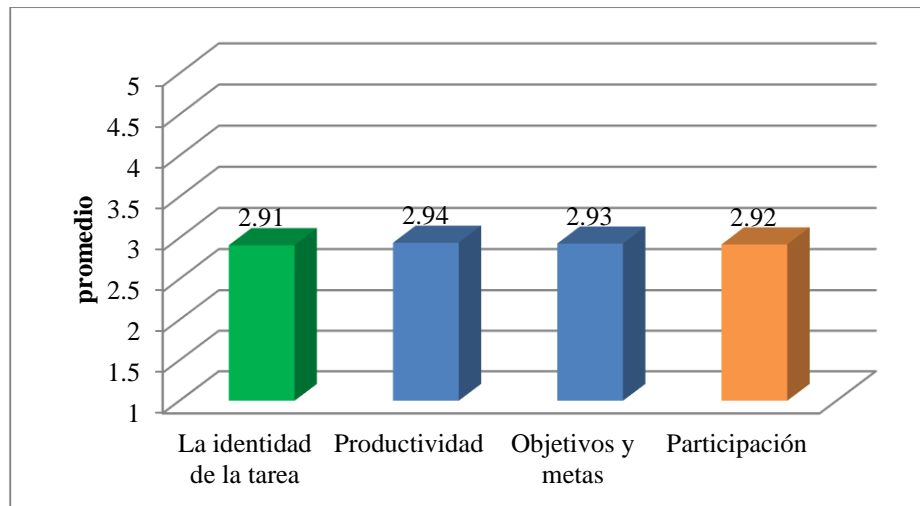


Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión participación.

Interpretación y análisis:

En la Figura 15 se observa que dentro de la dimensión Participación, el indicador con el promedio más alto es Productividad, representado por la barra color celeste, que presenta un promedio de 2.94 puntos, lo cual señala que hay un mayor nivel de conformidad en los trabajadores con la cantidad de trabajo asignado.

El siguiente indicador es Objetivos y metas, representado por la barra color azul, que tiene un promedio de 2.93 puntos, lo que señalaría que hay una clara consciencia del apoyo que la empresa ofrece a los trabajadores para el logro de sus metas personales sin embargo no dejando de lado las metas que tiene la organización; finalmente está el indicador La identidad de la tarea, identificado con la barra color verde, que presenta un promedio de 2.91 puntos, el puntaje más bajo de todos los indicadores lo que señalaría que no hay una identificación total con la empresa, y que algunas labores podrían causar algún nivel de presión o estrés en los trabajadores lo que impediría la participación total en las reuniones de trabajo, lo cual con el tiempo a convertir las actividades en rutinarias y monótonas, lo cual genera un poco interés en el colaborador para su realización.

Se tiene como resultado final 2.92 puntos en promedio respecto a la Participación percibida por los trabajadores de la franquicia Starbucks de la ciudad de Cusco, lo cual quiere decir que se hallan regularmente satisfechos en esta dimensión.

4.3. Resultado de la variable Satisfacción Laboral

Tabla 21

Satisfacción Laboral

	<i>f</i>	%
Muy insatisfecho	0	0
Insatisfecho	6	17.6
Regularmente satisfecho	27	79.4
Satisfecho	1	2.9
Muy satisfecho	0	0.0
Total	34	100.0

Fuente: Elaboración propia

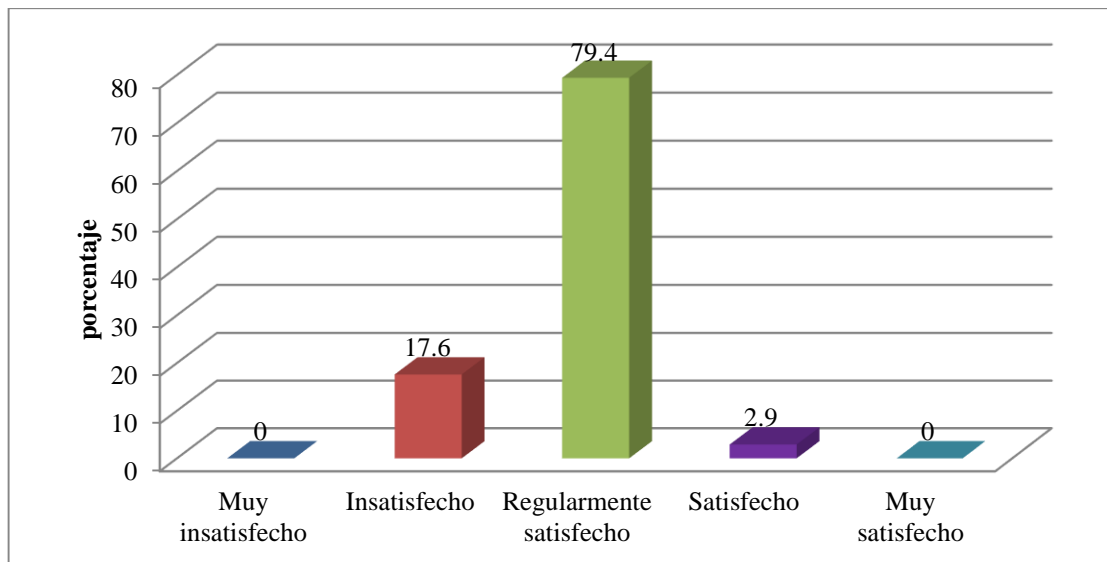


Figura 16: Satisfacción Laboral

Interpretación y análisis:

Los resultados de la variable Satisfacción Laboral que se muestran en la Figura 16 señalan que el 79.4% del total de trabajadores encuestados, proporción representada por la barra color verde, se encuentran regularmente satisfechos en el trabajo que realizan. El 17.6% de los trabajadores afirma estar insatisfecho, esta categoría es representada por la barra color rojo, por otro lado, el 2.9% restante que es representado por la barra color lila refiere encontrarse satisfecho.

Cabe resaltar que no se registraron datos en las categorías de Muy insatisfecho o Muy satisfecho.

A) Comparación promedio de las dimensiones de la satisfacción laboral**Tabla 22**

Comparación promedio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

	Promedio	Interpretación
Frecuencia de la supervisión	3.06	Regularmente satisfecho
Ambiente físico	2.91	Regularmente satisfecho
Remuneración	2.66	Regularmente satisfecho
Satisfacción intrínseca	3.04	Regularmente satisfecho
Participación	2.92	Regularmente satisfecho
Satisfacción laboral	2.92	Regularmente satisfecho

Fuente: Elaboración propia

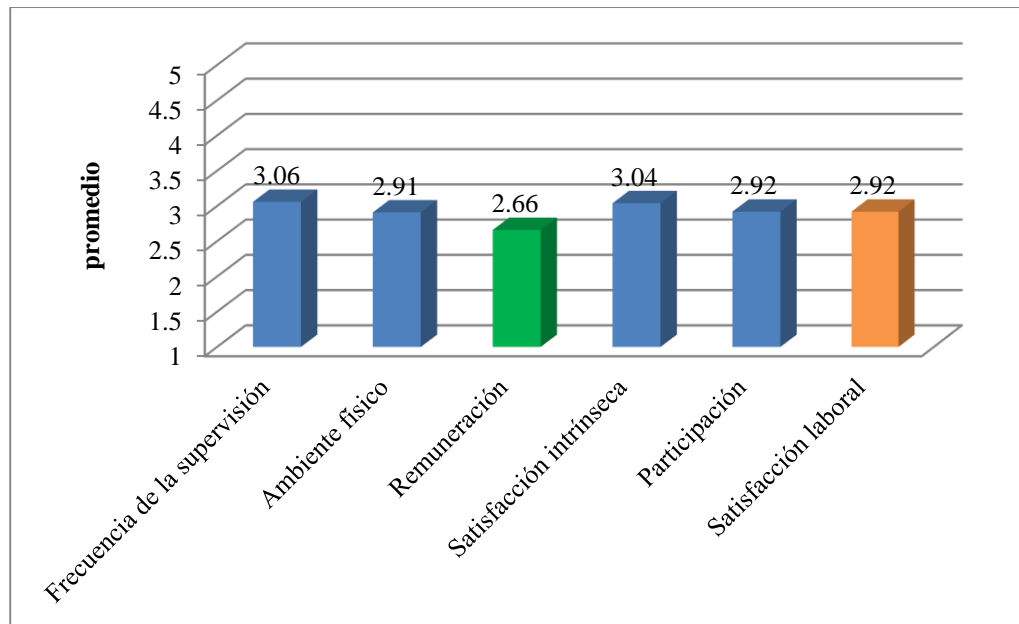


Figura 17: Comparación promedio de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Interpretación y análisis:

En la Figura 17 se observa que la variable Satisfacción Laboral consta de cinco indicadores. La dimensión con el promedio más alto es Frecuencia de la supervisión, representada con la barra color azul, que presenta un promedio de 3.06 puntos. En este caso, entre todas las dimensiones los trabajadores consideran positiva la frecuencia de la supervisión, y que la misma ayuda a mejorar el desempeño de los trabajadores en las labores realizadas en comparación con las otras dimensiones.

Sigue la dimensión Frecuencia intrínseca con un promedio de 3.04 puntos, lo cual señalaría que hay una buena percepción del ambiente de trabajo, el trabajo en equipo y el logro de metas y objetivos en base a esta sinergia. Las siguientes dimensiones son Participación y Ambiente físico, las mismas que tienen un puntaje promedio de 2.92 y 2.91 puntos, respectivamente. En caso de la dimensión Participación, aún hace falta mejorar la identificación de los trabajadores con la empresa; por otro lado, en caso de la dimensión Ambiente Físico, los trabajadores consideran que la infraestructura, el espacio y la disposición de materiales ayuda a una mejor ejecución de sus labores de trabajo, no obstante, la iluminación es un rasgo a pendiente de mejora importante puesto



que afecta la productividad y comodidad del colaborador dentro de su ambiente de trabajo.

Finalmente, la dimensión con el menor puntaje promedio es Remuneración, la cual tiene 2.66 puntos, por lo cual se deduce que los trabajadores se encuentran insatisfechos con el nivel de remuneración recibida, que no corresponde a las horas laboradas y al desempeño que presentan, además del esfuerzo que las actividades que estos realizan implican, lo cual recae en la responsabilidad del administrador de tienda que tiene como función el informe de horas trabajadas por el colaborador durante el mes, el cual desvaría con la realidad puesto que no tiene la concordancia debida, lo cual se ve manifestado en el malestar de los colaboradores.

Consecuentemente, la variable satisfacción laboral tiene un puntaje promedio de 2.92 puntos, con lo cual se concluye que los trabajadores de las franquicias Starbucks de la ciudad de Cusco están Regularmente Satisfechos dentro de su ambiente de trabajo.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Dentro de los hallazgos más relevantes y significativos a los cuales se llegó mediante el presente trabajo de investigación se llegó a concluir que la Satisfacción Laboral es un tema muy importante dentro de las industrias, organizaciones y empresas hoy en día, puesto que a través de los estudios realizados se deduce que la satisfacción tiene relación con otros factores dentro del comportamiento organizacional, como los cuales podrían ser el desempeño, la motivación, la productividad, entre otros. Puesto que al determinar que la satisfacción al igual que otras actitudes conlleva al colaborador a comportarse de una manera determinada, este tendría influencia dentro de muchos otros factores respectivamente y podría explicar la conducta del colaborador dentro de su puesto de trabajo dependiendo el grado de satisfacción en el cual se encuentre en el momento.

Además es importante mencionar que la satisfacción laboral tiene influencia dentro de la vida de los colaboradores tanto laboral como personal, puesto que estudios han determinado que un colaborador con una satisfacción laboral positiva tiende a tener una mejor calidad de vida que un colaborador con un índice de satisfacción laboral negativa.

5.2. Limitaciones del estudio

Entre las limitaciones que se presentaron resalta los problemas con la disponibilidad del tiempo del trabajador debido a la carga laboral en el horario de trabajo que presentan, esto ocasionó dificultades al momento de la evaluación, las cuales se superaron con la constante búsqueda de los mismos para poder realizar los instrumentos aplicados en la investigación.

Otra limitación significativa fue la reticencia de los trabajadores a compartir información respecto al trabajo que realizan dentro de la empresa debido al temor que estos sean filtrados al personal supervisor y reciban algún tipo de sanción. Esta limitación



ocasionó que muchos encuestados, en un primer momento, sean recelosos con el tipo de respuestas que brindaban. Asimismo, se registró rechazo reiterado del gerente de uno de los puntos de venta a realizar las encuestas debido a que tomaría tiempo e interrumpiría el cronograma establecido.

5.3. Comparación crítica con los Antecedentes

Como se detalló líneas arriba, el nivel de satisfacción de la población objeto de estudio es regular, este resultado tiene relación con las conclusiones sostenidas por Perez y Rivera (2013), Chávez (2016), Niño de Guzmán (2016) y Lazo (2016) en trabajadores de diferentes sectores de la economía, quienes señalan tener un nivel medio o regular de satisfacción laboral en sus centros de trabajo. En caso de estos dos últimos autores, los resultados de sus estudios presentaron un valor promedio de 2.9 puntos en la variable Satisfacción Laboral, en caso del presente estudio, el valor de dicha variable es de 2.92. Tal como sostiene Lazo (2016) un nivel de satisfacción laboral regular genera que las metas y objetivos no se lleguen a cumplir de acuerdo a los tiempos establecidos, lo que ocasiona frustración en los colaboradores y desmotivación con la institución.

Por otro lado, el resultado de este estudio difiere con el estudio realizado por Fuentes (2012) el cual refiere que el total de encuestados afirman tener un nivel de satisfacción laboral alto, según la evaluación realizada, esto se debe a que la institución en la que laboran les brinda el material y la infraestructura adecuada para el desarrollo de sus labores así como beneficios y prestaciones.

En cuanto a la Supervisión, los resultados indican que los trabajadores se encuentran regularmente satisfechos con ella, esta variable presenta un valor promedio de 3.06. La importancia de esta variable se respalda por el estudio de Perez y Rivera (2013) quienes señalan que un adecuado nivel de supervisión favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos.

En caso de la dimensión Ambiente Físico, los resultados del estudio señalan que los trabajadores están regularmente satisfechos con la infraestructura de sus centros de trabajo, incluyendo la disposición de materiales, iluminación y ventilación, el valor promedio de esta variable es 2.91 puntos. La importancia de esta variable se resalta en los estudios de Fuentes (2012) por ser determinante importante en la satisfacción laboral y en Niño de Guzmán (2016), este último hace énfasis en la relación que tiene el Ambiente Físico con



la Productividad, ya que un ambiente que no cumple con condiciones adecuadas generará incomodidad que no permitirá el adecuado desarrollo y retraso en las labores.

La dimensión Remuneración es la que presentó el puntaje promedio más bajo de todas las consideradas, los trabajadores se sienten regularmente satisfechos con el sistema de remuneración de la institución, no obstante, se tiene una tendencia negativa a la insatisfacción. La importancia de esta variable es significativa, pues funciona como un mecanismo de incentivos que puede influir de forma considerable en la productividad y el desempeño de los trabajadores. La poca satisfacción con variables de tipo remunerativo como son salarios y las prestaciones son frecuentes, tal como muestran los resultados de los estudios de Niño de Guzmán (2016) y Lazo (2016).

Para el caso de la dimensión Satisfacción Intrínseca, se registró el segundo valor más alto, con un promedio de 3.04 puntos. En este caso, se señala que hay una regular satisfacción respecto al grupo de trabajo y a la labor realizada. Los resultados tienen relación con lo expuesto por Niño de Guzmán (2016) cuyo estudio resultó en un puntaje promedio de 3 puntos y sostiene que si bien los trabajadores de la institución se sienten satisfechos con la labor que realizan, y la calidad de la misma, aún persiste poco trabajo en equipo y falta de una óptima interacción que haría el trabajo más eficiente.

Finalmente, se tiene la dimensión Participación, la cual alcanzó un valor promedio de 2.92 puntos, indica que los trabajadores se sienten regularmente satisfechos en esta dimensión, el indicador con el puntaje más bajo es La Identidad de Tarea, tal como se señaló en el párrafo anterior, aún queda por mejorar la sinergia del trabajo en equipo. Por otro lado, el indicador de productividad presenta en mayor puntaje de la dimensión, lo que señala que hay una regular percepción positiva del trabajo asignado, esto también implica que hay percepción de sobrecarga laboral, lo que impediría terminar las labores en el tiempo establecido, alterando los cronogramas, o plazos para metas Lazo (2016).

5.3. Comparación crítica con la literatura existente.

Dentro de la literatura existente acerca de Satisfacción Laboral, se puede decir que es extensa, sin embargo al mismo tiempo también se debe tener en cuenta que al ser tan extensa y estudiada, es repetitiva, no obstante eso no facilita el hecho de que al momento de realizar la investigación se haya podido encontrar la información necesaria de manera rápida y sencilla.



El tema de satisfacción laboral es muy cuestionado dentro de los estudios e investigaciones realizadas, puesto que al ser un tema muy estudiado tiende a ser determinado como un tema ‘trillado’ dentro de las ciencias administrativas, sin embargo eso no desprestigia el estudio que se hace puesto que es un tema vital dentro de las organizaciones.

5.5. Implicancias del estudio

Como resultado de la investigación se da a conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la franquicia Starbucks en la ciudad de Cusco, lo cual permitirá crear estrategias que busquen mejorar la condición de trabajo de los colaboradores a través de mejor nivel de comunicación con los supervisores responsables, una mejor distribución de los lugares de trabajo que mejore la calidad de ventilación e iluminación que ayudará a mejorar el desempeño de las labores, un sistema de incentivos económicos y remuneración que motive a los trabajadores a cumplir las metas propuestas así como realizar una labor más eficiente; asimismo, mejorar el nivel de trabajo en equipo y las relaciones interpersonales lo que conducirá a mejorar más aún el ambiente de trabajo y resultará en el cumplimiento de objetivos y metas establecidas dentro de los periodos programados, finalmente, se fortalecerá la identificación del trabajador con la empresa y mejorará el nivel de satisfacción personal de cada uno con el trabajo realizado y el respaldo percibido por parte de la empresa en el logro de sus objetivos personales.



CONCLUSIONES

Después de haber realizado el procesamiento de datos se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Los trabajadores de las Franquicias Starbucks Cusco manifestaron que están regularmente satisfechos, aspecto que se evidencia en el resultado de la comparación promedio de las dimensiones de la variable, con el 2.92 de la satisfacción laboral. Esto implica que no son adecuadas la supervisión, el ambiente físico, la remuneración, la satisfacción intrínseca y la participación.
2. En la dimensión Supervisión, los colaboradores de las franquicias expresaron que están regularmente satisfechos, hecho que se evidencia con el promedio de 3.06, aspecto que implica que perciben escasamente la supervisión por parte de los supervisores como el apoyo proveniente de ellos, generando una minúscula relación dentro del ambiente laboral con los mismos.
3. En la dimensión Ambiente Físico, los trabajadores de las franquicias expresaron que están regularmente satisfechos, hecho que se evidencia con un promedio de 2.91, aspecto que implica que si bien las instalaciones cuentan con las condiciones físicas adecuadas, adolecen en cuanto a la iluminación y ventilación, lo cual genera un lugar de trabajo incómodo para los trabajadores al momento de desempeñar las actividades por la adecuación del lugar de trabajo como la distribución de la indumentaria y maquinaria.
4. En la dimensión Remuneración, los trabajadores de las franquicias expresaron que están regularmente satisfechos, hecho que se evidencia con un promedio de 2.66, aspecto que implica que los trabajadores no se encuentran satisfechos respecto a la remuneración básica que estos perciben puesto que no es la adecuada respecto a la cantidad de horas que estos laboran, y que los incentivos salariales y las prestaciones



no son brindadas por parte de la empresa como se supone que deberían a pesar de ser bastante publicitadas y ofrecidas por las franquicias.

5. En la dimensión Satisfacción Intrínseca, los colaboradores de las franquicias expresaron que están regularmente satisfechos, hecho que se evidencia con un promedio de 3.04, lo cual implica que los colaboradores no sienten que forman parte de las decisiones del grupo de trabajo, lo cual genera que los colaboradores no se sientan satisfechos dentro del departamento de trabajo y consecuentemente no desarrollen una satisfacción por la tarea propia al momento de realizar las actividades.

6. En la dimensión Participación, los colaboradores de las franquicias expresaron que se encuentran regularmente satisfechos, hecho que se evidencia con un promedio de 2.92, aspecto que implica que los colaboradores no se sienten identificados con la tarea que realizan, además de que al sentirse regularmente satisfechos su productividad no es la adecuada lo cual afecta al logro de metas y objetivos de la empresa.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los Administradores de las Franquicias Starbucks tiendas N° 41 y 71, que implementen acciones que promuevan y propicien la satisfacción de los colaboradores, incentivando la supervisión por parte de los supervisores, además del acondicionamiento del área de trabajo para el mejor desempeño dentro de este, también tener en cuenta la remuneración brindada de los mismos mediante una debida evaluación de prestaciones y beneficios para poder generar un mejor ambiente dentro del trabajo e incrementar la productividad de los mismos.
2. Se recomienda a los Administradores de las Franquicias Starbucks tiendas N° 41 y 71, que desarrollen planes de supervisión dentro de los cuales se generen horarios y estrategias para la supervisión de los colaboradores, y el apoyo de los mismos dentro de los momentos de aglomeración de clientes, además de la correcta supervisión del desarrollo de las actividades de los trabajadores de manera justa e equitativa.
3. Se recomienda a los Administradores de las Franquicias Starbucks tiendas N° 41 y 71, el rediseño o la adecuación de las tiendas para facilitar con la iluminación y la ventilación necesarias para el ambiente de trabajo, así mismo redistribuir las posiciones del mobiliario e indumentaria para facilitar e impulsar la comodidad de los colaboradores al momento de realizar sus actividades.
4. Se recomienda a los Administradores de las Franquicias Starbucks tiendas N° 41 y 71, la reevaluación del presupuesto para la remuneración de los colaboradores, además de revisar a detalle que las prestaciones y bonos que estos tienen sean otorgados de manera adecuada de acuerdo a la ley y a las políticas del sistema del Global Customer Service de Starbucks.
5. Se recomienda a los Administradores de las Franquicias Starbucks tiendas N° 41 y 71, que implementen pausas activas dentro del ambiente laboral para que los



trabajadores puedan sentirse reanimados o puedan dejar la frustración dentro del área de trabajo con ayuda de las mismas, además de incrementar la interacción entre compañeros de trabajo dentro de las horas laboradas, además de tomar en cuenta todas las opiniones de los colaboradores al momento de realizar decisiones dentro del grupo de trabajo de cada tienda.

6. Se recomienda a los Administradores de las Franquicias Starbucks tiendas N° 41 y 71, desarrollar talleres de coaching para que los trabajadores se sientan más identificados con las actividades que estos realizan, teniendo en cuenta que de ellos depende la productividad necesaria para lograr las metas y objetivos de la empresa, además de ayudar a estos a sentirse motivados dentro del área de trabajo mediante la adecuación de las necesidades de los colaboradores (aspectos mencionados en los puntos anteriores).



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Londoño Sanchez , D. M. (29 de julio de 2011). *Diana Marcela Londoño Sanchez*. Obtenido de Indicadores Asociados A La Productividad Y La Calidad: <http://dianamarcelalondonosanchez.blogspot.pe/2011/07/indicadores-asociados-la-productividad.html>
- Vilcarromero Ruiz, R. (2013). *Administración de la Producción*. Málaga: Eumed.net.
- Aguilar Sanchez, B. (2005). *Taller de nominas*. Mexico: Universidad Autonoma de Mexico.
- Alonso Martin, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfaccion laboral en el personal de administracion. *Psicologia del Trabajo y de las Organizaciones*, 24, 25-40.
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Lima, Peru: Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Araujo , D., & Salgado, R. (2014). La importancia del liderazgo y la efectividad de los procesos administrativos en las organizaciones. *Liderazgo Estratégico*, 71-84.
- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). *Tecnología Y Desempeño Laboral*.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos* (1° ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Asociacion de Buenos Empleadores. (2011). *Programa de Reconocimiento*. Lima: USMP.
- Bain, D. (2003). *Productividad. La soulicon a los problemas de la empresa*. Mexico: McGraw-Hill de México.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Administración*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Bir, A. (05 de mayo de 2016). *¿Cómo aprovechar al máximo los recursos de la empresa?* Obtenido de <https://noticias.infocif.es/noticia/como-aprovechar-al-maximo-los-recursos-de-la-empresa>



- Blanchard, K. (2001). *Empowerment*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Blanchard, K., Carlos, J. P., & Randolph, A. (1996). *Empowerment: tres claves para lograr que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Blanchard, K., Carlos, J. P., & Randolph, A. (1996). *Empowerment: tres claves para lograr que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Burguete, F. (26 de mayo de 2015). *La importancia de entregar los productos a tiempo y la logística requerida*. Obtenido de <http://blog.udlap.mx/blog/2015/05/laimportanciadeentregarlosproductos/>
- Canahuire Montufar, A. E., Endara Mamani, F., & Morante Ríos, E. (2015). *¿Como hacer la tesis universitaria?* Cusco: Colorgraf S.R.L.
- Carnero, R. (2013). *Estrategias de la Facultación y entrega de poder a los trabajadores del Supermercado Súper S.A.C. situado en la Ciudad de Chiclayo (tesis pregrado)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Carro Paz, R., & Gonzales Gómez, D. (2015). *Productividad y competitividad*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del plata.
- Carro, R., & Gonzáles, D. (14 de noviembre de 2012). *Productividad y competitividad*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Mar del Plata. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Carro, R., & Gonzales, D. (2015). *Productividad y competitividad*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del plata.
- Carvajal, R. (18 de junio de 2018). *La lealtad, una virtud que las empresas se esfuerzan en lograr*. Obtenido de Economía: <https://www.larazon.es/economia/la-lealtad-una-virtud-que-las-empresas-se-esfuerzan-en-lograr-HN18732612>
- CEPAL. (30 de enero de 2009). *Definición de las metas*. Obtenido de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/0/35060/definicion_de_metasmarmijo.pdf
- Chavez L., W. (2016). NIVEL DE MOTIVACION Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL EN LA EMPRESA AGROMOLINOS INDUSTRIALES ANDERSON E.I.R.L., HUANCHACO - 2016. *NIVEL DE MOTIVACION Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL EN LA*



EMPRESA AGROMOLINOS INDUSTRIALES ANDERSON E.I.R.L., HUANCHACO - 2016. Universidad Privada del Norte, Trujillo.

Chiavenato, I. (2009). *Proceso Administrativo*. Mexico : Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos* (Onceava ed.). Mexico: Pearson Education.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano* (Tercera ed.). Mexico, Mexico: Mc Graw Hill Educación.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores.

Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.

Cornejo Aparicio, V. M. (22 de julio de 2017). *Del empowerment al outsourcing como estrategia de crecimiento*. Obtenido de http://www.uap.edu.pe/Investigaciones/Esp/Revista_07_Esp_03.pdf

Cornejo, V. (22 de julio de 2017). *Del empowerment al outsourcing como estrategia de crecimiento*. Obtenido de http://www.uap.edu.pe/Investigaciones/Esp/Revista_07_Esp_03.pdf

Corral, Y. (9 de febrero de 2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos* . Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Coulter, M. (2010). *Administracion* . Mexico: Pearson.

Crecenegocios. (21 de junio de 2014). *Los objetivos de una empresa*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/los-objetivos-de-una-empresa/>

Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional* . México: Cengage Learning Editores.

Departamento de Desarrollo de Personas. (23 de Septiembre de 2014). Obtenido de Universidad de Santiago de Chile: <http://ddp.usach.cl/diferencias-entre-los-grupos-y-equipos-de-trabajo>

Dlessler, G. (2009). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

Drucker, P. (2013). *Peter Drucker Y La Adminsitracion Por Objetivos*. New York: Practices.

Eisenberg, A., Afkhami, M., & Vaziri, H. (2005). *Liderazgo Para La Toma De Decisiones*. Estados Unidos.

Escuela de Formacion Sindical. (22 de Mayo de 2008). Obtenido de Universidad de Chile: <http://www.escuelasindical.org/blog/wp-content/uploads/remuneraciones1.pdf>



- Fandiño, M. (13 de Marzo de 2012). *¿Qué es la equidad laboral?* Obtenido de Derecho laboral: <http://buscarempleo.republica.com/derecho-laboral/equidad-laboral.html>
- Fernandez, J. M. (2000). *El Espiritu Cooperativo*. Organizaciones Cooperativas.
- Figuroa, Y., & Paisano, V. (2006). *El Empowerment como Herramienta Eficaz para Alcanzar el Éxito Organizacional (tesis pregrado)*. Maturín-Venezuela.
- Figuroa, Y., & Paisano, V. (2006). *El Empowerment como Herramienta Eficaz para Alcanzar el Éxito Organizacional*. Maturín-Venezuela.
- Flores, J., & Perez, O. (2006). Los costos de no calidad en las pequeñas y medianas empresas. *Contabilidad y Auditoría*, 85-111.
- Florez, Y. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. Barquisimeto.
- Fuente A., J. (2004). *Perspectivas recientes en el estudio de la motivacion: la Teoria de la Orientacion de Meta*. España: Universidad de Almería.
- Fuentes N., S. M. (2012). SATISFACCION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACION DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO). *SATISFACCION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD*. Universidad Rafael Landivar, QUETZALTENANGO.
- Garcia Shanchidrián, J. (2007). *MOTIVACION: Haga lo que hagan*. Madrid: Fundacion Confemental.
- García, G. (29 de junio de 2016). *Argumentos económicos*. Obtenido de <https://argumentoseconomicos.com/2016/06/29/claves-valoracion-esfuerzo-laboral/>
- García, L., Useche, M., & Schlesinger, M. (2013). *Empowerment y Compromiso Organizacional del Personal Docente Investigador en el Ámbito Universitario Zuliano (tesis pregrado)*. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chasín, Venezuela.
- Gargallo Castel, A. F. (2008). LA SATISFACCION LABORAL Y SUS DETERMINANTES EN LAS COOPERATIVAS. 564. Salvador de Bahia: Universidad, Sociedad y Mercados Globales.
- Gestion.Org. (21 de Agosto de 2018). *Gestion.org*. Recuperado el 13 de Junio de 2019, de Gestion.org: <https://www.gestion.org/incentivos-salariales/>
- Hernandez , R., Fernandez , C., & Baptista, M. (2010). *Metodologia de Investigacion* (Quinta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez S., P. (2011). *La importancia de la satisfaccion del usuario*. Mexico: Documentos de las Ciencias de la Informacion.



- Hernandez, R., & Fernández, C. B. (2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). Mexico.
- Hernández, S., Zapata, N., & Mendoza, P. (2013). *Metodología de la investigación para el bachillerato*. Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principio de administración*. Medellín/ Colombia: Fondo editorial ITM.
- Hurtado, D. (2008). *Principio de administración*. Medellín/ Colombia: Fondo editorial ITM.
- Instituto Internacional de Investigación. (20 de julio de 2017). *Diseño y Administración de las Organizaciones*. Obtenido de <http://gc.initelabs.com/recursos/files/r157r/w13613w/DsnoAdmonOrg%20Cap08.pdf>
- ISO 9001. (2000). *Sistema de gestión de la Calidad*. Fondonorma.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion: Una Perspectiva Global y Empresarial* (catorce ed.). Mexico: The McGraw-Hill.
- Kotler , P., & Lane, K. (2006). *Dirección de marketing* . Madrid: Pearson Educación.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Marketing*. México: Pearson Educación de México.
- Lamb , C., Hair, J., & McDaniel, C. (2002). *Marketing*. U.S.A.: International Thomson Editores S.A.
- Lazo Alvares, J. (2016). FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCION LABORAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RED DE SALUD NORTE CUSCO - 2016. *FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCION LABORAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RED DE SALUD NORTE CUSCO - 2016*. Universidad Catolica de Santa Maria, Arequipa, Peru.
- Londoño Sanchez, D. M. (29 de julio de 2011). *Diana Marcela Londoño Sanchez*. Obtenido de Indicadores Asociados A La Productividad Y La Calidad: <http://dianamarcelalondonosanchez.blogspot.pe/2011/07/indicadores-asociados-la-productividad.html>
- Londoño, D. (29 de julio de 2011). *Diana Marcela Londoño Sanchez*. Obtenido de Indicadores Asociados A La Productividad Y La Calidad: <http://dianamarcelalondonosanchez.blogspot.pe/2011/07/indicadores-asociados-la-productividad.html>
- Malpartida, C. (2016). *Empowerment y desempeño laboral en la tienda comercial Rivera del Distrito de Huánuco, 2016 (tesis pregrado)*. Universidad de Huánuco, Huánuco.



- Markgraf, B. (octubre de 2018). *¿Qué sucede en el Departamento de Operaciones de una empresa de fabricación?* Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/qu-sucede-en-el-departamento-de-operaciones-de-una-empresa-de-fabricacin-9415.html>
- Mejía, C. (octubre de 2018). *Indicadores de efectividad y eficacia*. Obtenido de <http://www.ceppia.com.co/Herramientas/INDICADORES/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf>
- Meyer, J., & Alles, N. (1991). Una conceptualización de los tres componentes del compromiso organizacional. *ELSEVIER*, 61-89.
- Morgan, J. (octubre de 2015). *La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura*. Obtenido de <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Müller, E. (2004). *Cultura de la calidad de servicio*. México: Trillas.
- Navarro, R., & Garcia, A. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Veracruz.
- Niño de Guzmán Díaz, M. (2016). LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA OFICINA DE ADMINISTRACION DE LA ESSALUD-RED ASISTENCIAL CUSCO 2016. *LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA OFICINA DE ADMINISTRACION DE ESSALUD-RED ASISTENCIAL CUSCO 2016*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Peru.
- Ochoa, M. (2011). *Impacto del Proceso de Implementación del Empowerment para la Toma de Decisiones. Caso de estudio: Grupo Decoarte (tesis pregrado)*. Universidad Dr. José Matías Delgado, Antiguo Cuscatlán.
- Olascoaga Sáenz, A. (27 de octubre de 2015). *Close-Up Internacional*. Obtenido de Indicadores asociados a la calidad y la productividad: <http://close-upinternational.mx/blog/?p=79>
- Omar, A. (25 de Febrero de 2011). *LIDERAZGO TRANSFORMADOR Y SATISFACCION LABORAL: EL ROL DE LA CONFIANZA EN EL SUPERVISOR*. Argentina: Universidad Nacional del Rosario.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su negocio*. Suiza: OIT.
- OSHA. (2016). *Lugares de trabajo saludables para todas las edades / Modelo de capacidad de trabajo*. Obtenido de European Agency for Safety and Health at work: https://eguides.osha.europa.eu/all-ages/ES_es/modelo-de-capacidad-de-trabajo-0
- Palomino, Y. (2017). *Empoderamiento y compromiso organizacional en el centro de hemodiálisis medical consortium sociedad anónima cerrada Lima 2017 (tesis posgrado)*. Escuela de posgrado Universidad César Vallejo, Lima.
- Peralta, P. (2014). *Estres Laboral*. Asuncion.



- Perez Tenazoa, N. O. (2013). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONIA PERUANA, PERIODO 2013. *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGADORES DE LA AMAZONIA PERUANA, PERIODO 2013*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- Pérez, A. (14 de abril de 2013). *Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>
- Pérez, C. (2002). *Empowerment y su Relación en la Productividad del Trabajador en el Departamento de Radiología de los Hospitales de la Ciudad de Monterrey Nuevo León (tesis pregrado)*. Universidad Autónoma de Nuevo León de Monterrey, México.
- Piernas, J. (05 de diciembre de 2018). *Vocabulario de economía política*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/dic/jph/G.htm>
- Pons, J. F., & Ramos, J. (2010). Antecedentes del compromiso organizacional: relaciones con la estabilidad laboral, la autonomía en el puesto y las prácticas de recursos humanos. 323-329.
- Portugal, M. (16 de abril de 2018). *La experiencia en la toma de decisiones*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/04/16/la-experiencia-en-la-toma-de-decisiones/>
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo .
- Ramos, Y., Acevedo, J., Betenacourt, F., & García, E. (2016). Modelo de gestión de la eficiencia basado en los costos de la calidad con enfoque generalizador. *Ingeniería Industrial*, 59-69.
- Rivera, O. M. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institucion educativa de Lima*. Lima.
- Rivero, R. (2009). *Engagement*. San Juan.
- Robbins , S., & Judge , T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson education.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* . Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion .
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON.



- Rodríguez Mansilla, D. (2001). *Gestión Organizacional*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Romero, C., & Lescano, R. (02 de octubre de 2017). *El empowerment en las organizaciones*. Obtenido de <file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/470-%23%23default.genres.article%23%23-1499-2-10-20171201.pdf>
- Santa Cruz, F. G. (2011). *SATISFACCION LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZATIVO: ESTUDIO APLICADO AL SECTOR HOTELERO EN LA PROVINCIA DE CORDOBA. SATISFACCION LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZATIVO: ESTUDIO APLICADO AL SECTOR HOTELERO EN LA PROVINCIA DE CORDOBA*. Universidad de Cordoba, Cordoba, Argentina.
- Schwarzkopf, S., & Rainer, G. (2010). *Ernest Dichter and Motivation Research*. Austria: University of Vienna.
- Selman, J. (2008). *Liderazgo* (Primera ed.). Buenos Aires: Pearson Education.
- SerGerente. (01 de mayo de 2009). *SerGerente*. Obtenido de ¿Qué Es Empowerment?: <https://www.sergerente.net/que-es-empowerment>
- Slocum, H. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Doceava ed.). Mexico: Cengage Education.
- Soberanes, L., & De La Fuente, A. H. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista internacional la nueva gestión organizacional*, 120-127.
- Solis, G. (2016). *El Liderazgo y su Relación con el Empowerment de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - 2016 (tesis pregrado)*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Soto, B. (07 de Mayo de 2014). *Formación Online en Gestión Empresarial*. Obtenido de <http://www.gestion.org/recursos-humanos/politica-salarial/4204/los-beneficios-sociales-en-la-empresa/>
- SPS Constructora. (11 de marzo de 2016). *¿Qué hace una empresa constructora?* Obtenido de <http://www.spconstrutora.es/blog/que-hace-una-empresa-construtora.php>
- Stephen, R., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Mexico: Pearson Education.
- Tena, J. A., & Villanueva, R. (2010). *Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado*. Mexico D.F.
- Thompson, I. (enero de 2008). *Definición de Eficacia*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- Trabajo, O. I. (27 de Noviembre de 2018). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 14 de Junio de 2019, de Organización Internacional del Trabajo:



https://www.ilo.org/global/topics/wages/minimum-wages/definition/WCMS_541708/lang--es/index.htm

TRIPOD. (octubre de 2018). *Educación Especial en Puerto Rico*. Obtenido de <http://educacionespecialpr.tripod.com/id43.html>

Universidad del País Vasco. (noviembre de 2018). *Teoría del rol. Rol profesional*. Obtenido de <http://www.ehu.eus/xabier.zupiria/liburuak/relacion/2.pdf>

Uribe Prado, J. F. (2014). *Clima y Ambiente Organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Mexico: El Manual Moderno.

Vila, M. T. (2005). *Relación entre Compromiso Organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero*. Caracas.

Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., & Ripoll Novales, M. (27 de Octubre de 2010). EL IMPACTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SATISFACCION LABORAL GENERAL. Concepcion, Chile: Universidad de Concepción.

Zamora, G. (2009). Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y la relación con la intención de permanecer en su escuela. *RLP*, 445-460.

Zamora Poblete, G. (2009). Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 445-460.



ANEXOS



ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

Título: Satisfacción laboral en las Franquicias Starbucks de la Ciudad del Cusco - 2019		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>“La satisfacción podría ser definida como una respuesta sumario, afectiva y de intensidad variable, centrada en aspectos concretos y que tiene lugar en el preciso momento en que el individuo evalúa un elemento. Se observa además que la satisfacción laboral dependerá de las necesidades del individuo, de sus valores, así como de la diferencia entre sus expectativas o las recompensas que consideran adeudadas y lo realmente obtenido.” (Lawler y Porter, 1967) citado por (Gargallo Castel, 2008)</p>	<p>SUPERVISIÓN</p> <p>Relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación Melia & Peiro citador por (Gargallo, 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La frecuencia de la supervisión • Apoyo por parte del supervisor • Relación con los superiores
	<p>AMBIENTE FÍSICO</p> <p>Relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa Melia & Peiro citador por (Gargallo,2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lugar de trabajo • Ventilación • Iluminación
	<p>REMUNERACIONES</p> <p>La remuneración es el paquete de recompensas cuantificables que un empleado recibe por su trabajo. Este incluye tres componentes: la remuneración básica, los incentivos salariales y la remuneración indirecta/prestaciones. (Chiavenato I. , Gestion del Talento Humano, 2009, pág. 283)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración Básica • Incentivos Salariales • Prestaciones
	<p>SATISFACCIÓN INTRÍNSECA</p> <p>Refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea Melia & Peiro citador por (Gargallo, 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de trabajo • Satisfacción en el departamento • Satisfacción de la propia tarea
	<p>PARTICIPACIÓN</p> <p>Se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar Melia & Peiro citador por (Gargallo, 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La identidad de la tarea. • Productividad • Objetivos y metas



ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Satisfacción laboral en las Franquicias Starbucks de la Ciudad del Cusco - 2019			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cómo es la Satisfacción Laboral en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019?	Describir la satisfacción laboral en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo: Investigación Básica • Nivel: Descriptivo • Diseño: No experimental • Enfoque: Cuantitativo • Población: 34 Trabajadores de las Franquicias Starbucks Perú – Cusco 2019 • Muestra: 34 Trabajadores de las Franquicias Starbucks Perú – Cusco 2019. • Técnica : Encuesta • Instrumento: Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la supervisión de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019? • ¿Cómo es el ambiente físico de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019? • ¿Cómo es la Remuneración de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019? • ¿Cómo es la satisfacción intrínseca de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019? • ¿Cómo es la participación de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> • Describir cómo es la supervisión de los en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019. • Describir cómo es el ambiente físico de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019. • Describir como es la remuneración de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019. • Describir como es la satisfacción intrínseca de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019. • Describir como es la participación de los colaboradores en las Franquicias Starbucks de la ciudad del Cusco – 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión 1: Supervisión • Dimensión 2: Ambiente físico • Dimensión 3: Remuneración • Dimensión 4: Satisfacción intrínseca • Dimensión 5: Participación 	



ANEXO 03: MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESOS	Nº DE ITEMS	REACTIVO	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Satisfacción Laboral	Supervisión	La frecuencia de la supervisión	21.4%	6	1. ¿Considera positiva la frecuencia con la que sus compañeros de trabajo son supervisado(a)s? 2. ¿Considera que la supervisión que se realiza es beneficiosa para el desempeño de los colaboradores?	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso
		Apoyo por parte del supervisor			3. ¿Perciben los colaboradores el apoyo en las labores desempeñadas por parte de su superior? 4. ¿Están los colaboradores satisfechos con el apoyo que le brinda su superior?	
		Relación con los superiores			5. ¿Considera que existe una buena comunicación con el supervisor y los colaboradores? 6. ¿Considera usted que la supervisión que recibe ayuda a mejorar el trabajo de sus compañeros?	
	Ambiente Físico	Lugar de trabajo	17.9%	5	7. ¿Considera que la infraestructura permite realizar adecuadamente las labores? 8. ¿Considera que los materiales que dispone en la oficina permiten realizar el trabajo? 9. ¿Considera usted que los colaboradores cuentan con el espacio suficiente para desempeñar las actividades?	
		Ventilación			10. ¿Considera que existe buena ventilación en su lugar de trabajo?	
		Iluminación			11. ¿Considera que existe buena iluminación en su lugar de trabajo?	
	Remuneración	Remuneración Básica	21.4%	6	12. ¿Considera que el salario percibido es el adecuado según las horas trabajadas? 13. ¿Considera usted que la cantidad remunerada es consecuente al desempeño en su trabajo?	
		Incentivos Salariales			14. ¿Cuenta con bonos permanentes dentro de la empresa? 15. ¿La empresa brinda participación de utilidades a los trabajadores?	



						En Desacuerdo
		Prestaciones			16. ¿Los colaboradores cuentan con un seguro de salud integral? 17. ¿La empresa brinda algún tipo de alimentación durante el horario de trabajo?	Totalmente en Desacuerdo
	Satisfacción Intrínseca	Grupo de trabajo	17.9%	5	18. ¿En la empresa donde labora existe trabajo en equipo? 19. ¿Los resultados del trabajo en equipo son favorables?	
		Satisfacción en el departamento			20. ¿Sus compañeros se sienten satisfechos dentro de su ambiente de trabajo?	
		Satisfacción de la propia tarea			21. ¿Considera Ud. que el trabajo que realizan sus compañeros tiene buenos resultados? 22. ¿Consideran usted que sus compañeros cumplen con los objetivos y metas en las fechas establecidas?	
	Participación	La identidad de la tarea	21.4%	6	23. ¿Considera que el trabajo de sus compañeros es muy importante para la empresa? 24. ¿Considera Ud. Que el trabajo que realiza no le genera ningún estrés a los colaboradores? 25. ¿Considera que sus compañeros participan activamente en las reuniones de trabajo?	
		Productividad			26. ¿Sus compañeros de trabajo se sienten satisfechos con la cantidad de trabajo asignado?	
		Objetivos y metas			27. ¿Considera que el trabajo de sus compañeros ayuda a alcanzar las metas institucionales? 28. ¿Considera que la empresa ayuda a los colaboradores a alcanzar sus metas y objetivos personales?	
	TOTAL		100%	28		

ANEXO 04: CUESTIONARIO PARA LOS COLABORADORES DE LAS FRANQUICIAS STARBUCKS CUSCO

Es siguiente cuestionario tiene como objetivo obtener información acerca de la satisfacción laboral de la empresa para poder realizar un trabajo de investigación. A continuación, se presentarán un listado de preguntas, las cuales cuentan con opciones para que Ud. Pueda escoger con la que se sienta más identificado. Se agradece su sinceridad y gentileza:

Pregunta	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo
SUPERVISIÓN					
LA FRECUENCIA DE LA SUPERVISIÓN					
1. ¿Considera positiva la frecuencia con la que sus compañeros de trabajo son supervisado(a)s?					
2. ¿Considera que la supervisión que se realiza es beneficiosa para el desempeño de los colaboradores?					
APOYO POR PARTE DEL SUPERVISOR					
3. ¿Perciben los colaboradores el apoyo en las labores desempeñadas por parte de su superior?					
4. ¿Están los colaboradores satisfechos con el apoyo que le brinda su superior?					
RELACIÓN CON LOS SUPERIORES					
5. ¿Considera que existe una buena comunicación con el supervisor y los colaboradores?					
6. ¿Considera usted que la supervisión que recibe ayuda a mejorar el trabajo de sus compañeros?					
AMBIENTE FISICO					
LUGAR DE TRABAJO					
7. ¿Considera que la infraestructura permite realizar adecuadamente las labores?					
8. ¿Considera que los materiales que dispone en la oficina permiten realizar el trabajo?					
9. ¿Considera usted que los colaboradores cuentan con el espacio suficiente para desempeñar las actividades?					
ILUMINACIÓN					
10. ¿Considera que existe buena ventilación en su lugar de trabajo?					
VENTILACION					
11. ¿Considera que existe buena iluminación en su lugar de trabajo?					
REMUNERACIONES					
REMUNERACION BASICA					
12. ¿Considera que el salario percibido es el adecuado según las horas trabajadas?					



13. ¿Considera usted que la cantidad remunerada es consecuente al desempeño en su trabajo?					
INCENTIVOS SALARIALES					
14. ¿Cuenta con bonos permanentes dentro de la empresa?					
15. ¿La empresa brinda participación de utilidades a los trabajadores?					
PRESTACIONES					
16. ¿Los colaboradores cuentan con un seguro de salud integral?					
17. ¿La empresa brinda algún tipo de alimentación durante el horario de trabajo?					
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA					
GRUPO DE TRABAJO					
18. ¿En la empresa donde labora existe trabajo en equipo?					
19. ¿Los resultados del trabajo en equipo son favorables?					
SATISFACCIÓN EN EL DEPARTAMENTO					
20. ¿Sus compañeros se sienten satisfechos dentro de su ambiente de trabajo?					
SATISFACCIÓN DE LA TAREA PROPIA					
21. ¿Considera Ud. que el trabajo que realizan sus compañeros tiene buenos resultados?					
22. ¿Consideran usted que sus compañeros cumplen con los objetivos y metas en las fechas establecidas?					
PARTICIPACIÓN					
LA IDENTIDAD DE LA TAREA					
23. ¿Considera que el trabajo de sus compañeros es muy importante para la empresa?					
24. ¿Considera Ud. Que el trabajo que realiza no le genera ningún estrés a los colaboradores?					
25. ¿Considera que sus compañeros participan activamente en las reuniones de trabajo?					
PRODUCTIVIDAD					
26. ¿Sus compañeros de trabajo se sienten satisfechos con la cantidad de trabajo asignado?					
OBJETIVOS Y METAS					
27. ¿Considera que el trabajo de sus compañeros ayuda a alcanzar las metas institucionales?					
28. ¿Considera que la empresa ayuda a los colaboradores a alcanzar sus metas y objetivos personales?					

ANEXO 05: PROCEDIMIENTO DE LA BAREMACIÓN

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1.00 – 1.80	Muy insatisfecho
1.81 – 2.60	Insatisfecho
2.61 – 3.40	Regularmente satisfecho
3.41 – 4.20	Satisfecho
4.21 – 5.00	Muy satisfecho

ANEXO 06: RESULTADOS DE LOS ÍTEMES DEL CUESTIONARIO

Preguntas para la dimensión factores individuales

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
SUPERVISIÓN												
1. ¿Considera positiva la frecuencia con la que sus compañeros de trabajo son supervisado(a)s?	0	0	3	8.8	24	70.6	7	20.6	0	0	34	100
2. ¿Considera que la supervisión que se realiza es beneficiosa para el desempeño de los colaboradores?	0	0	5	14.7	23	67.6	6	17.6	0	0	34	100
APOYO POR PARTE DEL SUPERVISOR												
3. ¿Perciben los colaboradores el apoyo en las labores desempeñadas por parte de su superior?	0	0	2	5.9	29	85.3	3	8.8	0	0	34	100
4. ¿Están los colaboradores satisfechos con el apoyo que le brinda su superior?	0	0	4	11.8	21	61.8	9	26.5	0	0	34	100
RELACIÓN CON LOS SUPERIORES												
5. ¿Considera que existe una buena comunicación con el supervisor y los colaboradores?	0	0	2	5.9	26	82.4	4	11.8	0	0	34	100
6. ¿Considera usted que la supervisión que recibe ayuda a mejorar el trabajo de sus compañeros?	0	0	5	14.7	26	76.5	3	8.8	0	0	34	100

Preguntas para la dimensión factores de ambiente de trabajo

AMBIENTE FISICO	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
LUGAR DE TRABAJO												
7. ¿Considera que la infraestructura permite realizar adecuadamente las labores?	0	0	4	11.8	26	76.5	4	11.8	0	0	34	100
8. ¿Considera que los materiales que dispone en la oficina permiten realizar el trabajo?	0	0	1	2.9	30	88.2	3	8.8	0	0	34	100
9. ¿Considera usted que los colaboradores cuentan con el espacio suficiente para desempeñar las actividades?	0	0	3	8.8	29	85.3	2	5.9	0	0	34	100
ILUMINACIÓN												
10. ¿Considera que existe buena ventilación en su lugar de trabajo?	3	8.8	4	11.8	23	67.6	4	11.8	0	0	34	100
VENTILACION												
11. ¿Considera que existe buena iluminación en su lugar de trabajo?	0	0	11	32.4	16	47.1	7	20.6	0	0	34	100

Preguntas para la dimensión factores del trabajo y de la organización

REMUNERACIONES	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
REMUNERACION BASICA												
12. ¿Considera que el salario percibido es el adecuado según las horas trabajadas?	1	2.9	9	26.5	21	61.8	3	8.8	0	0	34	100
13. ¿Considera usted que la cantidad remunerada es consecuente al desempeño en su trabajo?	6	17.6	16	47.1	10	29.4	2	5.9	0	0	34	100
INCENTIVOS SALARIALES												
14. ¿Cuenta con bonos permanentes dentro de la empresa?	0	0	12	35.3	14	41.2	8	23.5	0	0	34	100
15. ¿La empresa brinda participación de utilidades a los trabajadores?	0	0	12	35.3	15	44.1	7	20.6	0	0	34	100
PRESTACIONES												
16. ¿Los colaboradores cuentan con un seguro de salud integral?	0	0	7	20.6	23	67.6	4	11.8	0	0	34	100
17. ¿La empresa brinda algún tipo de alimentación durante el horario de trabajo?	0	0	2	5.9	28	82.4	4	11.8	0	0	34	100

Preguntas para la dimensión factores del entorno socio - laboral

SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
GRUPO DE TRABAJO												
18. ¿En la empresa donde labora existe trabajo en equipo?	0	0	5	14.7	27	79.4	2	5.9	0	0	34	100
19. ¿Los resultados del trabajo en equipo son favorables?	0	0	6	17.6	25	73.5	3	8.8	0	0	34	100
SATISFACCIÓN EN EL DEPARTAMENTO												
20. ¿Sus compañeros se sienten satisfechos dentro de su ambiente de trabajo?	0	0	3	8.8	23	67.6	8	23.5	0	0	34	100
SATISFACCIÓN DE LA TAREA PROPIA												
21. ¿Considera Ud. que el trabajo que realizan sus compañeros tiene buenos resultados?	0	0	1	2.9	29	85.3	4	11.8	0	0	34	100
22. ¿Consideran usted que sus compañeros cumplen con los objetivos y metas en las fechas establecidas?	0	0	2	5.9	29	85.3	3	8.8	0	0	34	100



PARTICIPACIÓN	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
LA IDENTIDAD DE LA TAREA												
23. ¿Considera que el trabajo de sus compañeros es muy importante para la empresa?	0	0	3	8.8	27	79.4	4	11.8	0	0	34	100
24. ¿Considera Ud. Que el trabajo que realiza no le genera ningún estrés a los colaboradores?	1	2.9	7	20.6	25	73.5	1	2.9	0	0	34	100
25. ¿Considera que sus compañeros participan activamente en las reuniones de trabajo?	1	2.9	6	17.6	21	61.8	6	17.6	0	0	34	100
PRODUCTIVIDAD												
26. ¿Sus compañeros de trabajo se sienten satisfechos con la cantidad de trabajo asignado?	1	2.9	5	14.7	23	67.6	5	14.7	0	0	34	100
OBJETIVOS Y METAS												
27. ¿Considera que el trabajo de sus compañeros ayuda a alcanzar las metas institucionales?	0	0	5	14.7	27	79.4	2	5.9	0	0	34	100
28. ¿Considera que la empresa ayuda a los colaboradores a alcanzar sus metas y objetivos personales?	0	0	4	11.8	28	82.4	2	5.9	0	0	34	100