



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y  
COMUNICACIONES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL RESTAURANTE SIETE SOPAS, SURQUILLO - 2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**

KAROLEN BELEN RIVERA GALVEZ  
ORCID: 0000-0003-2527-9901

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE  
ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE PROGRAMA  
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA, PERÚ, JULIO DEL 2024**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Rivera Galvez, K. B. (2024). *Satisfacción laboral y productividad laboral de los colaboradores del restaurante Siete Sopas, Surquillo - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Karolen Belen Rivera Galvez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75201139
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2527-9901">https://orcid.org/0000-0003-2527-9901</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0128-0123">https://orcid.org/0000-0003-0128-0123</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Alonso Ramos Chang
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40968849
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	James Arístides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Erika del Rosario Buitron Hurtado de Medianero
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41260648
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Satisfacción laboral y productividad laboral de los colaboradores del restaurante Siete Sopas, Surquillo - 2023
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Administración de operaciones
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. JORGE ALONSO RAMOS CHANG como presidente, el MAG. JAMES ARISTIDES PAJUELO RODRIGUEZ como secretario y la MAG. ERIKA DEL ROSARIO BUITRON HURTADO DE MEDIANERO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS**  
**COLABORADORES DEL RESTAURANTE SIETE SOPAS, SURQUILLO - 2023**

Presentado por la bachiller:

**KAROLEN BELEN RIVERA GALVEZ**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Muy bueno** con una calificación de **DIECIOCHO (18)**.

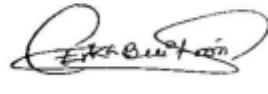
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 18 de julio del 2024.



**PRESIDENTE**  
MAG. JORGE ALONSO  
RAMOS CHANG



**SECRETARIO**  
MAG. JAMES ARISTIDES  
PAJUELO RODRIGUEZ



**VOCAL**  
MAG. ERIKA DEL ROSARIO  
BUITRON HURTADO DE  
MEDIANERO

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE SIETE SOPAS, SURQUILLO - 2023

De la bachiller KAROLEN BELEN RIVERA GALVEZ, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 13 de octubre de 2024



---

LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

40612463

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su apoyo y a mi amado hijo Luciano quien es mi mayor motivación e impulso para lograr este gran objetivo tan anhelado.

### **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por permitirme a seguir avanzando y estar siempre conmigo en cada paso que doy. A mis abuelitas, Victoria, Isabel y Edith por sus palabras de aliento y su dureza como mujer y persistencia para lograr sus objetivos, por más difícil que se pueda ver. A a mi profesor y asesor el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por su tiempo y paciencia en este tiempo de enseñanza y finalmente, al Gerente General Jay Shejade de la empresa Lucha Partners por su apoyo con la información y acceso a una de sus marcas que es el restaurante “Siete Sopas”.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	5
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	6
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b> .....	29
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	30
2.2 Población, muestra y muestreo.....	31
2.3 Hipótesis .....	31
2.4 Variables y operacionalización .....	32
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.6 Procedimientos .....	36
2.7 Análisis de datos .....	36
2.8 Aspectos éticos .....	37
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b> .....	38
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b> .....	47
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b> .....	51
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b> .....	54
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

- |          |  |
|----------|--|
| Tabla 1  | Operacionalización de la satisfacción laboral                            |
| Tabla 2  | Operacionalización de la productividad laboral                           |
| Tabla 3  | Resultados de validación por criterios de jueces expertos                |
| Tabla 4  | Ficha técnica del cuestionario de satisfacción laboral                   |
| Tabla 5  | Fiabilidad de la prueba de satisfacción laboral                          |
| Tabla 6  | Ficha técnica del cuestionario de productividad laboral                  |
| Tabla 7  | Fiabilidad de la prueba de productividad laboral                         |
| Tabla 8  | Porcentajes de satisfacción laboral                                      |
| Tabla 9  | Porcentajes de productividad laboral                                     |
| Tabla 10 | Porcentajes de ambiente laboral  |
| Tabla 11 | Porcentajes de condiciones laborales                                     |
| Tabla 12 | Porcentajes de oportunidades laborales                                   |
| Tabla 13 | Porcentajes de remuneración  |
| Tabla 14 | Porcentajes de eficiencia  |
| Tabla 15 | Porcentajes de eficacia  |
| Tabla 16 | Porcentajes de adaptabilidad   |
| Tabla 17 | Normalidad de las variables  |
| Tabla 18 | Prueba de hipótesis de las variables                                     |
| Tabla 19 | Prueba de hipótesis entre el ambiente laboral y la productividad laboral |
| Tabla 20 | Prueba de hipótesis entre las condiciones laborales y la productividad   |
| Tabla 21 | Prueba de hipótesis entre las oportunidades laborales y la productividad |
| Tabla 22 | Prueba de hipótesis entre la remuneración y la productividad laboral     |

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Descriptivos de correlación entre las variables
- Figura 2 Dispersión entre las variables

# SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE SIETE SOPAS, SURQUILLO – 2023

KAROLEN BELEN RIVERA GALVEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

La finalidad de la investigación tiene como objetivo analizar el nivel de relación que presentan la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023. Este estudio pertenece a las investigaciones de tipo básica, correlacional, no experimental. En este estudio se consideró una población de 60 colaboradores del restaurante en mención. Los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios compuestos por 24 ítems para la prueba de satisfacción laboral y 18 ítems para la prueba de productividad laboral. Los análisis del alfa de Cronbach demostraron que el cuestionario de satisfacción laboral es de excelente confiabilidad (0.893) y el cuestionario de productividad laboral también presenta una excelente confiabilidad (0.923). Por otro lado, las puntuaciones de las variables no provienen de una distribución normal y las evidencias estadísticas fueron suficientes para determinar que la satisfacción laboral se relaciona en un nivel muy bueno con la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023 ( $Rho=0.805$ ;  $Sig.=0.000$ ). Este resultado permite indicar que los factores asociados a la satisfacción laboral son determinar para conseguir una mejor productividad laboral de los colaboradores.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, productividad laboral, restaurante

**JOB SATISFACTION AND JOB PRODUCTIVITY OF THE EMPLOYEES OF THE  
SIETE SOPAS RESTAURANT, SURQUILLO – 2023**

**KAROLEN BELEN RIVERA GALVEZ**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The purpose of the research is to analyze the level of relationship between job satisfaction and work productivity of the employees of the Siete Sopas Restaurant, Surquillo - 2023. This study belongs to basic type research, correlational, non-experimental. In this study, a population of 60 employees of the restaurant in question was demonstrated. The instruments applied were two questionnaires composed of 24 items for the job satisfaction test and 18 items for the work productivity test. Cronbach's alpha analyzes showed that the job satisfaction questionnaire has excellent reliability (0.893) and the work productivity questionnaire also has excellent reliability (0.923). On the other hand, the evaluations of the variables do not come from a normal distribution and the statistical evidence was sufficient to determine that job satisfaction is related at a very good level to the work productivity of the employees of the Siete Sopas Restaurant, Surquillo – 2023 (  $Rho=0.805$ ;  $Sig.=0.000$ ). This result indicates that the factors associated with job satisfaction are determined to achieve better work productivity of employees.

**Keywords:** job satisfaction, work productivity, restaurant

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

La satisfacción laboral, es el sentimiento o estado emocional del trabajador con respecto a sus funciones o referente a la empresa, buscando un crecimiento profesional, equilibrio entre la vida con lo laboral, comprometida y satisfecha con sus funciones de trabajo. La satisfacción laboral permite mantener buenas realizaciones interpersonales, un buen ambiente laboral dentro de la empresa siendo más productiva, ser más eficientes en los resultados. Es decir, la motivación laboral hace referencia a la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales (López, 2005). Esta variable está asociada teóricamente con la productividad laboral que se refiere a la producción de los colaboradores durante un periodo de tiempo cuantificándose en relación con la producción, ,ingresos y niveles de ventas entre las horas de trabajo durante el tiempo planificado (Medianero, 2016)

Hoy en día la satisfacción laboral es un factor importante en las empresas y organizaciones pues se ve reflejado en las actitudes, el comportamiento y el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa u organización. En la actualidad existe y va en aumento la insatisfacción, factor que afecta a una gran parte de los colaboradores, ocasionando estrés laboral y enfermedades físicas, psíquicas; generando además un costo personal, emocional, psicosocial y económico. Por ello la percepción que tenga el trabajador acerca de sus labores es importante, ya que este concepto erróneo es transmitido a los ingresantes o nuevos postulantes, relacionado además con el rendimiento, la eficiencia y eficacia.

En diversos estudios realizados por las organizaciones y empresas, se determina como resultado que la satisfacción laboral, se pueden dar de manera interna y externa, como la remuneración económica y emocional en ello se refleja la motivación y su evolución como colaborador y su pertenencia dentro de la empresa.

El claro motivo de la insatisfacción laboral puede agravarse cuando existen diferencias o falta de apoyo al colaborador, en ocasiones se da entre supervisores y colaboradores, creando muchas veces desmotivación y baja productividad. Entre las consecuencias de una determinada falta de satisfacción laboral se tiene a los altos niveles de absentismo laboral, menores niveles de producción, altos índices de rotación de personal y la disminución de la reputación de la empresa (Adecco, 2022).

A nivel mundial, The Adecco Group, realizó una encuesta en ocho países, acerca de cómo iba a ser la nueva normalidad para los trabajadores después de la pandemia, al año siguiente se actualizó y se amplió la encuesta a 25 países en la cual describió que la satisfacción laboral es alta, el 69% a nivel mundial y el 72% de los españoles se encuentran satisfechos en el trabajos incluyendo China, Brasil y Turquía, mientras que los países Japón, Francia, Grecia e Italia son menor (Equipos & Talentos, 2022).

Ortiz e Itusaca (2023) indican que uno de los primeros estudios abordando la satisfacción laboral fue desarrollado en china, pues en este país se incrementó las cargas de trabajo, los riesgos de infección por el virus eran altos, la duración del sueño era menor y los niveles salariales disminuyeron convirtiéndose en factores determinantes que afectaron la satisfacción laboral. En países del continente africano, antes de la pandemia se habían evidenciado altos niveles de insatisfacción laboral y que se incrementaron durante la pandemia por la falta de prevención y que generaron altos niveles de estrés y burnout llegando a evidenciarse hasta un 70% en los trabajadores evaluados.

En una publicación realizada por Ángeles Times (2022) el chef y dueño del restaurante French 75, quien es dueño de 10 restaurantes en la ciudad de Denver y debido a un caso de uno de sus trabajadores, resaltó que los trabajos en restaurantes



siempre han sido difíciles, pero el estrés laboral empeoró durante la pandemia, cuando muchos restaurantes cerraron y redujeron horarios y es donde también el restaurante presentaba problemas para encontrar trabajadores cuando se reabrió, motivándolo para averiguar él porque; en los resultados lo que más resalta es la salud mental, indicando que trabajadores quieren sentirse seguros, tener una buena remuneración y una buena salud mental.

A nivel latinoamericano, en el Periódico Digital de los Restaurantes (2019) indica:

Los restaurantes son un elemento imprescindible de la sociedad y del tejido empresarial mundial, cada vez tiene una mayor influencia en la evolución de un país o zona, para ello deben mantener una actualidad y atraer el interés de los clientes o consumidores, en este sentido este año 2020 trae consigo una gran cantidad de cambios inspirados en toma de decisiones. (p. 6)

En esta información también se explica que un restaurante no es solo un espacio donde comer, sino como un espacio social, implementando una alimentación saludable, transparencia de la información alimentaria, menús para los niños del hogar; es decir, es un espacio de experiencias compartidas a través de redes sociales, robótica en restaurantes y kioscos con autoservicios más avanzados. Muchas veces la desorganización produce una baja productividad entre los trabajadores para completar sus funciones diarias o hasta no lograr llegar una meta, también producen que se cometan errores de manera reiterativa.

Forbes México (2022) indica que el 56% de las personas de Latinoamérica planea quedarse en su empleo actual y no tiene pensado cambiar de trabajo. Asimismo, el 45% que presto a escuchar nuevas propuestas, el 17% no tiene pensado cambiarse de trabajo. En esta encuesta el motivo principal de la falta de satisfacción

laboral es el salario (59%), falta de desarrollo profesional (40%) y tener una estabilidad laboral (38%). En este mismo estudio se indica que la producción del colaborador no es el adecuado por factores asociados a agotamiento (42%) y factores de ansiedad o depresión (48%) y el 10% presentan bajo niveles de rendimiento por el cansancio.

A nivel Nacional, la mayoría de empresas en el Perú tienen como propósito fundamental alcanzar el éxito y ser altamente competitivas para tener el mejor posicionamiento en el mercado, el objetivo inicial de este estudio es establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad, evaluar el nivel de satisfacción que tienen los empleados, en rubro diferente que es restaurantes, en el proceso de este estudio se notó que hay pocas investigaciones con el mismo rubro, lo cual fue un motivo para poder realizar esta investigación (Arévalo, 2023).

Según el diario El Comercio (2020) los factores que generan tensión entre los trabajadores es por las consecuencias del COVID – 19, esto quiere decir, que a través de una encuesta realizada en los restaurantes y empresas aplicarán la reducción de sueldo en un 56%, modificación de turnos, horarios de trabajo, además de la vigilancia de salud y reducción de personal, causando estrés ya que se seguirán implementando políticas de sanidad y evitar aglomeraciones y contagios, evitando que los trabajadores se contagien, solo el 9% aseguró compensar a sus trabajadores.

Según el portal de Panamericana (2024) un estudio de Global Research Marketing (GRM), la satisfacción laboral en Perú presenta cifras alarmantes. En ese sentido, menciona que el nivel de insatisfacción laboral de los trabajadores peruanos tuvo un incremento del 20% respecto al año anterior y una cifra del 42% se encuentra descontento con su trabajo actual y por último 3 de cada 10 trabajadores no está contento con el sueldo que recibe de la empresa donde labora.

A nivel local, en el restaurante siete sopas, ubicado en Surquillo, actualmente se evidencian problemas relacionados con el estrés por la reducción de sueldos, ausencias por algún resfriado, alergia o algún familiar enfermo, pero antes de estos sucesos, se hacían presentes las ausencias, tardanzas, problemas de clientes en horarios de amanecidas y en las mañanas, causando sustos entre los trabajadores y otros clientes, además de cansancios o enfermarse ya que la reducción de los refrigerios eran cortos cada vez, debido a la cantidad de clientes, algunos trabajadores que iniciaban recientemente, rotaban constantemente de posiciones, algunos de estos puestos, se tiene que ser hábil y súper rápido a pesar de no contar con la experiencia que se requiere daban su mejor esfuerzo, causando también incomodidad ya que en algunas ocasiones no había unión entre los mismos trabajadores, como apoyarse en la limpieza aprovechándose de los nuevos ingresantes, causando una perspectiva o actitud hacia los demás, por consecuente, al transcurrir el tiempo, en muchas ocasiones con algunos trabajadores deciden dar un paso al costado por su bajo rendimiento, cansancio o de enfermarse, por los cambios de puestos constantemente o algún concepto negativo de la empresa.

En la actualidad existe y va en aumento la insatisfacción y el estrés laboral, factores que afectan a la mayoría de los trabajadores, ocasionando enfermedades físicas y psíquicas, generando además un costo personal, emocional, psicosocial y económico, por ello la percepción que tenga el trabajador acerca de sus labores es importante, ya que este concepto erróneo es transmitido a los ingresantes o nuevos postulantes, relacionado además con el rendimiento, la eficiencia y eficacia.

Otros de los factores que afecta en la satisfacción laboral es la relación entre el colaborador con el jefe inmediato, que a lo largo se llega a convertir en problemas, así como no brindar las herramientas que se necesita, causando incomodidad, estrés

y generando un bajo compromiso, además de no reconocer sus acciones positivas dentro de la empresa.

Respecto a los beneficios remunerativos, los trabajadores del restaurante siete sopas, debido a la pandemia, ya no cuentan con bonos que anteriormente se le otorgaban por turno o por llegar a su meta semanal o diario, debido a este inconveniente, hasta el momento no han regresado con ese tipo de bonos; sin embargo al trabajador se le exige llegar a su meta mensual, cumpliendo con ciertos criterios, como: inocuidad, calidad y meta mensual, de esta manera si se le brindará un bono adicional, causando muchas exigencias diarias de parte de los administradores hacia el personal, para obtener dicho monto, además de ello actualmente los trabajadores cuentan con sus pagos mensuales sin embargo reducidos debido a la reactivación como empresa hasta inicios del próximo año, teniendo un efecto negativo por algunos trabajadores.

Respecto a las actitudes hacia el trabajo, debido a las exigencias que pide la empresa hacia el personal, genera que los administradores sobre exijan al personal y ellos se estresen, causando muchas veces que el administrador no apoye al personal ante algún suceso que se dé dentro de su área de trabajo, además de ello el trabajador se pone inquieto ante cualquier suceso que pase con la empresa, causando en los trabajadores que con el pasar los días ya no tengan un buen concepto de la empresa y poco a poco se cansen, renuncien y exista algunas faltas o tardanzas.

Respecto al ambiente laboral, los trabajadores y personal administrativo se fijan de sus problemas diarios y no del entorno donde uno trabaja o vive, lo cual realizan sus actividades sin ninguna meta o visión y no apoyan al entorno, teniendo un día cansado, renegando, habiendo muchas necesidades alrededor. Los nuevos

postulantes o ingresantes pasan por un proceso de aprendizaje, en las labores que realizan los trabajadores más antiguos, iniciando con los valores de la empresa, al transcurrir los días y meses, los valores que se aprendió en un inicio se van perdiendo, debido a que la empresa no cuenta con proyectos de mejora en su entorno laboral.

Respecto a la dimensión condiciones laborales, las capacitaciones que se realizan al personal no son de manera constante y en la manera de poder capacitarlos no es la adecuada, generando muchas veces temor a consultar o realizar un feedback, causando en algunos momentos por algunos trabajadores errores, muchas veces los trabajadores brindan algunas sugerencias para que se pueda mejorar el servicio o productos, para que sean transmitidos al área administrativa, sin embargo muchas de estas sugerencias no son llegadas al área respectiva, teniendo los mismos inconvenientes continuos, actualmente debido a que se debe evitar las aglomeraciones y a los posibles aumentos de personal, las capacitación brindada no son las más adecuadas para la realización de sus actividades.

Estos factores asociados a la satisfacción laboral tienen un impacto en la productividad laboral pues se les compara con los resultados de tiempo atrás, dando como resultado acciones equitativas, se puede dar para todo el personal o a un solo trabajador, dando tiempo estimado. Por otro lado, se observa poca eficiencia en el personal, así como la poca eficacia en el desarrollo de sus funciones, esto producto que el personal presenta dificultades para adaptarse a las condiciones laborales del restaurante.

Esta problemática analizada permite plantear la interrogante, ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023? Las interrogantes específicas son ¿Cuál es la relación entre el ambiente laboral y la productividad laboral de los

colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023?, ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023?, ¿Cuál es la relación entre las oportunidades laborales y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023?, ¿Cuál es la relación entre la remuneración y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023?

La investigación es importante porque refleja que los trabajadores son de gran importancia, lo que permite que los encargados del área administrativo y gerencial del restaurante y otras empresas desarrollen programas de crecimiento en la organización. Por otro lado, es importante porque permite que los trabajadores y administradores reconozcan y enfrenten los problemas actuales, como lo es, la relación entre compañeros de trabajo, actitudes, la seguridad, el manejo o mal trabajo por parte de los trabajadores en sus labores. Otro tema además es que la productividad en los trabajadores es esencial, ya que refleja y genera la aceptación de los clientes o posibles nuevos clientes, generando una habilidad competitiva como fortaleza, donde no exista alguna comparación con otras empresas.

Desde la perspectiva teórica, busca explicar la incidencia que presenta la satisfacción laboral y la productividad en el trabajo que siempre están en cambios relacionadas a nuevos conceptos desarrollados al talento humano. En ese sentido, este estudio pretende brindar información detallada y documentada sobre la satisfacción laboral en las empresas, el desarrollo y tener un buen manejo de los trabajadores y esto se vea reflejado en su productividad, además, permite contribuir con otras investigaciones.

Esta investigación sirve como guía para posibles estudios o identificar una deficiencia dentro de las empresas en el rubro de restaurantes, se pretende solucionar y formar diferentes alternativas en reconocer la productividad de los colaboradores de dicho establecimiento en Surquillo. Además, con los resultados se pretende solucionar y formar diferentes alternativas para alcanzar que el restaurante

Por otro lado, la investigación contribuye a medir la satisfacción en los trabajadores y el nivel de productividad, basada en dos instrumentos diseñados de recolección de datos. Estos cuestionarios cumplen con todos los criterios de contenido, criterio y constructo para los dos instrumentos.

Es importante plantear el objetivo general que brinda la línea directriz del estudio. Este objetivo consiste en analizar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023. Asimismo, los objetivos específicos son analizar la relación entre el ambiente laboral y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023, analizar la relación entre las condiciones laborales y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023, analizar la relación entre las oportunidades laborales y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023 y finalmente, analizar la relación entre la remuneración y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.

En las limitaciones encontradas, se considera las pocas investigaciones tanto nacionales como internacionales que analicen de forma simultánea ambas variables de estudio, es decir, existe una escasez de antecedentes relacionado a las dos variables en el rubro de restaurantes.

Dentro de los estudios internacionales más importantes se consideró el realizado por Calderón et al. (2023) en su artículo “Satisfacción laboral en el sector gastronómico: Caso destinos turísticos de Manabí, Ecuador” desarrollado en 15 destinos turísticos de la zona. En sus resultados se explica que la satisfacción en el trabajo no es igual para todos, sino que depende de situaciones que muchas veces son impredecibles como el tiempo, la crisis, las condiciones laborales, ambiente de trabajo, oportunidades de desarrollo y condiciones salariales que hacen que los colaboradores tengan una percepción diferente sobre su condición laboral.

Suarez (2021) desarrolló una tesis en una muestra de 29 empleados y concluye que el bienestar en el trabajo se relaciona de forma positiva medianamente fuerte con la productividad de los empleados ( $r=0.613$ ;  $\text{Sig.}<0.05$ ), el reconocimiento se relaciona de forma positiva alta y fuerte con la productividad de los empleados ( $r=0.860$ ;  $\text{Sig.}<0.05$ ), el factor promoción profesional de forma positiva medianamente fuerte con la productividad de los empleados ( $r=0.480$ ;  $\text{Sig.}<0.05$ ) y el logro de objetivo se relaciona de forma positiva media con la productividad de los empleados ( $r=0.660$ ;  $\text{Sig.}<0.05$ ). Resultados indican que los factores que condicionan la satisfacción en el trabajo son importantes para el nivel de productividad de los empleados.

Puyol (2021) en su artículo “La satisfacción laboral como factor clave para la productividad en las PYMES de Santo Domingo de los Tsáchilas” desarrollado en las pequeñas y medianas empresas Pymes. Este estudio concluye que la satisfacción en el trabajo es fundamental para lograr un nivel adecuado de productividad en las empresas, esto considerando que los empleados se encontraran más contentos y motivados para desarrollar sus funciones y por otro lado, se menciona que la



producción incrementa sus niveles en la medida que se tengan las condiciones mínimas para el ejercicio de sus funciones.

Castillo (2020) desarrolló un estudio en una muestra de 50 personas demostrando que existe un impacto positivo y significativo entre las variables demostrado con un coeficiente de correlación del 71.8% evidenciando que la motivación en el trabajo depende del nivel de satisfacción que tenga el colaborador.

Benalcázar (2020) desarrolló una tesis con la finalidad de estudiar la correlación entre el nivel de satisfacción laboral que tiene el colaborador en el desempeño que tienen las personas. En este estudio se determinó que las variables asociadas al título están relacionadas de forma débil, lo que demuestra que el desempeño de una persona depende también de otros factores asociados a parte de la satisfacción que este puede tener por su trabajo.

Luego de hacer una revisión de los antecedentes internacionales, se procedió a revisar los antecedentes nacionales dentro de los que se considera al estudio desarrollado por Carhuaricra et al. (2023) en su artículo "Experiencia del empleado y productividad laboral en establecimientos del sector restaurantes en contexto de COVID-19" desarrollado con la finalidad de medir el impacto que tiene la experiencia del empleado en la productividad laboral en el sector restaurantes en un contexto de COVID-19. En este estudio se indica que la experiencia laboral se relaciona con la productividad en el trabajo en un nivel medio ( $r=0.554$ ), las condiciones físicas en un nivel bajo ( $r=0.291$ ), las condiciones tecnológicas en un nivel medio ( $r=0.442$ ) y las condiciones culturales se relacionan en un nivel bajo ( $r=0.444$ ).

Deza (2022) desarrolló una tesis en Chiclayo con la finalidad de asociar el nivel de productividad con la satisfacción por el trabajo. Este estudio consideró una muestra de 31 trabajadores del establecimiento de comida rápida. En sus resultados se explica

que el ambiente de trabajo se relaciona de forma moderada con la productividad laboral ( $\rho=0,558$ ;  $\text{Sig.}=0.001$ ), las condiciones de trabajo se relacionan de forma moderada ( $\rho=0,470$ ;  $\text{Sig.}=0.001$ ), las oportunidades laborales se relacionan de forma moderada ( $\rho=0,558$ ;  $\text{Sig.}=0.001$ ) y las remuneraciones se relacionan de forma moderada ( $\rho=0,457$ ;  $\text{Sig.}=0.001$ ) con el nivel de productividad en el trabajo. Estos resultados indican que en los puestos de comida la satisfacción laboral determina las condiciones de productividad de sus colaboradores.

Rivera y Vadillo (2022) desarrollaron una tesis en una empresa de comida rápida en el distrito de Miraflores y en una muestra conformada por los colaboradores de 50 empresas. En este estudio se identifica que la satisfacción en el trabajo se relaciona en un nivel bajo con el desempeño laboral del personal ( $\rho=0.286$ ), los factores extrínsecos como las oportunidades laborales se relacionan en una escala baja ( $\rho=0.280$ ) y los factores intrínsecos se relacionan en un nivel bajo ( $\rho=0.318$ ) con el desempeño laboral del personal. Estos resultados indican que los factores asociados a la satisfacción laboral se asocian de forma directa con el desarrollo laboral de sus encargos.

Avendaño (2019) desarrolló una tesis en Lima con la finalidad de analizar el nivel de satisfacción laboral que perciben los colaboradores considerando para este estudio a 47 personas entre hombres y mujeres, distribuido a las 4 sedes. En sus conclusiones se indica que los trabajadores no se encuentran satisfechos ni insatisfechos, generando emociones de toda índole hacia su trabajo, es decir, el personal analizado indica que se encuentran satisfechos con las comodidades físicas que se tiene las instalaciones de la empresa. Por otro lado, los incentivos monetarios como no monetarios genera niveles de satisfacción positivos por parte del colaborador. Finalmente, el trabajo en equipo y el compañerismo demostrando genera

un vínculo poco favorable frente a los supervisores que generalmente ejercen un mal liderazgo.

Vargas (2019) desarrolló una tesis con la finalidad de asociar la importancia de un buen clima organizacional para la empresa y los mecanismos de construcción de buenos lazos de amistad entre los colaboradores. Se indica la existencia de una relación muy alta entre el comportamiento del colaborador y la motivación para el trabajo ( $r=0.898$ ). Cuando el personal se encuentre identificado con la organización, para que puedan cumplir con las actividades de cada área. Asimismo, se demuestra un nivel de correlación moderado entre las condiciones de trabajo y la productividad laboral ( $r=0.517$ ), así como una relación moderada entre la remuneración ( $r=0.476$ ) y la productividad laboral. En ese sentido, se recomendó la ejecución de evaluaciones, capacitaciones, premiaciones, motivaciones al personal y tratarlos con respeto, para que la productividad en el restaurante sobresalga y se transmita hacia los clientes. Además, el supervisor o administrador deben seguir o estar observando a su personal, observando su desenvolvimiento, felicitarlos por sus labores y si cometen un error enseñarles para mejorar.

Luego de la revisión de los antecedentes, se procedió a fundamentar las bases teóricas. En ese sentido, se empieza con las bases teóricas de la variable satisfacción laboral. En este contexto, Aguilar et al. (2015) la satisfacción laboral se sustenta en los aportes de la psicología puesto que involucra diferentes emociones o estados emocionales que alientan a desarrollar sus obligaciones dentro de una empresa. Es importante destacar la conceptualización de la satisfacción laboral, que a razón de Morga (2017) se indica que la psicología es primordial en el nivel de satisfacción, considerando que la satisfacción de un colaborador guarda relación con una serie de expectativas que se deben cumplir para que ello se desarrolle o se cumpla. Es

importante recalcar que las empresas se tienen que preocupar por aplicar estrategias que busquen retener a sus colaboradores reconociendo las contribuciones que realizan o han realizado estos al desarrollo de la empresa.

La satisfacción en el trabajo es entendida como un estado emocional positivo y de placer producto de su experiencia con el trabajo que desarrolla. De acuerdo con este aporte, Chiang et al. (2018) indican que la satisfacción laboral se desarrolla como el conjunto de respuestas positivas que experimenta un colaborador en su entorno laboral ya sea de forma personal como producto de la interacción con sus compañeros o con la relación con sus superiores. Esta afirmación también es considerada por Castro et al. (2009) cuando afirman que la satisfacción laboral se relaciona con el cumplimiento de las expectativas que tiene el colaborador con su puesto de trabajo. Desde otra perspectiva, Reyero (2021) menciona que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la autorrealización de la persona en su trabajo; es decir, que tanto cumple el logro de sus metas y objetivos personales; en ese sentido, el no cumplimiento de estas condiciones hace que estos opten por una rotación voluntaria. De acuerdo con Castro et al. (2009) los factores que condicionan la satisfacción en el trabajo están relacionadas con la dificultad o simplicidad de las tareas a realizar, las relaciones que se brindan entre el colaborador y sus jefes, el ambiente y la cultura laboral; estas son condiciones o factores que hacen que las experiencias del colaborador sean gratas. Estas afirmaciones son reafirmadas por Meza (2017) cuando indica que el clima en el trabajo, las remuneraciones que percibe, las condiciones de superación y las relaciones interpersonales hace que el colaborador se sienta satisfecho con su trabajo.

La satisfacción laboral es fundamental para una persona como para la empresa, puesto que es la condición necesaria para lograr un equilibrio entre los aspectos personales como laborales. Dentro de los factores más importantes son:

- Controla el desgaste del personal de la empresa.
- Desarrolla las iniciativas hacia el trabajo por parte del colaborador
- Propicia el cumplimiento de reglas dentro de la institución.
- Mejora el rendimiento que ponen el personal para resolver problemas de su área.
- Hace que el colaborador luche por los objetivos de la empresa.

Existen factores que apoyan un mejor nivel de satisfacción dentro de una empresa, estas son:

- Respeto y reconocimiento. Este factor está asociado a la apreciación que siente el colaborador por parte de la empresa, esto hace que se sienta más motivado de tal modo que su desempeño sea más eficiente y logre los objetivos de la empresa.
- Seguridad en el trabajo. Es la confianza que tiene el colaborador para continuar desarrollando sus labores dentro de la organización.
- Equilibrio entre el trabajo y la vida. Esto se desarrolla cuando el trabajo permite que el colaborador también pase un tiempo saludable con su familia de tal modo que no sienta la presión que por el trabajo está abandonando a la familia.
- Desafíos. Son aquellos aspectos que hacen que el colaborador explote todas sus capacidades de tal modo que sienta la exigencia de su trabajo.
- La compensación laboral. Estos están relacionados con los incentivos, sueldos, bonificaciones, entre otros aspectos que hacen que los colaboradores sean los más felices de sus trabajos.

- Crecimiento profesional. Este aspecto está relacionado con la realización del proyecto de vida del colaborador y las metas que la empresa le permite cumplir y que este asociado a los objetivos de la empresa como del trabajador.

De acuerdo con los aportes de Robbins y Judge (2017) las dimensiones consideradas en el estudio son:

A. Ambiente laboral. Está conformado por los componentes materiales y personales que influyen de las tareas diarias que realiza un colaborador como por ejemplo los horarios de trabajo, el clima dentro de la organización, la predisposición de la alta dirección por escuchar a sus colaboradores, etc. En este contexto, se puede indicar que un clima laboral ameno y positivo impacta en la concentración, la productividad, la cultura de la institución, las relaciones sociales e interpersonales y la predisposición por el desarrollo de las funciones de los trabajadores. Por otro lado, este ambiente también se ve afectado por la calidad de los equipos, la usabilidad de las herramientas, el nivel de ruido y temperatura, la ventilación del ambiente de trabajo, y la seguridad con la que uno desarrolla sus funciones.

B. Condiciones de trabajo. Este factor está relacionado con la disposición de las herramientas que faciliten la realización de una función específicas, así como el cumplimiento de las políticas de convivencia de la empresa para una buena interrelación entre compañeros. Uno de los puntos más importantes para los trabajadores es la seguridad laboral que cuide algún accidente en las instalaciones de la empresa. De esta forma se ayuda a que se tenga una buena salud laboral de los colaboradores.

C. Oportunidades laborales. Esta dimensión comprende todas las situaciones y posibilidades que brindan la empresa hacia el colaborador con la finalidad que estos puedan desarrollarse de forma técnica y/o profesional dentro de la empresa. Estas

oportunidades deben estar plasmadas dentro de una serie de políticas laborales donde se considere las ofertas de empleo, las oportunidades de ascenso, el desarrollo del proyecto de vida y las capacitaciones necesarias para optimizar su desempeño laboral. Estos factores que son determinadas por el esfuerzo y el rendimiento sobresaliente del colaborador son los ascensos, es decir, el colaborador hace la mejor versión de sus funciones con la finalidad de lograr el ascenso dentro de su trabajo lo que debe traer consigo una mejor remuneración salarial.

D. Remuneraciones. Son considerados los incentivos económicos que tiene el colaborador como consecuencia del trabajo que realiza dentro de una organización. Es importante mencionar que esta remuneración no necesariamente es económica, sino también social que se le tiene que reconocer el trabajador como parte de los cumplimientos sociales que tiene que cumplir toda empresa.

La segunda variable considerada en el estudio es la productividad laboral, al respecto se puede mencionar que con las capacidades que se evidencian en la ejecución de las funciones asignadas. La productividad está asociada con la eficiencia y la eficacia que se debe tener con la finalidad de tener resultados positivos dentro de la organización. En ese sentido, Brunet (2016) lo define como la relación de la calidad del producto logrados y la predisposición de los materiales y recursos disponibles para lograrlo. Asimismo, Bain (2001) explica: “La productividad es la interacción entre varios factores de un mismo lugar de trabajo, es decir el resultado obtenido contra los insumos utilizados” (p. 17). Finalmente, es importante considerar el aporte de Fontalvo et al. (2017) al indicar que: “Es la relación entre la producción total y los recursos utilizados para tal fin” (p. 42).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2020) la productividad es importante por las siguientes razones:

- Favorece y optimiza la producción de los colaboradores dentro de la empresa.
- Permite un crecimiento sostenible de la empresa.
- Permite promover el comportamiento laboral positivo del personal de la institución.
- Verifica el cumplimiento de los objetivos en los ámbitos personales como profesionales.

Por otro lado, las funciones de la productividad según Medianero (2016) están relacionadas con analizar el nivel de progreso de las empresas planteando indicadores de medición que busquen que la empresa sea cada vez más competitiva. Por otro lado, la OIT (2020) las funciones asociadas a crear empresas más competentes de tal modo que tengan las herramientas necesarias para lograr sus metas y objetivos; asimismo, propone marcar una diferenciación con otras organizaciones en función de la efectividad de sus procesos y sus colaboradores.

La productividad va a ser productiva cuando se brinde un uso adecuado a los recursos disponibles en relación con los recursos disponibles que se tenga para tal fin. En ese sentido, Medianero (2016) explica: “La productividad en un nivel macro es la medición del nivel absoluto de producción de acuerdo con ratios de medición” (p. 25). En ese sentido, la medición de la productividad se puede realizar de acuerdo con estos procedimientos:

$$Productividad\ total = \frac{Producto\ total(bienes\ y\ servicios)}{Insumo\ total(recursos\ utilizados)}$$

La productividad parcial se mide de acuerdo con el siguiente procedimiento matemática.

$$Productividad\ parcial = \frac{Producto\ total(bienes\ y\ servicios)}{Insumo\ parcial(personal,\ material,\ capital,\ otros)}$$

Esta productividad hace referencia a la eficiencia de una productividad específica que se realiza dentro de la organización.



Los aportes que realizó Medianero (2016) a esta variable consiste en el uso adecuado y eficiente de todos los recursos que tiene la organización como son la energía, los materiales, el capital, la calidad de la información y el tiempo. Asimismo, las dimensiones que presenta son:

A. Eficiencia. Este es un aspecto fundamental para la consecución de los objetivos con el mejor y óptimo uso de los recursos con que cuenta la empresa (Medianero, 2016). Se debe entender que la eficiencia es el resultado óptimo de los recursos que utiliza la empresa lo que le permite tener un mejor ingreso con una mejor ganancia juntamente con clientes satisfechos.

B. Eficacia. Es comprendido como los resultados obtenidos mediante la correcta aplicación de las acciones que se realiza a nivel de la alta gerencia de una empresa (Medianero, 2016). Se debe entender que la eficacia comprende más allá del logro de los objetivos, sino es analizar la capacidad de reconocer y obtener indicadores de medición a través del rendimiento producto de ese logro de las metas de una empresa.

C. Adaptabilidad. Es la capacidad y recursos que tiene una organización que le permite adaptarse a los nuevos cambios y tecnologías, siendo para esto fundamental el liderazgo transformador que guie las acciones que se tienen que desarrollar e implementar, sin dejar de lado la parte humana que les permita hacer frente a los nuevos desafíos que se tiene que enfrentar la empresa. Esta dimensión o capacidad es una habilidad blanda que permite que un colaborador tenga la capacidad de responder exitosamente a nuevos procedimientos o políticas.

**CAPÍTULO II**  
**METODOLOGÍA**

## 2.1. Tipo y diseño de investigación

Es de tipo básico pues lo que se busca es comprender y ampliar el conocimiento de conceptualización de nuestras variables de estudio. Risco (2022) señala que la investigación básica como un incremento de un nuevo conocimiento de información que permite tener una realidad bastante amplia acerca de las variables a estudiar, esto se da a través del modo sistemático.

El nivel es correlacional, pues su finalidad consiste en identificar el nivel de correlación de los constructos. Al respecto, Rebollo y Ábalos (2022) definen: “El alcance correlacional permite conocer el grado de predicción en que se encuentran asociadas las variables de estudio” (p. 82).

Es estudio es cuantitativo, puesto que permite cuantificar y procesar los datos obtenidos para poder calcular las variables y luego recurrir a la estadística para su posterior evaluación. Al respecto, Ortega (2023) establece que la investigación cuantitativa es un método cuya estructuración nos sirve para recopilar y analizar la información que encontramos en diversas fuentes, esto lo llevaremos a cabo con el uso de la estadística y las matemáticas para poder obtener los promedios y tendencias en poblaciones.

El diseño es no experimental pues los constructos no se manipularon; es decir, no se pretende realizar un estudio de causa – efecto; es decir, solo se observa, analiza y correlaciona las variables que se presentan en su mismo contexto. Según Mosquera (2019) el investigador no modifica o interviene en las variables de estudios, obteniendo los datos sin variar o alterar la información existente. Finalmente, presenta un corte transeccional dado que se aplicó la recolección de datos en un solo tiempo mediante cuestionarios. Según Álvarez (2020) las variables de estudio se analizan en

una única ocasión y se utiliza esa información para recopilar las características de uno o varios grupos de elementos en un momento determinado.

## **2.2 Población, muestra y muestreo**

Hernández y Mendoza (2018) explican: “La población es el conjunto completo de elementos que comparten características específicas y son de interés para el estudio se denomina población” (p. 31). La población de estudio está conformada por 60 colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo.

Según Ojeda (2020) una muestra es el conjunto de unidades con características comunes que son representativa de la población. En el estudio no se considera una muestra puesto que la cantidad de unidades de la población son accesibles por la investigadora. En ese sentido López y Fachelli (2017) indican que cuando la población es adecuada y pequeña para hacer un estudio es recomendable considerar como unidades de estudio a toda la población.

## **2.3 Hipótesis**

### ***Hipótesis general***

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.

### ***Hipótesis específicas***

Existe relación significativa entre el ambiente laboral y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.

Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.

Existe relación significativa entre las oportunidades laborales y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.

Existe relación significativa entre la remuneración y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.

## 2.4. Variables y operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización de la satisfacción laboral*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rodríguez y Sanabria, (2014) mencionan: “Es el estado emotivo de la manera positiva el cual es evaluado por la entidad a partir de la labor y la experiencia del trabajador” (p. 91)	La satisfacción laboral se mide considerando 4 dimensiones y 12 indicadores que permiten construir una prueba de 24 items	Ambiente laboral  Condiciones laborales  Oportunidades laborales  Remuneración	- Relaciones laborales - Comunicación eficaz - Compromiso con la institución - Capacidad de recurso y materiales - Tiempo de trabajo - Cumplimiento de ley - Desarrollo profesional - Capacitaciones - Ascensos y desarrollo de carrera. - Reconocimientos - Salarios - Crecimiento laboral	Likert

Por otro lado, fue importante desarrollar la operacionalización de la variable productividad laboral, de tal modo que se una variable medible desde la perspectiva de los colaboradores de la empresa.

**Tabla 2***Operacionalización de la productividad laboral*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cuesta y La valencia (2010) lo definen como: “La actividad que desarrolla persona en la empresa ya que es el eje principal y no solo a maquinas o productos” (p. 48).	La productividad laboral se mide considerando la 3 dimensiones y 9 indicadores que permiten construir una prueba de 18 items.	Eficiencia  Eficacia  Adaptabilidad	- Uso adecuado de recursos - Tiempo de producción - Uso adecuado de equipos y materiales - Calidad del producto. - Logro de metas. - Optimización de recursos. - Habilidades blandas - Adaptación a ambientes impredecibles. - Aprendizaje rápido.	Likert

**2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica por utilizarse en la investigación es la encuesta, que es una técnica típica de investigación cuantitativa, y se emplea para recopilar información de las unidades de análisis. Por otro lado, los instrumentos aplicados son los cuestionarios, Hernández y Mendoza (2018) explica que la aplicación de cuestionarios permite obtener los puntos de vista y las evaluaciones de los encuestados seleccionados que forman parte de la muestra. Asimismo, las herramientas aplicadas en este estudio son los cuestionarios que tienen como objetivo de levantar información de forma objetiva de las unidades de información. Los cuestionarios antes de aplicarse a las unidades que conforman la muestra demostraron su idoneidad para el recojo objetivo de los datos.

**Tabla 3***Resultados de validación por criterios de jueces expertos*

Juez experto	Cuestionarios
Mg. Mario Edgar Chura Alegre	Aplicables
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicables
Dra. Ynma Angelica Flores Farro	Aplicables

Los cuestionarios desarrollados para medir las variables realmente contienen ítems de acuerdo con sus indicadores.

***Instrumento I. Cuestionario de satisfacción laboral***

El uso de este cuestionario es crucial para el análisis de este estudio, ya que permite obtener información importante para el estudio de las variables como sus dimensiones y los indicadores.

**Tabla 4***Ficha técnica del cuestionario de satisfacción laboral*

Características	Descripciones
Nombre del cuestionario	Cuestionario de satisfacción laboral
Autora	Karolen Belén Rivera Galvez
Ámbito de aplicación	Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023
Unidades de información	Colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo.
Duración	20 minutos
Objetivo	Evaluar objetivamente el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores del restaurante.
Escala de medición	Likert

Por otro lado, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “La confiabilidad de un cuestionario debe aplicarse a la muestra y sobre todo su análisis se base en el contenido de resultados promediar el coeficiente logrando determinar que es o no consistente para aplicarse” (p. 240).

**Tabla 5***Fiabilidad de la prueba de satisfacción laboral*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Ambiente laboral	,698	6
Condiciones laborales	,738	6
Oportunidades laborales	,679	6
Remuneración	,881	6
Total de la prueba	,893	24

Se observa el coeficiente alfa de Cronbach de la prueba de satisfacción laboral (0.893) y su dimensión ambiente laboral (0,698), condiciones laborales (0,738), oportunidades laborales (0.679) y remuneración (0.881) lo que demuestra que la prueba de satisfacción laboral presenta una excelente consistencia.

***Instrumento II. Cuestionario de productividad laboral***

El uso de este cuestionario es crucial para el análisis de este estudio, ya que permite obtener información importante para el estudio de las variables como sus dimensiones y los indicadores.

**Tabla 6***Ficha técnica del cuestionario de productividad laboral*

Características	Descripciones
Nombre del cuestionario	Cuestionario de productividad laboral
Autora	Karolen Belén Rivera Galvez
Ámbito de aplicación	Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023
Unidades de información	Colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo.
Duración	20 minutos
Objetivo	Evaluar objetivamente el nivel de productividad laboral que presentan los colaboradores del restaurante.
Escala de medición	Likert



En ese sentido, también fue necesario desarrollar el análisis de consistencia del cuestionario de la primera variable, de tal modo que garantice la idoneidad de los datos recolectados de la muestra.

**Tabla 7**

*Fiabilidad de la prueba de productividad laboral*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Eficiencia	,856	6
Eficacia	,695	6
Adaptabilidad	,891	6
Total de la prueba	,923	18

Se observa el resultado de alfa de Cronbach de la prueba de productividad laboral (0.923) y su dimensión eficiencia (0,856), eficacia (0,695) y adaptabilidad (0.891) lo que demuestra que la prueba de productividad laboral tiene una excelente confiabilidad.

## **2.6 Procedimientos**

Respecto a este acápite es importante mencionar que en primer término se identificó la problemática dentro del restaurante, luego se conversó con el encargado del restaurante con la finalidad de tener el consentimiento informado de la empresa. luego se fundamentaron las variables con la literatura ubicada en artículos y tesis las cuales contribuyeron al entendimiento de las variables.

Por otro lado, se recurrió a libros de metodología de investigación que permitan sustentar los procesos a seguir en el estudio con la finalidad de lograr los objetivos que se plantearon.

## **2.7 Análisis de datos**

Los procedimientos que se aplicaron para el procesamiento de datos son básicamente los que se indican en los estudios con método cuantitativo por ser las características que presentan las variables.

## **2.8 Aspectos éticos**

Este estudio cuenta con todos los requerimientos éticos de la universidad, en ese sentido, se cuenta con el consentimiento informado del Restaurante Siete Sopas de Surquillo. Por otro lado, la información consignada es original o en su defecto está debidamente citada, este aspecto se demuestra con la prueba de similitud exigida por la institución.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

### 3.1. Resultados descriptivos de las variables

**Tabla 8**

*Porcentajes de satisfacción laboral*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	16	26,7
Regular	32	53,3
Bueno	12	20,0
Total	60	100,0

Se evidencia que el 53,3% de los colaboradores presenta un nivel de satisfacción laboral regular, el 26.7% presenta un nivel malo, y el 20% presenta un nivel bueno.

**Tabla 9**

*Porcentajes de productividad laboral*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	16	26,7
Regular	26	43,3
Bueno	18	30,0
Total	60	100,0

Se evidencia que el 43,3% del personal considera que su productividad en el trabajo es de nivel regular, el 30% presenta un nivel bueno, y el 26,7% presenta un nivel malo.

### 3.2. Resultados descriptivos de las dimensiones

**Tabla 10**

*Porcentajes de ambiente laboral*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	18	30,0
Regular	28	46,7
Bueno	14	23,3
Total	60	100,0

Se evidencia que el 46,7% considera que el ambiente laboral es regular, el 30% considera que es malo, y el 23,3% considera que es bueno.

**Tabla 11**

*Porcentajes de condiciones laborales*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	20,0
Regular	38	63,3
Bueno	10	16,7
Total	60	100,0

Se evidencia que el 63,3% considera que las condiciones en el trabajo son de nivel regular, el 20% considera que es mala, y el 16,7% considera que es buena.

**Tabla 12**

*Porcentajes de oportunidades laborales*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	20	33,3
Regular	24	40,0
Bueno	16	26,7
Total	60	100,0

Se evidencia que el 40% considera que las oportunidades de trabajo son de nivel regular, el 33,3% considera que es malo, y el 26,7% considera que es buena.

**Tabla 13**

*Porcentajes de remuneración*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	17	28,3
Regular	29	48,3
Bueno	14	23,3
Total	60	100,0

Se evidencia que el 48,3% considera que la remuneración es de nivel regular, el 28,3% considera que es malo, y el 23,3% considera que es bueno.

## **Resultados descriptivos de las dimensiones de productividad laboral**

**Tabla 14**

*Porcentajes de eficiencia*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	23	38,3
Regular	22	36,7
Bueno	15	25,0
Total	60	100,0

Se evidencia que el 36,7% considera que la eficiencia del personal es de nivel regular, el 38,3% considera que es malo, y el 25% considera que es bueno.

**Tabla 15**

*Porcentajes de eficacia*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	18	30,0
Regular	35	58,3
Bueno	7	11,7
Total	60	100,0

Se evidencia que el 58,3% considera que la eficacia del personal es de nivel regular, el 30% considera que es malo, y el 11,7% considera que es bueno.

**Tabla 16**

*Porcentajes de adaptabilidad*

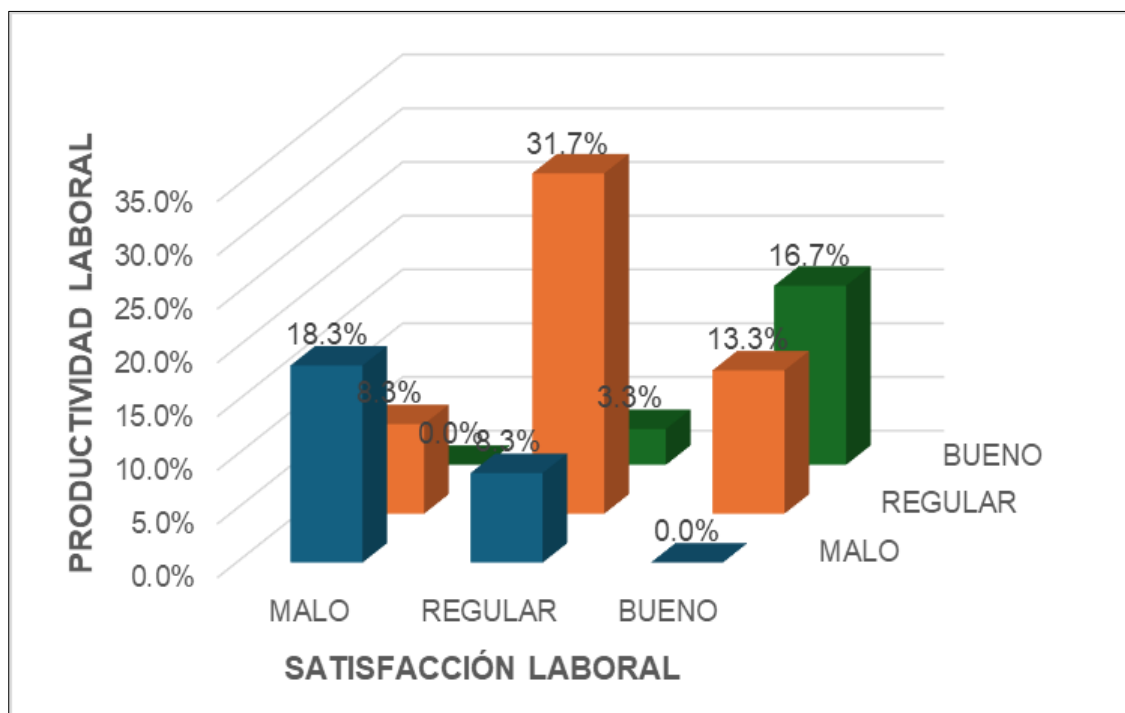
	Colaboradores	Porcentaje
Malo	23	38,3
Regular	18	30,0
Bueno	19	31,7
Total	60	100,0

Se evidencia que el 38,3% considera que la adaptabilidad del personal es mala, el 31,7% considera que es bueno, y el 30% considera que es regular.

### 3.3. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

**Figura 1**

*Descriptivos de correlación entre las variables*



Los resultados de las tablas cruzadas entre las variables de estudio indican que el 18,3% de los colaboradores consideran la satisfacción y la productividad laboral se relacionan en el rango de malo, el 31,7% estiman que se asocian en el rango regular y el 16,7% estiman que se asocian en el rango bueno. Dichos resultados indican una tendencia positiva y directa.

### 3.4. Prueba de normalidad de las variables

H<sub>0</sub>. Las variables satisfacción laboral y productividad laboral presentan una distribución normal.

H<sub>a</sub>. Las variables satisfacción laboral y productividad laboral no presentan una distribución normal.

**Tabla 17***Normalidad de las variables*

		Satisfacción laboral	Productividad laboral
N		60	60
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	76,75	54,75
	Desv. Desviación	15,717	13,992
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,136	,138
	Positivo	,136	,138
	Negativo	-,058	-,129
Estadístico de prueba		,136	,138
Sig. asintótica(bilateral)		,007 <sup>c</sup>	,006 <sup>c</sup>

Lo resultados de la evaluación de la normalidad indican que las puntuaciones no siguen una distribución normal, ya que el valor de significancia (Sig.) de la satisfacción en el trabajo es de 0.007 y la productividad de sus funciones es de 0.006 siendo valores inferiores al umbral de 0.05 lo que permite indicar que las hipótesis se deben probar con una prueba no paramétrica.

### 3.5. Pruebas correlacionales

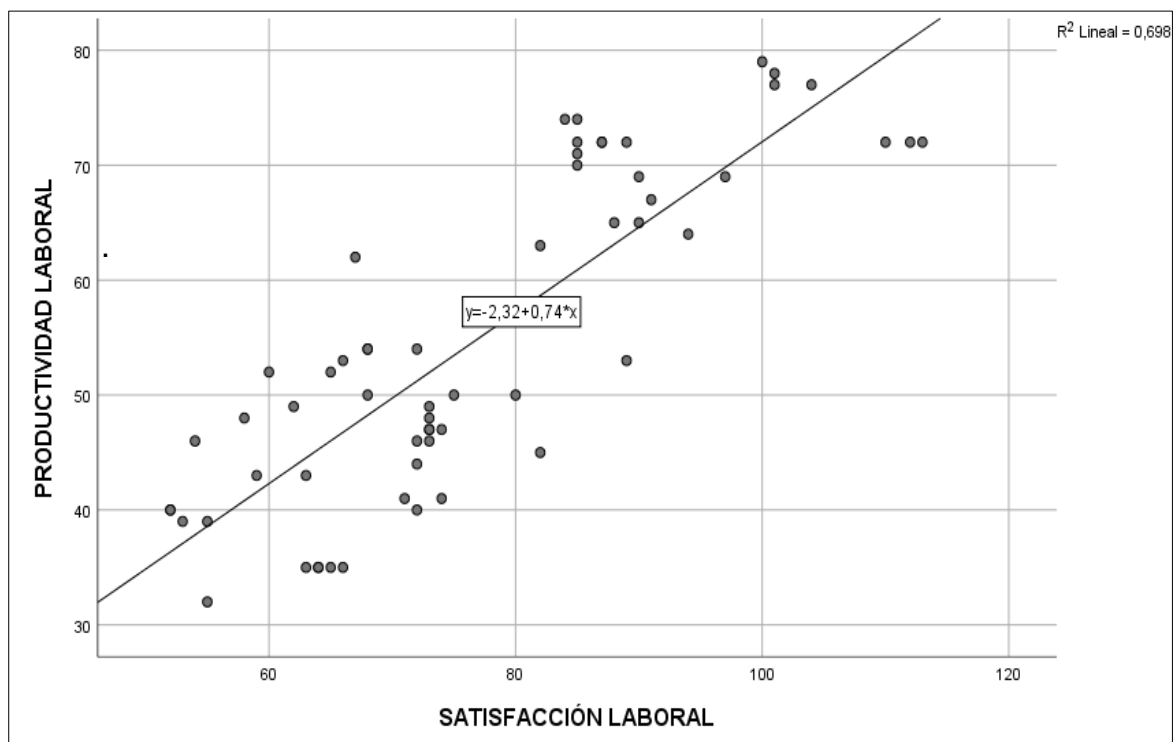
#### *Contrastes de la hipótesis general*

**Tabla 18***Prueba de hipótesis de las variables*

		Productividad laboral
Rho de	Satisfacción	Coeficiente de correlación
Spearman	laboral	Sig. (bilateral)
		N

El nivel de significancia menor al 0.05 permite rechazar la hipótesis nula y el coeficiente de Spearman de 0.805 permite indicar que las variables tienen una correlación positiva muy buena.



**Figura 2***Dispersión entre las variables*

La Figura 2, permite observar una pendiente positiva lo que establece la relación directa entre las variables, lo que significa que a medida que los puntajes en la variable satisfacción laboral aumentan, también aumentan los puntajes en la variable productividad laboral.

### ***Contraste de la hipótesis específica 1***

**Tabla 19***Prueba de hipótesis entre el ambiente laboral y la productividad laboral*

		Productividad laboral	
Rho de	Ambiente	Coefficiente de correlación	,724**
Spearman	laboral	Sig. (bilateral)	,000
		N	60

El nivel de significancia menor al 0.05 permite rechazar la hipótesis nula y el coeficiente de Spearman de 0.724 permite indicar que las variables tienen una correlación positiva buena.

### **Contraste de la hipótesis específica 2**

**Tabla 20**

*Prueba de hipótesis entre las condiciones laborales y la productividad*

			Productividad laboral
Rho de	Condiciones	Coeficiente de correlación	,524**
Spearman	laborales	Sig. (bilateral)	,000
		N	60

El nivel de significancia menor al 0.05 permite rechazar la hipótesis nula y el coeficiente de Spearman de 0.524 permite indicar que las variables tienen una correlación positiva buena.

### **Contraste de la hipótesis específica 3**

**Tabla 21**

*Prueba de hipótesis entre las oportunidades laborales y la productividad*

			Productividad laboral
Rho de	Oportunidades	Coeficiente de correlación	,578**
Spearman	laborales	Sig. (bilateral)	,000
		N	60

El nivel de significancia menor al 0.05 permite rechazar la hipótesis nula y el coeficiente de Spearman de 0.578 permite indicar que las variables tienen una correlación positiva buena.

### **Contraste de la hipótesis específica 4**

**Tabla 22**

*Prueba de hipótesis entre la remuneración y la productividad laboral*

			Productividad laboral
Rho de	Remuneración	Coeficiente de correlación	,790**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

El nivel de significancia menor al 0.05 permite rechazar la hipótesis nula y el coeficiente de Spearman de 0.790 permite indicar que las variables tienen una correlación positiva buena.

**CAPÍTULO IV**  
**DISCUSIÓN**

El estudio que tiene por finalidad estudiar el nivel de correlación que presenta la satisfacción y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023. El logro de este objetivo demandó de la construcción y aplicación de dos instrumentos que miden de forma objetiva las variables.

Los resultados de correlación Rho de Spearman de 0.805 y un nivel de significancia de 0.000, indicando una correlación positiva muy buena entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Rivera y Vadillo (2022) quienes evidencian que la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal ( $\rho=0.286$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Asimismo, se contrasta con los resultados de Avendaño (2019) quien explica que la satisfacción laboral de los colaboradores tiene un impacto positivo importante en el nivel de productividad que alcanzan los colaboradores de la empresa. En ese sentido, se puede indicar que los factores asociados a la satisfacción tienen un impacto sumamente positivo en los indicadores de productividad de tiene cada colaborador de una empresa.

Los resultados de correlación Rho de Spearman de 0.724 y un nivel de significancia de 0.000, indicando una correlación positiva buena entre el ambiente laboral y la productividad de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Deza (2022) quien explica que el ambiente de trabajo tiene un impacto moderado con la productividad laboral ( $\rho=0,558$ ;  $\text{Sig.}=0.001$ ). Estos resultados sugieren el ambiente laboral con el compañerismo, el trabajo en equipo y el nivel de comunicación fluida son factores importantes para mejorar la productividad del personal de la organización y/o institución.

Los resultados de correlación Rho de Spearman de 0.524 y un nivel de significancia de 0.000, indicando una correlación positiva moderada entre las condiciones laborales y la productividad de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023. Estos valores coinciden con los obtenidos por Carhuaricra et al. (2023) quienes explican que las condiciones físicas de una empresa se relacionan de forma baja con la productividad laboral ( $r=0.291$ ;  $\text{Sig.}=<0.001$ ). En este sentido, se puede mencionar que las condiciones laborales asociados a la buena comunicación, seguridad e higiene laboral afecta la capacidad productiva de los colaboradores, es decir, los colaboradores medianamente conformes con condiciones ambientales y físicas afecta la productividad de los colaboradores.

Los resultados de correlación Rho de Spearman de 0.578 y un nivel de significancia de 0.000, indicando una correlación positiva moderada entre las oportunidades laborales y la productividad de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Deza (2022) quien explica que las oportunidades laborales de los colaboradores tienen un impacto moderado con la productividad laboral ( $\rho=0,558$ ;  $\text{Sig.}=0.001$ ). En ese sentido, se explica que las oportunidades laborales de crecimiento y desarrollo profesional que tiene un colaborador son factores motivadores que impulsan un mejor nivel de productividad de los colaboradores.

Los resultados de correlación Rho de Spearman de 0.790 y un nivel de significancia de 0.000, indicando una correlación positiva moderada entre la remuneración y la productividad de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Deza (2022) quien explica que las remuneraciones guardan una relación moderada con la productividad laboral ( $\rho=0,457$ ;  $\text{Sig.}=0.001$ ). En este sentido, se explica que

las condiciones monetarias que se le ofrecen a un colaborador son determinantes para su nivel productivo, es decir, la capacidad monetaria que le permita tener una comodidad tanto familiar como crecimiento profesional afectan de forma positiva los indicadores de producción que pueda tener un colaborador dentro del desarrollo de las funciones que se les asigna.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES**



Se concluye que las variables de estudio se asocian en un nivel positivo muy bueno demostrado con la prueba Rho de Spearman fue de 0.805 y un nivel de significancia de 0.000. En la medida que mejore el nivel de satisfacción laboral en sus condiciones de ambiente, condiciones, oportunidades y remuneración, entonces mejora la productividad de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo.

Se concluye que la dimensión 1 y la variable de estudio se asocian en un nivel positivo bueno demostrado con la prueba Rho de Spearman fue de 0.724 y un nivel de significancia de 0.000. En la medida que mejoren los factores asociados al ambiente laboral, entonces mejora la productividad de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo.

Se concluye que la dimensión 2 y la variable de estudio se asocian en un nivel positivo moderado demostrado con la prueba Rho de Spearman fue de 0.524 y un nivel de significancia de 0.000. En la medida que mejore las condiciones laborales para el desarrollo de sus funciones, entonces mejora la productividad de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo.

Se concluye que la dimensión 3 y la variable de estudio se asocian en un nivel positivo moderado demostrado con la prueba Rho de Spearman fue de 0.578 y un nivel de significancia de 0.000. En la medida que el personal considere que tiene oportunidades de crecimiento profesional, entonces mejora la productividad de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo.

Se concluye q que la dimensión 4 y la variable de estudio se asocian en un nivel positivo bueno demostrado con la prueba Rho de Spearman fue de 0.790 y un nivel de significancia de 0,000. Se entiende que los colaboradores consideran que la remuneración es un factor importante para sentirse satisfechos laboralmente, en ese

sentido, si se mejora las condiciones remunerativas, entonces mejora la productividad de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo.

**CAPÍTULO VI**  
**RECOMENDACIONES**

Se recomienda contratar a un psicólogo organizacional cuya función sea aplicar estrategias y técnicas que busquen la satisfacción de todo el personal del restaurante, en base a las necesidades de capacitación que tengan con la finalidad de optimizar las habilidades y capacidades en temáticas relacionados con sus funciones.

Se recomienda se recomienda implementar acciones de mejora del ambiente laboral como fomentar una comunicación abierta, el desarrollo profesional y capacitación, el fomento de equilibrio entre el ambiente laboral y la vida personal, crear un ambiente físico agradable, así como incentivar el trabajo en equipo en el restaurante.

Se recomienda desarrollar acciones que comprendan garantizar buenas condiciones de trabajo, tener una política de turnos fijos y el reconocimiento de horas extras, proporcionar una alimentación saludable para el personal, establecer metas claras y alcanzables con los recursos que se cuenta y fomentar una comunicación fluida y clara.

Se recomienda implementar acciones que comprendan una política de ascensos y reconocimiento por tiempo de trabajo, así como el logro de metas y objetivos, delegar funciones de acuerdo con sus capacidades, establecer claramente las funciones de cada agente de la empresa, generar apertura a la creatividad y la innovación, finalmente ofrecer un programa de capacitaciones y actualización especializada en el rubro que se desarrolla el personal.

Se recomienda gestionar las políticas de incentivos laborales que guarden relación con el nivel de satisfacción laboral que mejore directamente el desempeño y estimule el desarrollo profesional con la finalidad de aumentar el rendimiento y el nivel de satisfacción del personal de la empresa.

## **REFERENCIAS**

- Adecco (2022, febrero). *Monitor Adecco de Oportunidades y Satisfacción en el Empleo 2022*. The Adecco Group. <https://www.adeccoinstitute.es/empleo-y-relaciones-laborales/monitor-adecco-de-oportunidades-y-satisfaccion-en-el-empleo-2022/>
- Aguilar, N., Magaña, D. y Guzmán, C. (2015). Satisfacción laboral en profesores investigadores universitarios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(6), 11-28. <https://www.ssrn.com/abstract=2661784>
- Álvarez, C. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Alpha.
- Ángeles Times (2022, marzo). *Estrés del trabajo en restaurantes es más alto que nunca. ¿Ayudaría una terapeuta como parte del personal?* The Ángeles Times. <https://www.latimes.com/espanol/california/articulo/2022-03-03/el-estres-del-trabajo-en-restaurantes-es-mas-alto-que-nunca-puede-ayudar-una-terapeuta-como-parte-del-personal>
- Arévalo, J. (2023). *Aplicación de la metodología 5S para mejorar la productividad en el almacén de la empresa Cetlam S.A.C., Lima-2022* [Tesis de pregrado, Universidad del Callao]. Repositorio de la Universidad del Callao. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8462>
- Avendaño, Y. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio de la Universidad Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3115?locale-attribute=en>
- Bain, D. (2001). *Productividad: la solución a los problemas de la empresa*. McGraw-

Hill.

Benalcázar, C. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources. Quito, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador]. Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benalc%a1zar-Relacion.pdf>

Brunet, L. (2016). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.

Calderón, J., Pérez, L., & Hernández, R. (2023). Satisfacción laboral en el sector gastronómico: Caso destinos turísticos de Manabí, Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(103), 1139-1157. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.14>

Carhuaricra, F., Tejeda, F., Alania, J., & Meza, C. (2023). Experiencia del empleado y productividad laboral en establecimientos del sector restaurantes en contexto de COVID-19. *Revista Científica Pakamuros*, 11(1), 7-13. <https://doi.org/10.37787/sqf47973>

Castillo, J. (2020). *Competencias clave que favorecen el desempeño laboral del trabajador técnico de la industria metalmecánica en nuevo león* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León] Repositorio de la Universidad Autónoma de Nuevo León. <http://eprints.uanl.mx/19594/>

Castro, M., Padilla, J., & Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>

Chiang, M., Salazar, M., Martin, M., & Núñez, A. (2018). Clima organizacional y

satisfacción laboral: Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de Los Trabajadores*, 16(1), 53–59.  
[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S131501382008000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131501382008000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Deza, D. (2022). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores de Pizza Hut en Chiclayo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.  
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5211>

El Comercio (2020, 24 de diciembre). Gastronomía 2020: el auge del delivery, la cocina familiar y más sobre del año puso a prueba a todo el sector. *Diario El Comercio*. <https://elcomercio.pe/gastronomia/gastronomia-2020-el-auge-del-delivery-la-cocina-familiar-y-mas-sobre-el-ano-mas-complicado-balance-noticia/>

Equipos & Talentos (2022, octubre). *Global Workforce of the Future 2022: analizando el presente y el futuro del empleo*. Equipos & Talentos.  
<https://www.equiposytalento.com/noticias/2022/10/11/global-workforce-of-the-future-2022-analizando-el-presente-y-el-futuro-del-empleo>

Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2017). Productivity and its factors: impact on organizational improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60.  
<https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1897>

Forbes México (2022, abril). *La lista de las personas más ricas del mundo*. Forbes.  
<https://forbes.es/forbes-ricos/151782/forbes-ricos-2022-la-lista-de-los-multimillonarios-del-mundo/>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas*



*cuantitativa, cualitativa y mixta* (6ª ed.). McGraw-Hill.

López, L. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25-36.  
<https://efaidnbnmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.acuedi.org/ddata/410.pdf>

López, P y Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.

Medianero, D. (2016). *Productividad total: Teoría y métodos de medición*. Macro.

Meza, G. (2017). *Dirección y administración de recursos humanos*. Pirámide.

Morga, L. (2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo*. McGraw-Hill.

Mosquera, J. (2019). *Metodología de la investigación*. Publishing S.L.

Ojeda, I. (2020). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metalmeccánica, Cajamarca 2019* [Tesis doctoral, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN\\_0a60862f58e98bba9d7ae1f13e201d21](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_0a60862f58e98bba9d7ae1f13e201d21)

Organización Internacional del Trabajo (2020). *El COVID-19 y el mundo del trabajo*. OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_740981.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf)

Ortega, E. (2023). *Metodología de la investigación*. Mawill.

Ortiz, V., & Itusaca, N. (2023). Job satisfaction in crisis: The impact of covid-19 on health personnel. *Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma*, 23(4), 193-194.  
<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/5881>

- Panamericana (2024, 13 de octubre). Aumenta el descontento laboral en peruanos: tres de cada 10 trabajadores están satisfechos con su salario. *Portal de Panamericana*. <https://panamericana.pe/nacionales/391183-aumenta-descontento-laboral-peruanos-tres-10-trabajadores-contentos-salario>
- Periódico Digital de los Restaurantes (2019, 23 de diciembre). 25 tendencias para restaurantes que dominarán en 2020. *Periódico Digital de los Restaurantes*. <https://www.diegocoquillat.com/25-tendencias-para-restaurantes-que-dominaran-en-2020/>
- Puyol, J. (2021). La satisfacción laboral como factor clave para la productividad en las Pymes de Santo Domingo de los Tsáchilas. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(2), 50-64. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n2/31>
- Rebollo, P., & Ábalos, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. Autores Editorial.
- Reyero, D. (2021). *Compromiso laboral: La nueva ventaja competitiva. ¿Qué es el compromiso laboral y cómo gestionarlo?* Morata.
- Risco, C. (2022). *Metodología de la investigación*. Ábaco.
- Rivera, N., & Vadillo, B. (2022). *Satisfacción en el desempeño laboral de las empresas de comida rápida en Miraflores, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/dd8137f2-a39e-458d-bcbb-3b7fa455b51a>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (7ª ed.). Prentice Hall.
- Suarez, G. (2021). *Factores de bienestar laboral relacionados con la productividad en empleados entre los 18 y 25 años de dos restaurantes de la ciudad de Pereira*

*en el año 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Pereyra].

Repositorio de la Universidad Católica de Pereyra.

[https://repositorio.ucp.edu.co/entities/publication/6d2fa489-f0f2-49de-970a-](https://repositorio.ucp.edu.co/entities/publication/6d2fa489-f0f2-49de-970a-024fb4be4f1f)

[024fb4be4f1f](https://repositorio.ucp.edu.co/entities/publication/6d2fa489-f0f2-49de-970a-024fb4be4f1f)

Vargas, S. (2019). *Clima organizacional en una institución pública y su relación con*

*la calidad en la atención a los ciudadanos usuarios de los servicios: Caso*

*RENIEC* [Tesis de pregrado, Universidad Federico Villarreal]. Repositorio de la

Universidad Federico Villarreal.

[https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstr](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3054/UNFV_Vargas_Granda_Segundo_Marcelo_T%c3%adtulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[eam/handle/20.500.13084/3054/UNFV\\_Vargas\\_Granda\\_Segundo\\_Marcelo\\_T](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3054/UNFV_Vargas_Granda_Segundo_Marcelo_T%c3%adtulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[%c3%adtulo\\_Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3054/UNFV_Vargas_Granda_Segundo_Marcelo_T%c3%adtulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Satisfacción laboral y productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo - 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre el ambiente laboral y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.</p>	<p><b>Variable 1: Satisfacción laboral</b></p>		
			<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Escala de medición</b></p>
			<p>Ambiente laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones laborales</li> <li>- Comunicación eficaz</li> <li>- Compromiso con la institución</li> </ul>	<p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>
			<p>Condiciones laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de recurso y materiales</li> <li>- Tiempo de trabajo</li> <li>- Cumplimiento de ley</li> </ul>	
			<p>Oportunidades laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo profesional</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Ascensos y desarrollo de carrera.</li> </ul>	
		<p>Remuneración</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimientos</li> <li>- Salarios</li> <li>- Crecimiento laboral</li> </ul>		

<p>¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las oportunidades laborales y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la remuneración y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023?</p>	<p>laborales y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.</p> <p>Analizar la relación entre las oportunidades laborales y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.</p> <p>Analizar la relación entre la remuneración y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.</p>	<p>condiciones laborales y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre las oportunidades laborales y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la remuneración y la productividad laboral de los colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.</p>	<b>Variable 2: Productividad laboral</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso adecuado de recursos</li> <li>- Tiempo de producción</li> <li>- Uso adecuado de equipos y materiales</li> </ul>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad del producto.</li> <li>- Logro de metas.</li> <li>- Optimización de recursos.</li> </ul>	
Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades blandas</li> <li>- Adaptación a ambientes impredecibles.</li> <li>- Aprendizaje rápido.</li> </ul>				

<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadísticos utilizados</b>
<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> 60 colaboradores del Restaurante Siete Sopas, Surquillo – 2023.</p> <p><b>Muestra</b> No se considera muestra</p>	<p><b>Variable 1:</b> Satisfacción laboral</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de satisfacción laboral</p> <p><b>Variable 2:</b> Productividad laboral</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de productividad laboral</p>	<p><b>Estadísticos descriptivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablas estadísticas</li> <li>- Gráficos estadísticos</li> </ul> <p><b>Medidas de dispersión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desviación Estándar</li> </ul> <p><b>Estadísticos inferenciales</b></p> <p>Rho de Spearman</p>

## Anexo 2. instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones. Este cuestionario consta de frases relativamente cortas que describen cómo se siente acerca de la satisfacción laboral. Para ello, debes responder de la forma más honesta posible a cada uno de los elementos que aparecen a continuación, en función de cómo pienses o actúes. Su cooperación será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida profesional.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: AMBIENTE LABORAL</b>						
1	Las relaciones con tus compañeros son las adecuadas.	1	2	3	4	5
2	Consideras que tu jefe inmediato es empático contigo	1	2	3	4	5
3	La comunicación con tu jefe o supervisor es fluida	1	2	3	4	5
4	Te es fácil comunicarte con tus compañeros como con tu jefe	1	2	3	4	5
5	Sientes que eres parte importante para el restaurante	1	2	3	4	5
6	Te ves trabajando en el restaurante por un tiempo prolongado	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES</b>						
7	Consideras que los materiales de la empresa te permiten hacer un buen trabajo	1	2	3	4	5
8	Los materiales de la empresa son de tecnología de punta.	1	2	3	4	5
9	El tiempo de trabajo es de acuerdo con la ley.	1	2	3	4	5
10	Existe un reconocimiento por las horas extras de trabajo	1	2	3	4	5
11	La empresa te paga todos los beneficios de ley.	1	2	3	4	5
12	La empresa cumple con sus obligaciones con sus trabajadores	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: OPORTUNIDADES LABORALES</b>						
13	La empresa considera en sus políticas el desarrollo profesional de sus colaboradores.	1	2	3	4	5
14	La empresa contempla ascenso de su personal de acuerdo con su desempeño.	1	2	3	4	5



15	Existe un plan de capacitación y/o actualización de los colaboradores.	1	2	3	4	5
16	Las capacitaciones que reciben te permiten desarrollar un mejor trabajo.	1	2	3	4	5
17	Consideras que puedes ocupar un mejor puesto de trabajo en la empresa.	1	2	3	4	5
18	La empresa te prepara para ascenderte en el puesto laboral.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: REMUNERACIÓN</b>						
19	La empresa cumple con los reconocimientos de ley del colaborador.	1	2	3	4	5
20	La empresa reconoce las horas adicionales de trabajo	1	2	3	4	5
21	Los salarios de la empresa son de acuerdo con el mercado.	1	2	3	4	5
22	Consideras que el salario que recibes es de acuerdo con las funciones que realizas.	1	2	3	4	5
23	Consideras que has aprendido en el tiempo que llevas trabajando en la empresa.	1	2	3	4	5
24	La empresa te brinda las condiciones para tu crecimiento profesional.	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

**Instrucciones:** Este cuestionario consta de una serie de preguntas relativamente cortas, lo que permite una descripción de la productividad laboral dentro del restaurante Siete Sopas. Para ello, debes responder de la forma más honesta posible a cada uno de los elementos que aparecen a continuación. Su cooperación será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida profesional.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: EFICIENCIA</b>						
1	Consideras que le das un uso adecuado a los materiales del restaurante.	1	2	3	4	5
2	Los materiales de cocina y servicio están en óptimas condiciones.	1	2	3	4	5
3	El tiempo usado en el preparado de los platillos son el promedio esperado.	1	2	3	4	5
4	El tiempo de espera de los clientes no causa un malestar excesivo.	1	2	3	4	5
5	Los equipos de la empresa están de acuerdo con la calidad que se ofrece brindar.	1	2	3	4	5
6	La empresa se preocupa porque sus recursos sean de calidad óptima.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: EFICACIA</b>						
7	Consideras que el producto que se vende es de buena calidad	1	2	3	4	5
8	Los insumos que se usan son de buena calidad para el rubro comida.	1	2	3	4	5
9	Las metas que se propone se cumplen de forma holgada.	1	2	3	4	5
10	Las metas planificadas por la empresa son alcanzables y están de acuerdo con los recursos que se dispone.	1	2	3	4	5
11	Los recursos que usa la empresa son frescos y de calidad.	1	2	3	4	5

12	Los recursos que se usan están en condiciones de la venta para el público.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: ADAPTABILIDAD</b>						
13	Consideras que se adapta con facilidad a las funciones que se desarrolla en el restaurante.	1	2	3	4	5
14	Consideras que presentan habilidades blandas para el rubro de comida.	1	2	3	4	5
15	Consideras que eres un trabajador que se adapta al trabajo bajo presión.	1	2	3	4	5
16	En los momentos que mayor clientela trabajas de manera serena y confiando en tus habilidades.	1	2	3	4	5
17	Consideras que aprendes rápido las nuevas funciones que te designan.	1	2	3	4	5
18	Sientes el apoyo de tus compañeros y jefes el momento de desarrollar tus funciones.	1	2	3	4	5

### Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

#### Validación del instrumento: **SATISFACCIÓN LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

#### Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang \_\_\_\_\_

DNI: 40968849 \_\_\_\_\_

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

#### Validación del instrumento: **PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

#### Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang \_\_\_\_\_

DNI: 40968849 \_\_\_\_\_

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático [ ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ X ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático [ ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ x ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Flores Farro Ynma Angelica

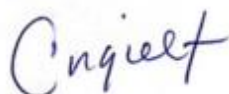
DNI: 40200403

Especialidad del validador: Temático [ x ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia):SI

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Flores Farro Ynma Angelica


DNI: 40200403

Especialidad del validador: Temático [ x ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

## Anexo 4. Informe de índice de coincidencia

KAROLEN BELÉN RIVERA GÁLVEZ  
TESIS PARA REPOSITORIO\_KAROLEN BELÉN RIVERA GALVEZ.docx

Similitud 19% Marcas de alerta Escritura con IA 0%

**COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**  
SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE SIETE SOPAS, SURQUILLO - 2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTORA**  
KAROLEN BELEN RIVERA GALVEZ

Página 1 de 79 12574 palabras 128%

**19% Similitud general** Filtros

Fuentes  
Mostrar las fuentes solapadas

1 Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	10%
82 text blocks 1059 palabras coincidentes		
2 Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
13 text blocks 158 palabras coincidentes		
3 Internet		

## Anexo 5. Constancia de consentimiento informado



Lima, 2 de Julio del 2024

Señores  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ  
Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso a la srta. Karolen Belèn Rivera Galvez identificado con DNI 75201139 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "Satisfacción Laboral y Productividad Laboral en los trabajadores del restaurante Siete Sopas, Surquillo - 2023"

Estas actividades fueron realizadas los días 20 de noviembre del 2023 hasta el 26 de febrero del 2024, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa Lucha Partner S.A.C.

La Srta. Karolen Belèn Rivera Galvez contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente

  
Lucha Partners S.A.C.  
Diego Aguirre G.  
Chef Ejecutivo

Firma y sello



## Anexo 6. Base de datos

### Variable. Satisfacción laboral

N°	SATISFACCIÓN LABORAL																							
	SL1	SL2	SL3	SL4	SL5	SL6	SL7	SL8	SL9	SL10	SL11	SL12	SL13	SL14	SL15	SL16	SL17	SL18	SL19	SL20	SL21	SL22	SL23	SL24
1	5	4	5	4	4	4	3	3	1	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	5	5
2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	4	3	5	4	4	3	1	5	3	1	2	1	1	2	2
3	4	4	4	2	5	2	2	5	1	5	5	5	4	3	5	2	2	3	3	1	1	2	2	1
4	3	3	3	5	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
6	5	4	2	5	5	1	1	4	2	5	5	5	4	1	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2
7	2	4	2	4	3	2	1	4	2	4	3	5	3	5	2	1	4	5	3	1	2	1	2	1
8	2	5	2	4	2	3	1	3	2	4	4	4	4	5	1	1	4	3	3	4	2	2	2	4
9	4	4	3	5	5	2	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	3	2	5	3	4	3	2	3
10	3	2	2	4	4	1	1	3	2	3	3	3	3	1	3	1	4	2	2	1	1	1	2	1
11	5	5	3	5	3	3	3	5	2	5	5	5	3	1	3	1	5	4	4	3	3	2	4	3
12	5	3	4	5	4	2	5	3	2	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	5	4	4	3	5
13	5	5	2	4	5	3	3	4	2	4	3	2	3	1	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3
14	3	3	2	2	4	2	2	3	2	4	3	5	4	4	3	1	5	3	1	2	1	1	2	2
15	4	4	4	2	5	2	2	5	2	5	5	5	4	3	5	2	2	3	3	1	1	2	2	1
16	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
17	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5
18	5	4	2	4	5	1	1	4	2	5	5	5	4	1	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2
19	2	4	2	4	3	2	1	4	1	4	3	5	3	5	2	1	4	5	3	1	2	1	2	1
20	2	5	2	4	2	3	1	3	5	4	4	4	4	5	1	1	4	3	3	4	2	2	2	4
21	4	4	3	5	5	2	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	3	2	5	3	4	3	2	3
22	3	2	2	4	4	1	1	3	4	3	3	3	3	1	3	1	4	2	2	1	1	1	2	1
23	3	3	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	5	4	4	3	1	5	3	1	2	1	1	2	2
25	5	4	5	5	2	3	4	3	1	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	2	3	3	5

26	5	3	5	5	3	4	5	5	1	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4
27	4	4	4	2	5	2	2	5	1	5	5	5	4	3	5	2	2	3	3	1	1	2	2	1
28	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
29	1	4	3	3	4	2	3	4	1	5	3	4	4	1	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2
30	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	5	5
31	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
32	3	3	2	2	4	2	2	3	2	4	3	5	4	3	3	1	5	3	1	2	1	1	2	2
33	4	4	4	2	5	2	2	5	1	5	5	5	4	3	5	2	2	3	3	1	1	2	2	1
34	5	4	2	5	5	1	1	4	1	5	5	5	4	1	3	1	3	3	3	4	3	4	4	4
35	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
36	4	1	3	3	3	4	5	4	4	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	4	2	3
37	5	5	3	5	3	3	3	5	1	5	5	5	3	1	3	1	5	4	4	3	3	2	4	3
38	1	4	3	3	4	2	3	4	1	5	3	4	4	1	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2
39	1	3	1	3	3	1	2	4	4	5	4	3	3	2	1	5	2	2	4	5	3	3	3	5
40	3	3	2	1	1	3	2	1	5	4	2	2	1	1	3	1	3	3	5	3	1	1	1	3
41	2	4	5	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	4	1	2	4	2	4	4	1	1	4
42	4	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	1	1	4	4	2	4	1	1	1	1	2	4	1
43	3	1	1	2	2	1	3	2	2	4	4	3	5	4	5	5	1	2	3	4	4	4	3	4
44	5	4	5	4	4	4	3	3	1	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3	5	4	5	5	5
45	4	2	2	3	1	1	3	3	2	4	3	1	1	5	2	1	3	4	2	3	3	3	3	3
46	3	1	4	4	1	4	1	4	1	4	1	1	2	2	2	3	2	3	3	4	1	2	2	4
47	3	3	2	1	4	2	2	3	1	4	3	5	4	4	3	1	5	5	1	2	1	1	2	2
48	3	1	4	1	3	4	1	3	3	4	2	2	4	5	3	1	5	1	4	4	1	4	1	4
49	2	2	2	3	3	5	3	3	2	5	5	5	4	3	4	4	5	5	1	3	3	5	2	3
50	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	1	3	3	3	5	3
51	4	4	4	2	5	2	2	5	1	5	5	5	4	3	5	2	2	3	3	1	1	2	2	1
52	1	4	3	3	4	2	3	4	5	5	3	4	4	1	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2
53	2	3	1	4	1	2	4	2	1	3	4	2	2	1	3	3	4	3	1	2	5	4	1	2
54	2	3	3	2	1	4	2	1	2	3	2	4	2	2	4	2	3	2	5	4	2	2	2	4
55	4	4	4	5	2	3	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	2	3	3	5
56	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	1
57	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
58	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5
59	5	3	5	5	3	4	5	4	1	5	5	5	2	5	3	3	5	5	1	4	3	3	3	4
60	5	4	5	4	4	4	3	3	1	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	5	5

## Variable. Productividad laboral

N°	PRODUCTIVIDAD LABORAL																	
	PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7	PL8	PL9	PL10	PL11	PL12	PL13	PL14	PL15	PL16	PL17	PL18
1	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4
2	2	1	2	1	3	2	1	1	5	2	2	1	4	2	3	1	1	1
3	2	2	3	2	3	1	1	5	4	4	4	5	2	2	2	2	1	2
4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	2	2	2	3	1	3	1	1	5	4	4	5	1	2	3	3	2	2
7	3	3	2	2	5	2	1	2	4	4	3	5	5	5	2	2	2	1
8	1	1	3	2	4	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	1	1
9	4	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	3
10	2	1	1	2	2	3	1	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1
11	4	2	4	3	4	3	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
12	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	2	3
13	2	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	1	2
14	2	1	2	1	3	2	1	1	5	2	2	1	4	2	3	1	1	1
15	2	2	3	2	3	1	1	5	4	4	4	5	2	2	2	2	1	2
16	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	2	2	2	3	1	3	1	1	5	4	4	5	1	2	3	3	2	2
19	3	3	2	2	5	2	1	2	4	4	3	5	5	4	2	2	2	1
20	1	1	3	2	4	2	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	1	1
21	5	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	3
22	2	1	1	2	2	3	1	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1
23	2	2	2	2	3	2	1	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
24	2	1	2	1	3	4	1	1	5	2	2	1	2	2	3	1	1	1
25	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	2	5	4	4	5	4	4
27	2	2	3	4	3	1	1	5	4	4	4	5	2	2	2	2	1	2
28	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	2	3	3	3	2	1	5	4	4	3	5	2	3	3	3	3	3
30	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4

31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	2	1	2	1	3	2	1	1	5	2	2	1	4	2	3	1	1	1
33	2	2	3	2	3	1	1	5	4	4	4	5	3	2	2	2	1	2
34	2	4	4	3	1	3	1	1	5	4	4	5	1	2	3	3	2	2
35	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	4	5	4	4	3
37	4	2	4	3	4	3	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
38	2	2	3	3	3	2	1	5	4	4	3	5	2	3	3	3	3	3
39	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	3	4	2	2
40	1	1	2	2	2	1	4	1	3	1	3	1	3	2	1	1	1	2
41	2	2	2	2	1	1	3	3	5	3	2	5	2	3	4	4	1	3
42	4	2	2	4	3	1	4	1	1	2	2	5	2	2	1	4	4	2
43	2	1	1	1	2	1	1	4	3	2	1	1	3	4	4	5	1	3
44	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5
45	2	2	2	3	5	1	2	5	1	5	1	4	2	5	1	4	1	3
46	2	3	2	3	2	1	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	1	1
47	2	1	2	1	3	2	1	1	5	2	2	1	4	2	3	1	1	1
48	1	2	5	1	1	2	4	4	3	4	3	1	4	2	4	4	2	3
49	1	2	3	4	5	3	2	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	3
50	2	2	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	1
51	2	2	3	2	3	1	1	5	4	4	4	5	2	2	2	2	1	2
52	2	2	3	3	3	2	1	5	4	4	3	5	2	3	3	3	3	3
53	4	3	3	4	3	1	3	3	2	2	2	2	4	2	3	4	4	3
54	1	2	2	4	4	4	1	4	1	4	3	2	3	1	1	1	2	3
55	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4
56	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2
57	2	2	2	2	3	2	1	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
58	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4
59	4	4	4	3	4	1	5	4	4	3	3	2	5	4	4	5	4	4
60	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4