



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Factores motivacionales y satisfacción laboral en Kentucky Fried
Chicken, Callao – 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORES:

Castillo Rojas, Bryam Alonso (ORCID: 0000-0003-0924-4338)

Nima Chistama, Karina Alessandra (ORCID: 0000-0001-9670-8414)

ASESOR:

Mg. Ruiz Palacios, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-0850-0179)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija (o), son los mejores padres. A nuestras hermanas (os) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

Agradecimiento

Para poder realizar esta tesis de la mejor manera posible fue necesario el apoyo, de muchas personas a las cuales queremos agradecer.

A nuestros padres, quienes nos brindaron su apoyo incondicional desde el primer momento, gracias a ellos por la paciencia y por apoyarnos siempre cuando lo hemos necesitado. A nuestros maestros a que nos han brindado su apoyo asesorándonos en el camino.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variable, operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Métodos de análisis de datos.....	24
3.6. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXO	

Índice de tablas

Tabla 1	Cuestionario con escala de tipo Likert.....	22
Tabla 2	Validación de expertos.....	22
Tabla 3	Procesamiento de los casos.....	23
Tabla 4	Estadísticos de fiabilidad con Alfa de Cronbach.....	23
Tabla 5	Nivel de la variable factores motivacionales.....	25
Tabla 6	Nivel de la dimensión factores intrínsecos.....	26
Tabla 7	Nivel de la dimensión factores extrínsecos.....	27
Tabla 8	Nivel de la variable satisfacción laboral.....	28
Tabla 9	Nivel de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.....	29
Tabla 10	Nivel de la dimensión beneficios laborales y remunerativos.....	30
Tabla 11	Nivel de la dimensión política administrativas.....	31
Tabla 12	Nivel de la dimensión realización personal.....	32
Tabla 13	Nivel de la dimensión relaciones interpersonales.....	33
Tabla 14	Correlación Rho de Spearman: Prueba de hipótesis general.....	34
Tabla 15	Correlación Rho de Spearman: Prueba de hipótesis específica 1.....	35
Tabla 16	Correlación Rho de Spearman: Prueba de hipótesis específica 2.....	36
Tabla 17	Correlación Rho de Spearman: Prueba de hipótesis específica 3.....	37
Tabla 18	Correlación Rho de Spearman: Prueba de hipótesis específica 4.....	38
Tabla 19	Correlación Rho de Spearman: Prueba de hipótesis específica 5.....	39

Índice de figuras

Figura 1	Nivel de factores motivacionales.....	25
Figura 2	Nivel de factores intrínsecos.....	26
Figura 3	Nivel de factores extrínsecos.....	27
Figura 4	Nivel de satisfacción laboral.....	28
Figura 5	Nivel de condiciones físicas y/o materiales.....	29
Figura 6	Nivel de beneficios laborales y remunerativos.....	30
Figura 7	Nivel de políticas administrativas.....	31
Figura 8	Nivel de realización personal.....	32
Figura 9	Nivel de relaciones interpersonales.....	33

Resumen

En el presente informe de investigación titulada, Factores motivacionales y satisfacción laboral en Kentucky Fried Chicken, Callao – 2020, el objetivo fue determinar la relación entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral. El enfoque fue cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental transversal, nivel descriptivo correlacional; se aplicó una muestra de 30 colaboradores en la empresa de Kentucky Fried Chicken; la técnica utilizada fue la encuesta. El instrumento utilizado fue el cuestionario, compuesto por 30 items con escala tipo Likert. Los resultados de la variable factores motivaciones respecto al cuestionario aplicado a los colaboradores, el 47% manifestó tener un nivel medio, seguido el 30% mencionaron tener un nivel bajo y finalmente el 23 % afirmaron tener un nivel alto; por otro lado, referente a la variable satisfacción laboral los colaboradores manifestaron que el 43% tiene un nivel medio, seguido el 37% mencionan tener un nivel bajo y finalmente el 20% mencionan tener un nivel alto. El coeficiente Rho de Serman resultó 0,70; el cual indica que existe una correlación positiva alta entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral.

Palabras clave: Motivación, satisfacción, intrínseco y extrínseco.

Abstract

In this research report titled, Motivational Factors and Job Satisfaction at Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020, the objective was to determine the relationship between motivational factors and job satisfaction. The approach was quantitative, applied type, cross-sectional non-experimental design, correlational descriptive level; a sample of 30 collaborators at the Kentucky Fried Chicken company was applied; the technique used was the survey. The instrument used was the questionnaire, consisting of 30 items with a Likert-type scale. The results of the variable motivating factors with respect to the questionnaire applied to the collaborators, 47% declared having a medium level, followed by 30% mentioned having a low level and finally 23% affirmed having a high level; On the other hand, regarding the job satisfaction variable, the collaborators stated that 43% have a medium level, followed by 37% mention having a low level and finally 20% mention having a high level. The Spearman Rho coefficient was 0.70; which indicates that there is a high positive correlation between motivational factors and job satisfaction.

Keywords: Motivation, satisfaction, intrinsic and extrinsic.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día se han incrementado varias investigaciones a nivel global, relacionado a los elementos motivacionales que se vinculan con la satisfacción de los clientes internos, indagando poder ejecutar tácticas y así poder innovar una apropiada gestión empresarial, en donde los trabajadores se sientan motivados al realizar su labor, identificándose con la empresa y a su vez puedan desempeñarse de una manera eficiente en su trabajo, para así poder llegar a tener un buen equipo de trabajo consolidado. Sin embargo, en la actualidad las distintas empresas padecen una secuencia de conflictos relacionados con el desempeño del cliente interno, ya que algunos de los clientes internos no se encuentran identificados, ni motivados con su centro laboral, es por ello que influyen muchos factores que pueden perjudicar la productividad y rendimiento dentro del ámbito empresarial. Por otro lado, las empresas tratan de motivar a los trabajadores sin previamente realizar el análisis de conducta humana de cada trabajador.

En México 4.5 millones de colaboradores entre los 20 y 40 años de edad presentan algún tipo de incomodidad con respecto a su área de trabajo, ocasionada por problemas internos y externos que repercuten sus respectivas actividades, minimizando su productividad en un 40%. A diferencia de Estados Unidos, muestran una pérdida anual de 250,000 millones de dólares anuales, ya que un colaborador con bajos ánimos presenta un disgusto en su círculo de trabajo, generando una pérdida tres veces más alto que cualquier otra inversión por baja productividad. (Piedra, 2020).

En el Perú, uno de los conflictos motivacionales es la carencia de empatía que tiene la empresa hacia sus colaboradores internos, siendo así, el personal no puede desarrollarse de manera eficiente en su zona de trabajo. Es por ello que las empresas en la actualidad cuentan con seminarios, talleres y asesorías online para que todos los colaboradores se sientan capacitados y motivados pudiendo así desarrollarse proactivamente en la empresa. (Cáceres, 2017).

Hoy en día distintas organizaciones cuentan con diversas herramientas para evaluar el nivel de desempeño laboral, por lo cual distintas empresas vienen implementando este método para así poder identificar los problemas que tienen los colaboradores que repercuten en la empresa dañando la productividad y así mismo el ambiente laboral, ya que hoy en día son los métodos más confiables dentro del ámbito organizacional por los diferentes estudios ya realizados.

El Callao es un departamento muy concurrido por los visitantes, ya sea internacional o nacional, ya que contiene con diversos recursos turísticos, como museos, playas, monumentos así mismo cuenta con una diversidad variada de gastronomía, a su vez se hallan empresas de fast food donde la productividad y la motivación están vinculadas, por lo cual nos dirige a la afirmación de que si hay motivación necesariamente hay productividad, sin embargo en varios casos los trabajadores de estos restaurantes manifiestan comportamientos de baja motivación, lo cual se ve reflejado en el ambiente laboral, es por ello que se han ido implementando distintas estrategias de motivación hacia el personal.

Se presentó la formulación del problema general ¿Cuál es la relación entre los factores motivacionales en la satisfacción laboral en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020? Del mismo modo, la formulación de los problemas específicos son: P1 ¿Cuál es la relación entre las condiciones físicas y/o materiales y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao – 2020? P2 ¿Cuál es la relación entre los beneficios laborales y remunerativos y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020? P3 ¿Cuál es la relación entre las políticas administrativas y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020? P4 ¿Cuál es la relación entre la realización personal y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020? P5 ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020?

Respecto a la justificación teórica, se analizó que toda estrategia desarrollada constituida por las entidades empresariales, a nivel regional, local y nacional, procurando fortalecer la satisfacción laboral, puesto que actualmente no se conoce una investigación realizada a nivel nacional en la que desarrolle planteamiento para enmendar este inconveniente, por consiguiente este estudio contribuirá a establecer y determinar los elementos específicos que hacen que las organizaciones alcancen sus objetivos, permitiendo que los colaboradores puedan desarrollarse con un mayor entusiasmo y productividad en su área de trabajo.

Dada a la necesidad de explorar la falta de efectividad de las entidades empresariales al no administrar y gestionar el recurso más importante que son los colaboradores, no motivando con capacitaciones, incentivos, bonos y talleres y la falta de comunicación entre ellos, ya que estos factores conllevan a que el cliente interno pueda desarrollar un buen trabajo, proporcionando centralizar la energía, la el impulso y el comportamiento con respecto a lo que se está efectuando y pueda fidelizarse con la organización.

El desarrollo de este estudio brindará a las organizaciones a obtener un mejor análisis de cómo hacer que los trabajadores se sientan motivados al realizar su trabajo y queden totalmente satisfechos con respecto a sus áreas destinadas, ya que además al estar motivados en el ambiente laboral, este trae consigo diferentes conductas positivas. Este le permitirá saber determinar por dónde comenzar, y como ir aplicando clases de métodos para que la empresa tenga un mejor ambiente laboral y a su vez darle seguimiento a los trabajadores sobre su desempeño laboral buscando así el éxito empresarial.

De acuerdo al restaurante de KFC, La motivación tiende por ser una técnica esencial que está basada en conservar a todos los trabajadores con un grado alto de estímulo, lo cual les permite a ellos desarrollar grandes actitudes y mejorar el ambiente laboral logrando incluir y agrandar el círculo empresarial involucrándose en todos los resultados.

Se redactó el objetivo general de la investigación, Determinar la relación entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020. Teniendo en cuenta los objetivos específicos: O1 Determinar la relación entre las condiciones físicas y/o materiales y los factores motivacionales de Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020. O2 Determinar la relación entre los beneficios laborales y remunerativos y los factores motivacionales de Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020. O3 Determinar la relación entre las políticas administrativas y los factores motivacionales de Kentucky Fried Chicken, O4 Determinar la relación entre la realización personal y los factores motivacionales de Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020. O5 Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y los factores motivacionales de Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

Se consideró en la hipótesis general de la investigación los factores motivacionales se relacionan significativamente en la satisfacción laboral en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020. Teniendo como Hipótesis específicos: H1 Las condiciones físicas y/o materiales se relacionan significativamente en los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020. H2 Los beneficios laborales y remunerativos se relacionan significativamente en los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020. H3 Las políticas administrativas se relacionan significativamente en los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020. H4 La realización personal se relaciona significativamente en los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020. H5 Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente en los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Se presenta trabajos previos internacionales donde se encuentran los siguientes estudios : Vásquez (2018), en la ciudad de Quetzaltenango - Guatemala, en su estudio de investigación indicada "Motivación intrínseca y productividad Laboral de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro de Sacatepequez, San Marcos", para adquirir la licenciatura en psicología, tuvo como propósito global identificar el enlace de la motivación intrínseca con la efectividad del entorno empresarial en los funcionarios involucrados de la Municipalidad de San Pedro de Sacatepequez, San Marcos. Se concluyó que la motivación de los agentes municipales se vincula de manera directa ocasionando un impacto positivo con el desempeño, así mismo menciona que la motivación intrínseca de los trabajadores es de forma reformista, ya que buscan prosperar sus actividades cuando realizan su labor de trabajo, así mismo buscan sentirse identificados con la empresa, cumpliendo con los procedimientos que ejecutan su área de trabajo. El estudio realizado permite indicar que los factores intrínsecos motivan al personal para que puedan ejecutar bien sus funciones y a su vez puedan realizar su trabajo de una manera eficaz y eficiente.

Para Chapagai (2017), en la ciudad de Seinajoki- Finlandia, en su tesis titulada "Análisis de los factores de motivación de los empleados que trabajan en Kumari Bank Limited, Seinajoki- Finlandia", para obtener una licenciatura en negocios internacionales, tuvo como finalidad analizar y ejecutar una estrategia de motivación para los trabajadores con la herramienta del cuestionario. Se concluyó que la motivación se relaciona con la personalidad, pudiendo dañar el esfuerzo de los clientes internos. Los trabajadores que realmente son motivados pueden efectuar correctamente las metas que se propongan ejecutados por la organización. Es por ello que el estudio nos permite identificar la importancia de los elementos motivacionales para el buen desempeño de los colaboradores, a su vez menciona que existen diversos aspectos que motivan a los trabajadores como recompensas y bonos.

De igual manera, Linh (2017), en la ciudad de Vaasa-Finlandia, en su tesis titulada "El impacto de la motivación de los empleados en la efectividad organizacional, Vaasa-Finlandia", para adquirir la licenciatura en negocios internacionales, teniendo como objetivo indagar cuáles serían las situaciones que motivan a los colaboradores en la ejecución de la empresa. Se concluye que la motivación de los clientes internos ejerce un rol importante en la efectividad de la entidad empresarial, ya que contribuye al buen funcionamiento y productividad laboral de la organización, por lo tanto, es indispensable que la empresa identifique los factores que motivan a los colaboradores para poder fortalecer el rendimiento laboral de la empresa. El estudio nos permite indicar que la motivación de los clientes internos impulsa al crecimiento de la organización, por lo que es fundamental y primordial definir los factores que motivan a los colaboradores para que puedan mejorar sus desempeños laborales.

También, Hernández (2017), en la ciudad de Bogotá- Colombia, en su tesis titulada "Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de Postgrado FAC-Bogotá", para adquirir el grado de magister en dirección social empresarial, teniendo como proposito especificar los elementos relacionados al apoyo del cliente interno en relación a las etapas motivacionales de los técnicos de la FAC. Este estudio concluyó que los elementos enlazados al perfil motivacional se relaciona de manera positiva con la pericia que tiene la academia de postgrado, el cual desarrolla actividades y programas de liderazgo, para así crear un adecuado manejo empresarial. El estudio nos permite indicar que los elementos motivacionales son importantes para el crecimiento profesional del colaborador, fortaleciendo progresivo mejoramiento en los estudios a nivel personal, profesional y laboral, en donde la empresa sea empática con sus trabajadores.

Para Montenegro (2015), en la ciudad de Matagalpa- Nicaragua, en su tesis titulada: "Influencia de la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores de la empresa panadería Belén en el municipio de Matagalpa del año 2015", para obtener la licenciatura en administración de empresas, tuvo como finalidad identificar los elementos motivacionales que benefician a los trabajadores de la panadería. Concluyendo que los elementos motivacionales hallados en la

organización, son los pagos salariales que motivan a los trabajadores, además de ofrecerles diversas compensaciones, adicional a lo que recién monetariamente, así mismo también se refleja que la motivación correctamente aplicada predomina efectivamente en el ambiente laboral, dando resultados positivos respecto a la productividad de los mismos trabajadores. El estudio nos permite identificar que los colaboradores se sienten motivados al recibir un salario equitativo de acuerdo a las actividades que se ejecutan en la empresa, creando así un ambiente laboral agradable tanto para los clientes internos y para los superiores de la empresa.

En base a la investigación también se incluyeron trabajos previos tanto nacionales, Corrilla (2016), que tiene como título “Clima organizacional y satisfacción laboral en los institutos de educación superior de la provincia de Huancayo”, para adquirir el doctorado en administración, ya que tenía como objetivo establecer el vínculo de las dos variables existentes, ya que esta investigación concluyó un desnivel entre los niveles existentes en el ámbito educativo tomando en cuenta diferentes aspectos ya sea por su edad o el ámbito académico que presentan los estudiantes de la institución de manera que dé no es favorable para el recurso.

Para Chavesta (2017), que tiene como título “Motivación y su influencia en la satisfacción del cliente de hipermercado Tottus S.A San Jose Chiclayo 2017” Para adquirir el título profesional en administración de empresas, teniendo como propósito examinar los mecanismos de motivación organizacional en la satisfacción del cliente teniendo en cuenta sus pilares, llegando a modo de conclusión que el grado de motivación de los clientes internos de Hipermercado Tottus San José es aceptable, mientras que otra parte de los clientes internos hay que priorizar el nivel de satisfacción. Existe un porcentaje de los colaboradores que están de acuerdo a los servicios, y otros que siguen pendientes en alcanzar la satisfacción máxima. La investigación realizada llega a cabo de que dentro de la organización aún existe mucho trabajo por realizar en base a la motivación para que puedan cumplir sus metas.

De igual manera, Serrano (2016), en Lima – Perú, que tiene como título: “Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo”, para adquirir el nivel de magister en administración, ya que tuvo como principal objetivo explicar los elementos de las motivaciones que complementan en el desarrollo de los clientes externos del entorno administrativo de la entidad municipal de Carabaylo. La población de la investigación está constituida por 823 colaboradores y se realizó una muestra 104 colaboradores, concluyendo que los colaboradores presentan problemas económicos expresando a su vez la carencia de motivación, influyendo de manera directa con la productividad organizacional. La investigación realizada se enfoca que existen organizaciones que solo se basan en la productividad de su empresa, omitiendo el esfuerzo de los trabajadores siendo afectados ellos mismos.

Para Zuloeta (2016), que tiene como título “Propuesta del nivel motivacional, basado en la teoría de Herzberg, para los clientes internos del restaurante de comida china wok”, para adquirir la licenciatura en administración, con el objetivo describir y explicar el grado de motivación que cuentan los trabajadores del restaurante china wok. Se concluyó a plantear propuestas para mejorar la y fortalecer el vínculo motivacional, En consiguiente a su vez se recomienda innovar un programa que sea de gran utilidad donde se pueda medir el grado de motivación hacia los colaboradores y se pueda reconocer de manera pública las acciones tomando como acción la línea de carrera dentro de la organización. Por otro lado, tener una buena relación entre el colaborador y el jefe. La investigación realizada hace mención que se tiene que dar seguimiento buscando programas que ayuden de manera directa a los clientes internos.

Por consiguiente, Rosas (2016), en su investigación indicada “ Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, 2016 ”, para obtener el nivel de magister en gestión, con el objetivo buscar el vínculo que existe de por medio de las variables existentes que respaldan los colaboradores administrativos en esa entidad. Este estudio presentó la conclusión que busca la interrelación de forma directa dentro la satisfacción y reconocimiento laboral para el desarrollo social ya que fue tomada con una

magnitud moderada, es decir mientras que los trabajadores se sientan motivados, tendrán una buena satisfacción laboral.

Siendo factores motivacionales la primera variable manifiesta que la motivación es un estímulo inferior en la que nos empuja a realizar un esfuerzo opcional encaminado a obtener algo. Las motivaciones pueden ser distintas para cada persona sujeto y en cada momento de su existir (Sánchez, 2015, p. 52).

Así mismo la motivación laboral es un mecanismo donde interfieren la energía, las ganas y por último para poder conseguir o adquirir un objetivo, teniendo como vinculo de relación los factores internos y externos, evaluando la conducta de las personas, ocasionando un compromiso y perseverancia encaminados a un objetivo. (Robbins y Coulter 2014, p. 506).

De igual manera la motivación es un poder psicológico que anima a los individuos a efectuar un propósito definido, determinando las necesidades que uno tiene y su alteración los anhelos. Carneiro (2005) citado por Espejel (2017).

Por otro lado, en mención al comportamiento humano y la motivación es fundamental entender y comprender el comportamiento humano, ya que existen diversas leyes que explican las conductas humanas mediante los procesos motivacionales, teniendo así diferentes puntos de vista.

De tal manera, la motivación se ha empleado en diferentes aspectos, en general, el término motivación es el estímulo que lleva realizar una tarea de una manera determinada, es incitado por un impulso externo que procede del espacio otorgado mental del individuo.

Así mismo, todos de alguna u otra forma tenemos motivaciones relacionadas a través de las necesidades primarias como el aire, sueño, alimento, etc. y también en las necesidades secundarias como la autoestima, afiliación, etc. refiriéndose así a una sensación que nos conlleva a emprender lo que anhelamos para luego encontrarnos totalmente satisfechos. (Serrano, 2016).

Por otro lado, la importancia de la motivación laboral es un pilar fundamental en las organizaciones, ya que se enfoca en sostener a los colaboradores con un grado mayor de impulso, para que ellos puedan perfeccionar de manera natural sus actitudes positivas y fortalecer su desempeño dentro de su área de trabajo. Los colaboradores cuando son motivados realizan mejor sus funciones, siendo así al realizar las tareas laborales con motivación la organización resulta ser beneficiosa, obteniendo grandes resultados como también para los colaboradores quienes desarrollaran un mayor nivel de vida laboral.

Se consideraron las siguientes teorías comenzando con la Teoría de los factores motivacionales, que menciona que el ambiente laboral se encuentra en diversos factores, de los cuales son llevados a cabo por las empresas para fortalecer el desempeño de cada colaborador, siendo así en su teoría Herzberg (2001) citado por Serrano (2016) hace mención que diversos factores motivadores se enlazan con el argumento del área laboral, con la responsabilidad, reconocimiento y experiencias de logro. Herzberg (2001) citado por Serrano (2016) también menciona que algunos como elementos de higiene son llamados extrínsecos o externos al ambiente laboral, siendo así estos factores trabajan como compensaciones a causa del alto nivel del cumplimiento el cual debe ser identificado por la empresa.

En la actualidad diversas empresas competitivas tratan a los colaboradores como un pilar de suma importancia de liderazgo, incentivando, motivando a los clientes internos para que realicen mejor sus labores decretadas. Es por ello que los jefes de las empresas son cada vez más empáticos de lo primordial que es la motivación, El área de apoyo humano de la empresa determinan diversas maneras de motivación direccionadas a los colaboradores, a través de recompensas o bonos.

Así mismo, teniendo en cuenta que Herzberg planteó la teoría de los dos factores, menciona que los individuos se encuentran contribuidos por dos elementos, las cuales son: Factores intrínsecos (motivacionales) relacionados a la satisfacción laboral que contribuye al resultado de una acción de motivación ya que impactan de manera efectiva a cada uno de los clientes internos aumentando la satisfacción de la persona teniendo poco impacto referente a la insatisfacción. Factores extrínsecos (de higiene) que están asociados a la insatisfacción laboral, que es la

carencia del principal factor motivacional por lo cual no son manejados de manera adecuada por parte de los líderes, teniendo como consecuencia un efecto negativo en la satisfacción.

Los factores de higiene son: Política de la empresa y su área laboral, seguridad laboral y vínculos con los compañeros de trabajo. Los factores de motivación son: Independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, reconocimiento y promoción.

De tal manera los factores intrínsecos o factores motivacionales, se encuentran enlazados con la satisfacción en el puesto asignado y así mismo con la esencia de las labores que el colaborador realiza. Los factores intrínsecos se encuentran relacionados con el desarrollo personal, la mayor responsabilidad, el crecimiento, la autorrealización y el reconocimiento profesional, ya que depende de las tareas determinadas que el cliente interno ejecuta en su área de trabajo. Tradicionalmente los cargos y las tareas han sido esquematizados y explicados con la única preocupación de resolver los preámbulos de economía y eficiencia, omitiendo la presencia de oportunidad de creatividad y de reto del colaborador, es por ello que en la actualidad estos factores impulsan de forma directa a trabajar mejor.

Así mismo los factores extrínsecos o los factores de higiene, están vinculados a los factores externos a la tarea, como por ejemplo: las relaciones con los compañeros y superiores; la estabilidad, el ambiente físico del trabajo, etc.; estos aspectos son la esencia básica para las relaciones laborales, su buen funcionamiento de estos factores hacen que no se produzca una insatisfacción en el trabajo, sin embargo estos factores no motivan de forma directa al colaborador y si se presentan problemas en el ambiente laboral se produciría una situación de incomodidad e insatisfacción.

Herzberg (2001) citado por Serrano (2016) menciona en su estudio realizado los elementos extrínsecos e intrínsecos. Considera que el grado de placer y la insatisfacción de un trabajo ocurren por dos bases distintas.

La primera dimensión de los factores motivacionales son los factores intrínsecos, Herzberg (1959) citado por Serrano (2016) menciona factores intrínsecos a aquellos que influyen en el interior de los individuos y por tanto se ven enlazadas con las necesidades secundarias. Por ello las personas actúan con motivación y no por presiones o por recompensas externas.

Estos factores pueden ser según Herzberg (1959) citado por Serrano (2016) los siguientes: Responsabilidad, desarrollo profesional, desarrollo personal, realización personal, y trabajo en sí mismo.

La segunda dimensión de los factores motivacionales son los factores extrínsecos, Herzberg (1959) citado por Serrano (2016) menciona factores extrínsecos o de higiene a los elementos que se encuentran vinculados con la insatisfacción, los factores externos están enlazadas con las necesidades principales. Se encuentra ubicado en el ambiente que abordan a las personas en la que engloba y puedan desempeñar su labor, esta estipulación son administrativas y orientadas por la empresa. Estos factores según Herzberg en su estudio realizado son los siguientes: Condiciones de trabajo, seguridad laboral, relaciones interpersonales y salario.

De acuerdo a la segunda variable satisfacción laboral hace referencia a la exploración del comportamiento organizacional y empresarial, siendo así la satisfacción laboral un tema muy estudiado y aplicado, por lo cual es un pilar de gran interés para las personas que tienen a su cargo organizaciones. Navarro (2008) citado por Rosales (2015), menciona que existen diferentes conceptos unánimes, ya que por un lado utilizan al concepto como una fuente generalizada enfocada hacia el trabajo que hace referencia a las respuestas afectivas, es decir, abarca el estado emocional positivo, resultado de las experiencias laborales o la percepción del trabajo.

Por consiguiente, los trabajadores más satisfechos son aquellos que se encuentran sin algún deseo de abandonar la organización y como resultado a ello se consigue la fidelización del personal, evitando la pérdida fundamental del talento y otros aspectos como los gastos que se genera como producto de la rotación.

Así mismo, la capacidad humana está vinculado por los trabajadores que de alguna u otra manera ofrecen sus conocimientos y servicios generando un impacto positivo en la organización, así mismo tiene que ser apreciado, agradecido y valorado; ya que subordinarse de estos factores, el sujeto manifiesta estar contento y pueda desempeñar y fortalecer sus labores. El espacio de recursos humanos es un vínculo que impacta mucho en las organizaciones, pues de ellas depende que el cliente interno se sienta complacido con su labor en el trabajo, ya que optan por mejorar el clima y la cultura organizacional.

Para Castillo (2010) Citado por Ramírez (2017) hace referencia a un adecuado manejo de talento lo cual ha encaminado a las empresas a que obtengan el desarrollo, el grado y la excelencia que trae consigo el crecimiento personal, otorgando la oportunidad de la superación, asimismo brindándoles experiencia a través de los talleres y charlas, con la única finalidad que se sostenga un alto grado de desempeño en la empresa. En la actualidad las entidades empresariales se enfocan en sostener contentos a los clientes internos, dado a ello, los trabajadores y miembros de la empresa desarrollaran con efectividad en cada una de sus áreas de trabajo buscando la satisfacción personal.

Para Atalaya (1999), citado por Deza (2017), menciona sobre las teorías humanistas, que el colaborador más complacido es aquel que complace a un nivel mayor las necesidades colectivas y psicológicas en su área de trabajo, por lo tanto, suelen aumentar el entusiasmo de la tarea que se encuentran realizando. Es por ello que un grado placentero de los colaboradores en el trabajo es algo anhela toda empresa establecida, porque da resultados efectivos y con grandes índices de rendimiento, lo cual conlleva al progreso de una buena organización.

Es por ello que un grado alto placentero de los colaboradores en la organización, involucra a los trabajadores empoderándose de la toma de decisiones, ya que durante este proceso se evalúa la causa y se realiza lo necesario en la ejecución y operación llegando al éxito empresarial. Durante este proceso, existen líderes empoderados, lo cual su función principalmente es escuchar las ideas, conceptos y esperanzas de los trabajadores transmitiéndoles pasión por el trabajo.

Para Harris (2004) citado por Deza (2017) afirma que otro punto importante de la satisfacción de los empleados con su trabajo es la afinidad entre la personalidad de la persona y el área de trabajo que éste desempeñe. Este resulta tener claridad de los propósitos, sensibilizando de cómo se siente cada individuo antes de involucrarse y aceptar el compromiso de comportamiento, ya que resulta de suma importancia que las empresas conozcan y expliquen el comportamiento.

Los influyentes que predominan en la satisfacción de acuerdo con las, estudios recopilados, Robbins (1998) citado por Deza (2017) menciona que los elementos esenciales de las entidades empresariales que establecen la satisfacción laboral son: Salario justo y equitativo, compatibilidad entre los colaboradores, puesto de área laboral, colegas que ofrecen apoyo y condiciones favorables de trabajo.

Así mismo la Teoría de la satisfacción laboral de la discrepancia según Locke (1976) citado por Vásquez (2016) hace mención que el grado de placer laboral es un estado afectivo confortable en la perspectiva de los colaboradores, considera que es una resolución expresiva y emocional del colaborador ante distintos aportes en las que labora. Es la medida en la cual la satisfacción laboral está en relación de los valores de las áreas de trabajo más significativos para el individuo que pueden ser adquiridos del propio esfuerzo ocupando alguna función establecida. Así mismo Locke refuerza que el grado de placer laboral tiene un grado alto de importancia para que el colaborador pueda efectuar mejor sus labores, por lo que obtendría una mayor satisfacción si adquiere más de lo que pide.

Locke precisa que la satisfacción como un resultado afectivo y positivo ya que es la estimación sujeta a la capacidad laboral de la persona. Para Locke la satisfacción laboral está adjunta a ciertas condiciones en la que produce diversas consecuencias para el individuo, pudiendo afectar su actitud general hacia sí mismo, como también la salud física.

Locke presenta tres piezas importantes que aportan a la clasificación de la discrepancia que son los siguientes: La satisfacción con las dimensiones del trabajo, que relata a los conflictos de la apreciación afectiva de las dimensiones del carácter del individuo en el trabajo ; la descripción de las dimensiones, que relata a las percepciones que no se ejecutan con los afectos y que se encuentran en las experiencias enlazadas con las especificaciones laborales, y finalmente la relevancia de las dimensiones, que especifica que estas dimensiones son de suma importancia para el colaborador en la organización.

Por otro lado, la teoría sobre la satisfacción laboral de Robbins (1998) citado por Vásquez (2016) menciona que la satisfacción laboral es un grupo de personalidades globales del sujeto hacia su área de trabajo. Este concepto lleva por ventaja a tener la satisfacción como una evolución que va desarrollando a partir de la relación subjetiva del colaborador.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral según Robbins (1998) citado por Vásquez (2016). Afirma pilares fundamentales de la satisfacción laboral son: Reto de trabajo, el apoyo entre los colaboradores, condiciones adecuadas en el trabajo y salario justo.

En términos globales, si existe una recompensa justa y parcial entonces se efectuará con un grado alto el impacto de la satisfacción laboral, ya que los trabajadores manifiestan que son compensados por su desempeño en sus labores que realizan. Por otro lado, si no se brinda las compensaciones de manera adecuada por el nivel de desempeño del trabajador que realiza, puede surgir insatisfacción en el trabajo, provocando una tensión en el ambiente, afectando a la calidad y deterioro de la productividad.

El trabajo por lo general es un estilo de actitud, con una mente positiva que no solo realiza un buen trabajo si no que hace que el trabajo sea más agradable y productivo. Cuando el trabajador considera que su trabajo es rutinario y sin efectos, su productividad disminuye. Sin embargo, cuando el trabajador se involucra con el equipo y con la empresa su aporte en la organización es mayor, sin importar el grado o puesto que ocupa en la empresa.

A su vez hace referencia a las dimensiones de la satisfacción del trabajador según Locke (1976) citado por Vásquez (2016) menciona en su estudio realizado sobre la que la satisfacción laboral está enlazada a diversos conjuntos de factores asociados al trabajo. Estas son las siguientes dimensiones:

La primera dimensión de la satisfacción laboral es condiciones físicas y/o materiales que indica que la infraestructura y materiales son definidos como medios de suma importancia para que el colaborador se pueda desempeñar mejor en su área de trabajo.

Las buenas condiciones físicas son esenciales para que el colaborador se sienta cómodo en la empresa, como por ejemplo: La ventilación, la iluminación, el orden de los ambientes, la limpieza, etc.

La segunda dimensión de la satisfacción laboral es beneficios laborales y remunerativos que hace mención a la recompensación de trabajo como la retribución que los colaboradores obtienen a través de su trabajo en la empresa (el sueldo y los sistemas de recompensas) ya que son de suma importancia en los colaboradores, ya que influyen en la satisfacción laboral, es decir estos factores hacen que el colaborador satisfaga sus necesidades fisiológicas.

Además, si las recompensas son equitativas y equivalentes para los colaboradores se ejecuta un grado alto de satisfacción, ya que los clientes internos sienten que adquieren las compensaciones en parte a su desempeño laboral, es por ello que si aprecian las recompensas incorrectas para el grado alto de desempeño, los colaboradores tienden a sentirse insatisfechos en sus áreas laborales y por tal motivo entran en un estado de tensión afectando la productividad laboral.

La tercera dimensión de la satisfacción laboral es políticas administrativas, que son el nivel referente a los reglamentos institucionales determinados a fortalecer el vínculo laboral en primera instancia con el colaborador, estableciendo canales para poder obtener los objetivos establecidos. Las políticas administrativas deben ser específicamente racionales, pudiendo ser ejecutadas en las diversas situaciones laborales, debiendo ser coherentes al momento de establecer las normas establecidas en la empresa para que el colaborador no se sienta desmotivado al momento de laborar, y así pueda resolver algunos problemas laborales.

La cuarta dimensión de la satisfacción laboral es la realización personal, hace mención que los colaboradores suelen optar por los trabajos en donde les permitan aplicar sus capacidades y facultades, en donde puedan desarrollar distintas actividades y puedan seguir creciendo en distintos aspectos personales.

Estas características establecidas establecen que el colaborador tenga un alto nivel de desafío con respecto a su trabajo y a su vida personal. Así mismo la realización señala el cumplimiento del objetivo personal y el auge de sus capacidades del individuo.

La quinta dimensión de la satisfacción laboral es la relación interpersonal, el cual se refleja en la interacción del colaborador con los componentes de la organización, es decir los trabajadores con los usuarios de la empresa. Al tener una buena relación interpersonal, los colaboradores se sienten más en confianza para poder opinar o dar su punto de vista referente a situaciones determinadas a través de demostraciones de responsabilidad, empatía y confiabilidad por parte de los usuarios.

Así mismo, es importante mantener una relación de comunicación asertiva en la que sea superior al entendimiento, al respeto y finalmente el apoyo recíproco para poder vencer y minimizar los miedos y superar las fortalezas y mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores. Generar actitud y mente positiva influye de manera positiva en el trabajo para que sea más grato y más productivo y armonioso el ambiente, es por ello que es importante que el trabajador tenga una buena relación interpersonal, ya que, si el personal se siente contento y satisfecho, la productividad de la empresa obtiene mejores resultados.

Por otro lado, en Kentucky Fried Chicken también llamado KFC, es un fast food que principalmente brinda sus productos y servicios a sus comensales, ya que cuenta con una gran variedad de establecimientos a nivel general, teniendo como su primer establecimiento en Lima, ocupando uno de los primeros puestos del mercado en el rubro de alimentos.

Es así como el creador Sander, inicio a laborar desde pequeño explorando la manera de sobrevivir a la dura realidad de la vida, atravesando diversos conflictos personales teniendo en cuenta muchas caídas. Sin embargo, fue ahí donde empezó a plantearse metas y empezó a trabajar a su alta edad en un restaurante, fue ahí donde empieza a tomar interés por los restaurantes e incluso tomando como iniciativa de crear el suyo, ya que de a poco fue creciendo y hoy en día son unos restaurantes conocidos a nivel mundial.

En tal sentido Kentucky Fried Chicken cuenta con una alta participación en el ámbito empresarial, ya que todo inicio cuando el coronel creó la receta famosa de las 11 hierbas especies que fue patentada en el año 1940. Además, KFC cuenta con distintas variedades de platos para todo tipo de cliente.

En efecto es una cadena de restaurante que viene surgiendo de lo más mínimo a lo más alto, ya que en los últimos años se están sumando más restaurantes queriendo ocupar el primer puesto en todos los ámbitos, teniendo en cuenta que es una empresa que invierte mucho en sus estándares y procesos de marca.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Según la indagación es un enfoque cuantitativo. El objetivo de análisis es recopilar datos cuantitativos de las variables, estudiando los fenómenos y propiedades cuantitativos. Hernández (1994).

Según la investigación es de finalidad básica, prioriza objetivamente el incremento de la información teórica (conocimientos) ya que se concentra en la recopilación de información. Hernández (1994)

Diseño de investigación:

Según el periodo y secuencia es transversal, ya que cumple con una finalidad de explicar las variables, recolectando información en un tiempo determinado. Su intención es analizar y explicar su interrelación e incidencia en un tiempo único. Hernández (1994).

El análisis realizado es no experimental, nivel correlacional; según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014).

La investigación es no experimental, por lo que no se va a ejecutar una alteración de los elementos.

La investigación es correlacional, el objetivo es cuantificar el nivel de vinculación entre los elementos, con la finalidad de estudiar para determinar si están o no relacionadas o enlazadas, analizando la correlación. Hernández (1994).

3.2 variables y operacionalización

Variables

Las variables del presente estudio son:

Variable 1: Factores Motivacionales

D1: Factores Intrínsecos

D2: Factores Extrínsecos

Variable 2: Satisfacción laboral

D1: Condiciones físicas y/o materiales

D2: Beneficios laborales y remunerativos

D3: Políticas administrativas

D4: Realización personal

D5: Relaciones interpersonales

Operacionalización

- **Definición conceptual**

Variable 1: Factores motivacionales

(Sánchez, 2015, p. 52) De tal manera, la motivación se ha empleado en diferentes aspectos, en general, el término motivación es el estímulo que lleva realizar una tarea de una manera determinada, es incitado por un impulso externo que procede del espacio otorgado mentales del individuo.

Variable 2: Satisfacción laboral

Locke (1976) citado por Vásquez (2016) los trabajadores más satisfechos son aquellos que se encuentran sin algún deseo de abandonar la organización y como resultado a ello se consigue la fidelización del personal, evitando la pérdida fundamental del talento y otros aspectos como los gastos que se genera como producto de la rotación.

- **Definición Operacional**

Factores Motivacionales: La primera variable se medirá con 2 dimensiones, 9 indicadores. Se empleará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario compuesto por 15 ítems con escala de tipo Likert.

Satisfacción laboral: La segunda variable se medirá con 5 dimensiones, 9 indicadores y se empleará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario compuesto por 15 ítems con escala de tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Para esta investigación población estuvo integrada por los colaboradores que pertenecen al restaurante KFC del distrito del Callao, de manera cuantificable está definido, así que se considera población conocida.

Muestra

Según López, P. (2004) Menciona que la muestra se determina como un grupo de objetos originario de una población. Se consideró una muestra de 30 personas por motivo de la pandemia a nivel mundial. (Ver anexo 5)

Muestreo

A sí mismo para calcular la muestra se usó el tipo de muestreo probabilístico, el cual permite conocer la probabilidad de cada persona o individuo, en la que se incluye en la muestra a través de una selección al azar. Morphol, J. (2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

- **Técnica de recolección de datos**

La Encuesta

De acuerdo a García, E. (1993), Es un estudio indagado en base a una serie de muestra de sujetos con lo que se aplica procedimientos establecidos con la única finalidad de recibir mediciones numéricas.

- **Instrumentos de recolección de datos**

Cuestionario con escala de tipo Likert

Fabila, A. (2013) Menciona que un cuestionario abarca una serie de preguntas en base a una o más variables a medir como:

Tabla 1

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

Fuente: Elaboración propia

Validez del instrumento

Tabla 2

Validación de Expertos

N°	Expertos	Grado	Valoración de aplicabilidad
1	Segovia Aranivar Elizabeth Luz	Mg. En Ecoturismo	Si
2	Ruiz Palacios Miguel Ángel	Mg. En Administración de empresas	Si
3	Velázquez Viloche Leli Violeta	Mg. En Gestión Pública	Si

Fuente: Elaboración propia

Producto de esta validación, la primera experta sugirió modificar una pregunta del primer indicador de la dimensión factores intrínsecos, en el cual se modificó creando así un instrumento con una mejor consistencia lógica.

El segundo experto, de igual manera nos sugirió modificar la misma pregunta del primer indicador de la dimensión factores intrínsecos, en el cual se modificó creando así un instrumento que cumpla con una mejor consistencia lógica.

Confiabilidad del instrumento

Según Monje, C. (2011, p.165), La confiabilidad del instrumentos se basa a la técnica para poder indicar los datos que pertenezcan a la realidad y se pueda analizar.

Para obtener la confiabilidad se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, ya que el instrumento se está realizando con la escala tipo Likert.

Tabla 3

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	10	100,0

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad con Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,718	35

Como el desenlace de coeficiente Alfa de Cronbach resulto 0.72, indica que cuenta con un alta nivel de confiabilidad con sus datos, por lo tanto si se puede aplicar.

3.5 Método de análisis de datos

Análisis descriptivo-

Según Monje, C. (2011, p.165), Se aplicará las tablas de frecuencia y figuras en todas las interpretaciones.

Tablas de frecuencia:

Se resalta que las tablas de frecuencias son cuadros donde se registran los números en forma ordenada y planificada teniendo en cuenta la frecuencia de los valores asignados por la variable definida.

Figuras:

Es un símbolo donde representa la ilustración en el trabajo de investigación

Interpretaciones:

Se analiza representativamente las propiedades del sujeto en la que se ha desarrollado, para así poder explicar los resultados adquiridos del estudio.

3.6 Aspectos éticos.

La presente investigación respeta los conceptos derivados por los autores, los resultados obtenidos no serán manipulados, por lo que se tendrá en cuenta la identidad de los resultados a obtenerse, así mismo se respetará la privacidad de los clientes encuestados y participantes del estudio.

IV. RESULTADOS

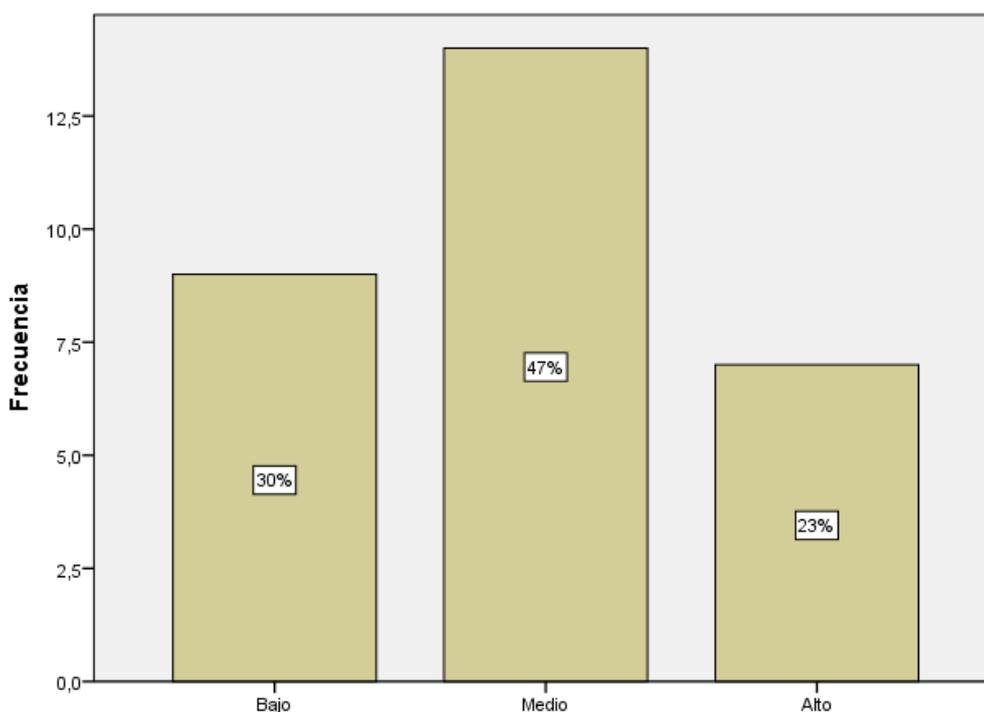
Análisis de la primera variable

Tabla 5

Nivel de la variable factores motivacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	9	30,0	30,0	30,0
Medio	14	46,7	46,7	76,7
Alto	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.



De la tabla 5 y figura 1 se observa respecto a los colaboradores correspondientes al 47 % de la muestra indica un nivel medio entre los factores motivacionales, por consiguiente, el 30% de los colaboradores manifiestan un nivel bajo y finalmente el 23% de la muestra en los colaboradores manifiestan un nivel alto.

Análisis descriptivo de las dimensiones de la primera variable

Tabla 6

Nivel de la dimensión factores intrínsecos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	9	30,0	30,0	30,0
Medio	10	33,3	33,3	63,3
Alto	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

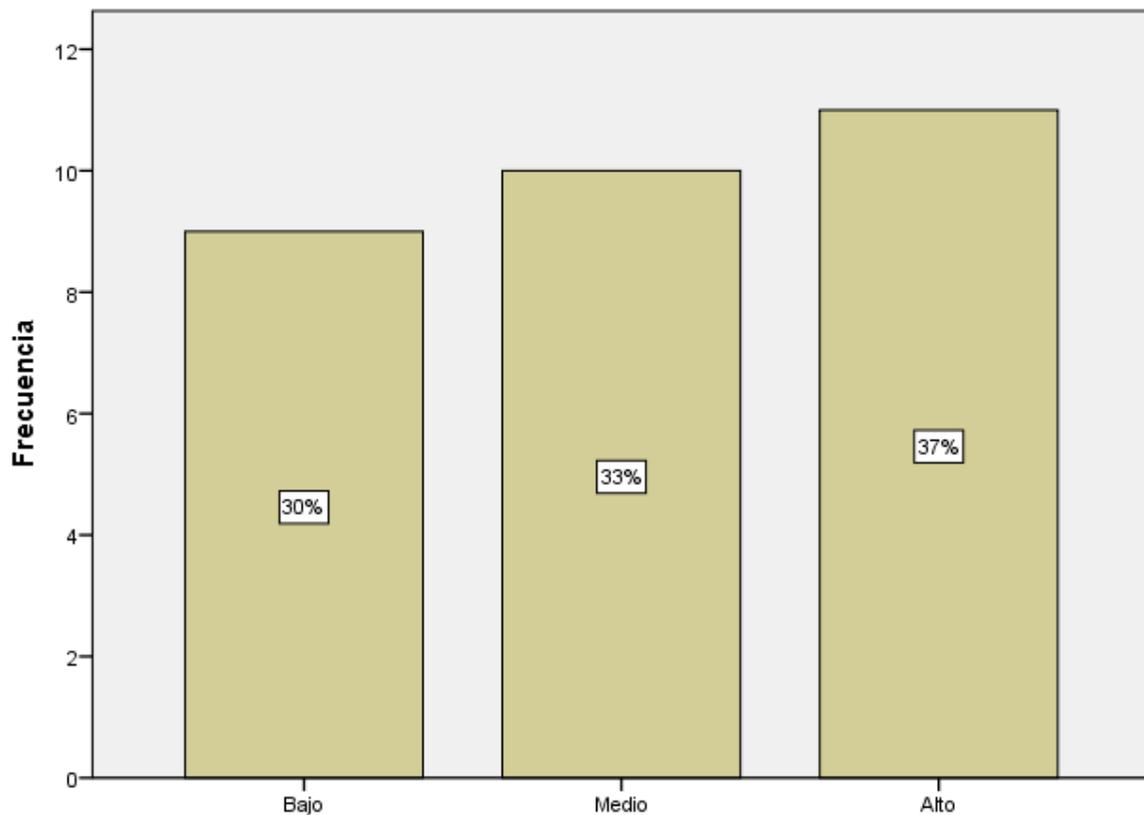


Figura 2: *Nivel de factores intrínsecos*

En la presente tabla 6 y figura 2 podemos verificar que el 37% de los colaboradores de la muestra muestran un nivel alto en la dimensión factores intrínsecos, por consiguiente, el 33% de la muestra presentan un nivel medio y finalmente el 30% de los colaboradores manifiestan un nivel bajo.

Tabla 7

Nivel de la dimensión factores extrínsecos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	14	46,7	46,7	46,7
Medio	6	20,0	20,0	66,7
Alto	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

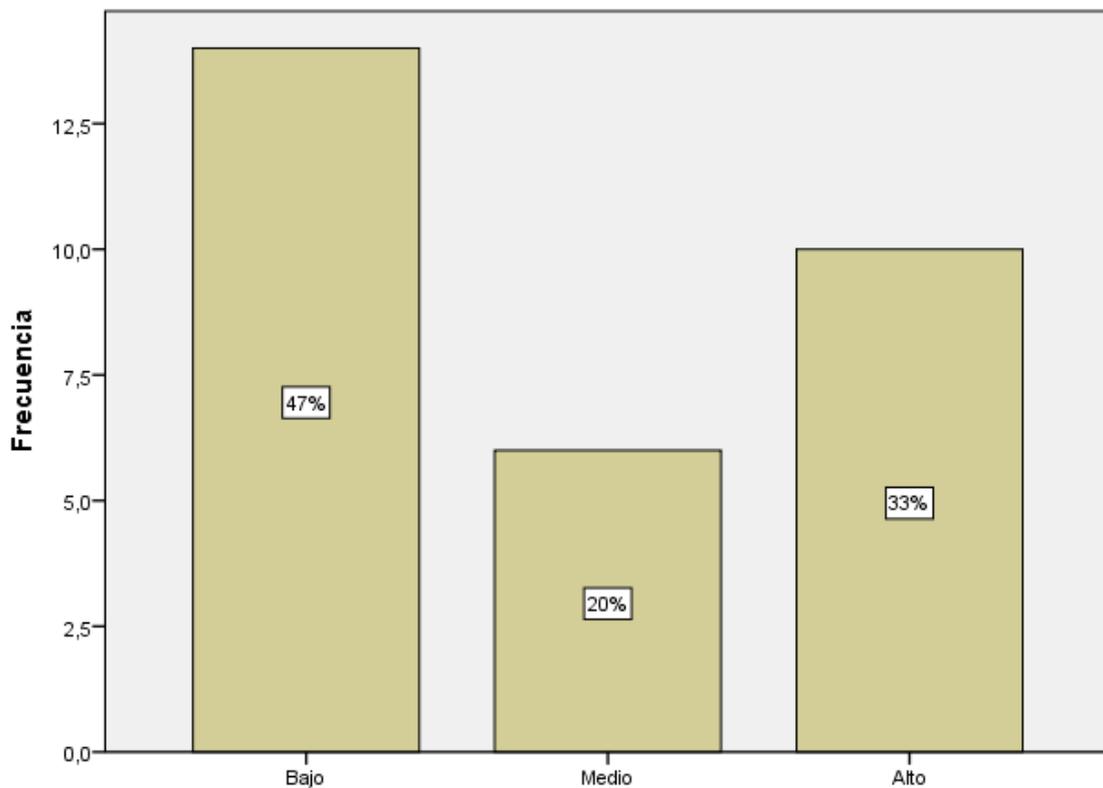


Figura 3: Nivel de factores extrínsecos

En la presente tabla 7 y figura 3 podemos verificar que el 47% de los colaboradores de la muestra indica un nivel bajo en la dimensión factores extrínsecos, de la misma manera el 33% de la muestra presentan un nivel alto y finalmente el 20% de los colaboradores manifiestan un nivel medio.

Análisis descriptivo de la segunda variable

Tabla 8

Nivel de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	11	36,7	36,7	36,7
Medio	13	43,3	43,3	80,0
Alto	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

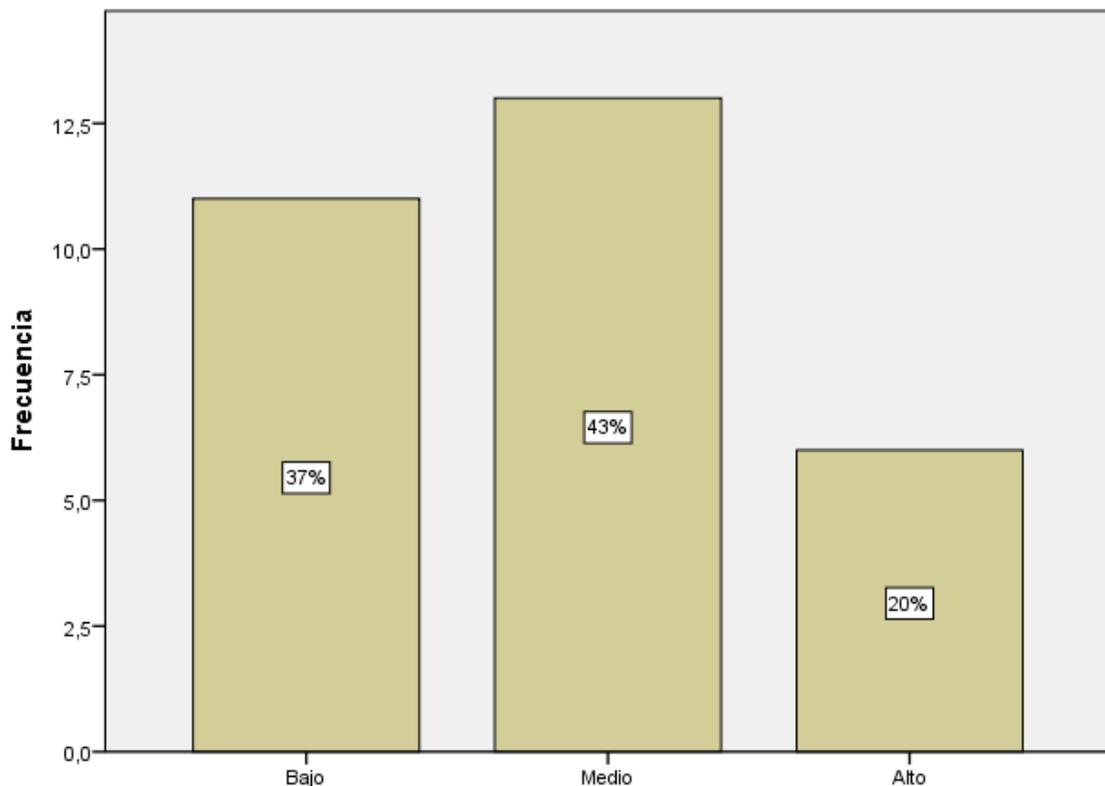


Figura 4: *Nivel de satisfacción laboral*

De la tabla 8 y figura 4 se puede verificar respecto a los colaboradores correspondientes al 43 % de la muestra desarrollan un nivel medio en la satisfacción laboral, por consiguiente, el 37% de los colaboradores presentan un nivel bajo y finalmente el 20% de la muestra en los colaboradores desarrolla un nivel alto.

Tabla 9

Nivel de la dimensión condiciones físicas y/o materiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	9	30,0	30,0	30,0
Medio	11	36,7	36,7	66,7
Alto	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

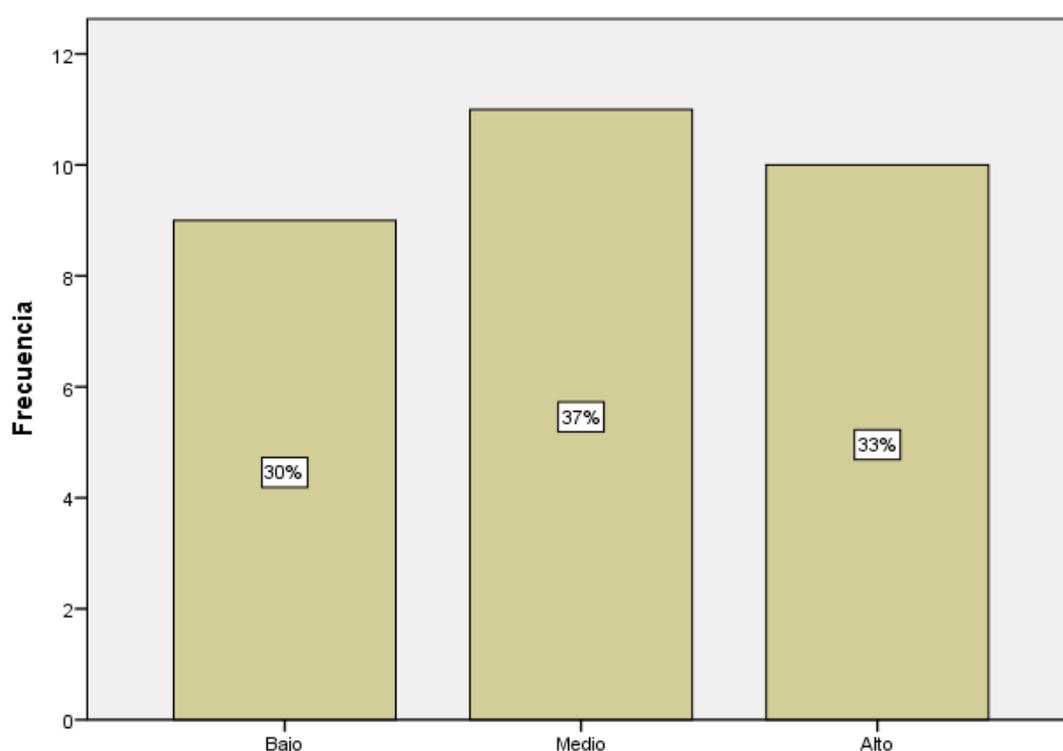


Figura 5: *Nivel de Condiciones físicas y/o materiales*

En la presente tabla 9 y figura 5 podemos verificar que el 37% de los colaboradores de la muestra manifiestan un nivel medio en la satisfacción laboral, de igual modo el 33% de la muestra presentan un nivel alto y finalmente el 30% de los colaboradores de la muestra en estudio manifiestan un nivel bajo.

Tabla 10

Nivel de la dimensión beneficios laborales y remunerativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	6	20,0	20,0	20,0
Medio	10	33,3	33,3	53,3
Alto	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

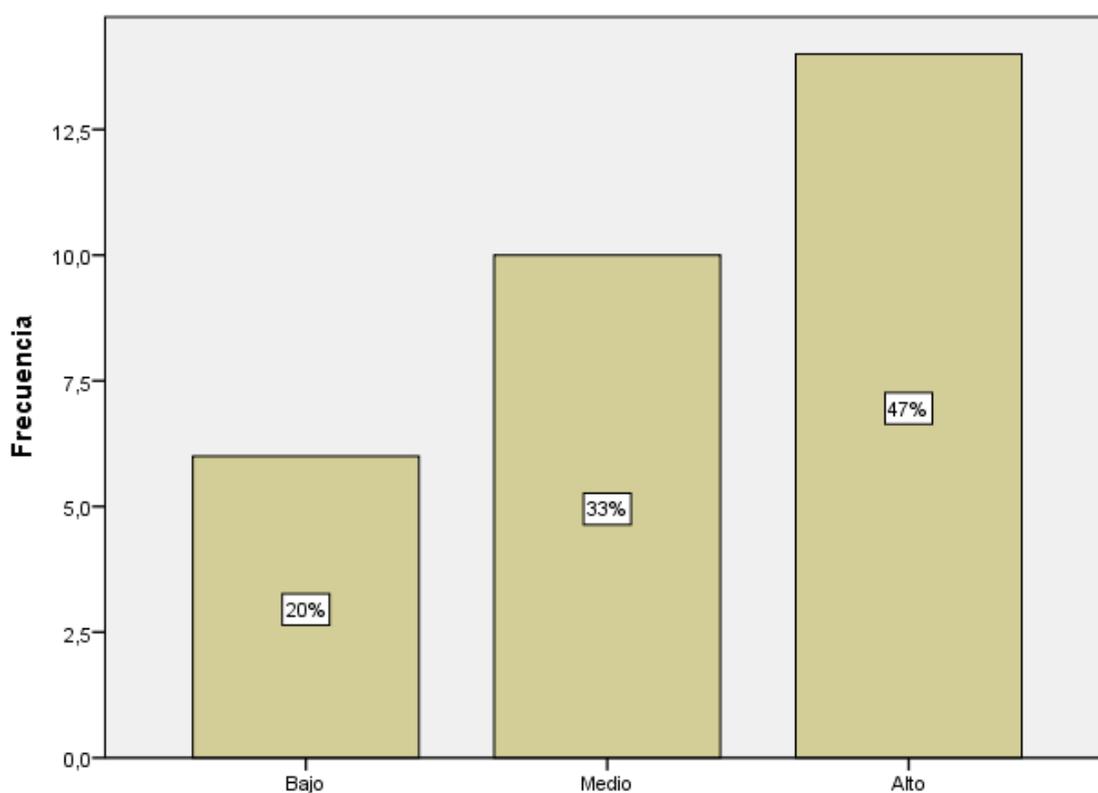


Figura 6: *Nivel de beneficios laborales y remunerativos*

En la presente tabla 10 y figura 6 podemos observar que el 47% de los colaboradores de la muestra indican un nivel alto en la satisfacción laboral, a su vez el 33% de la muestra indican un nivel medio y posterior a ello el 20% de los colaboradores de la muestra en estudio indican un nivel bajo.

Tabla 11

Nivel de la dimensión políticas administrativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	5	16,7	16,7	16,7
Medio	11	36,7	36,7	53,3
Alto	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS

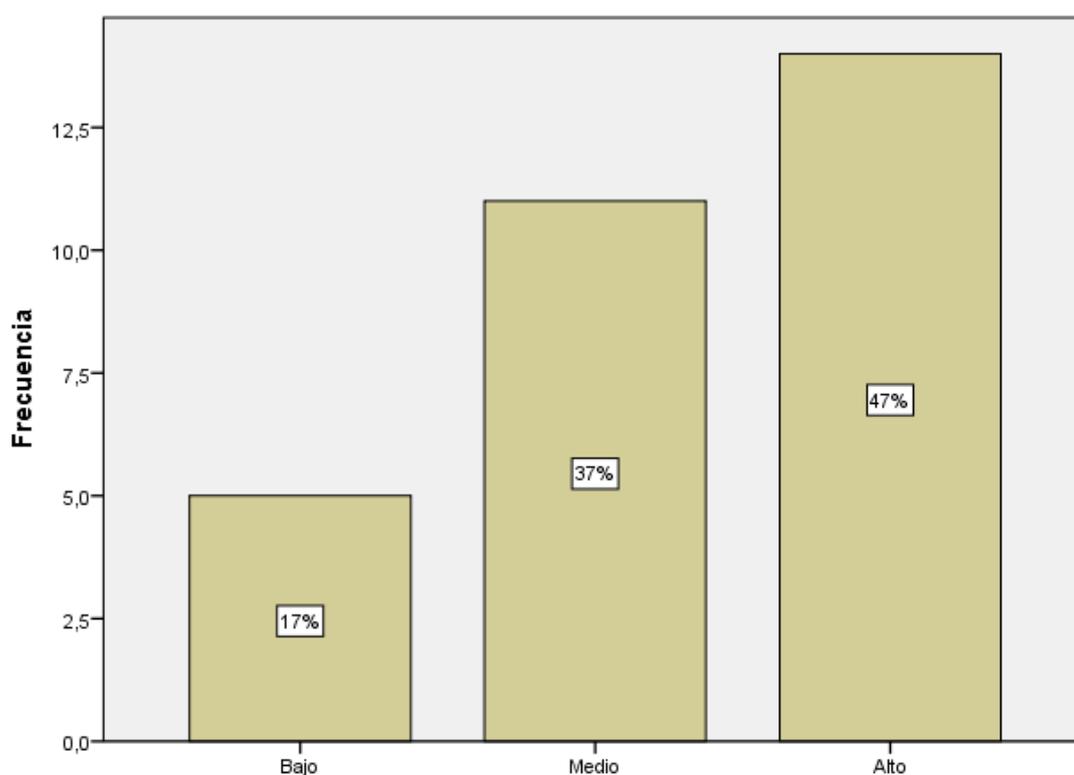


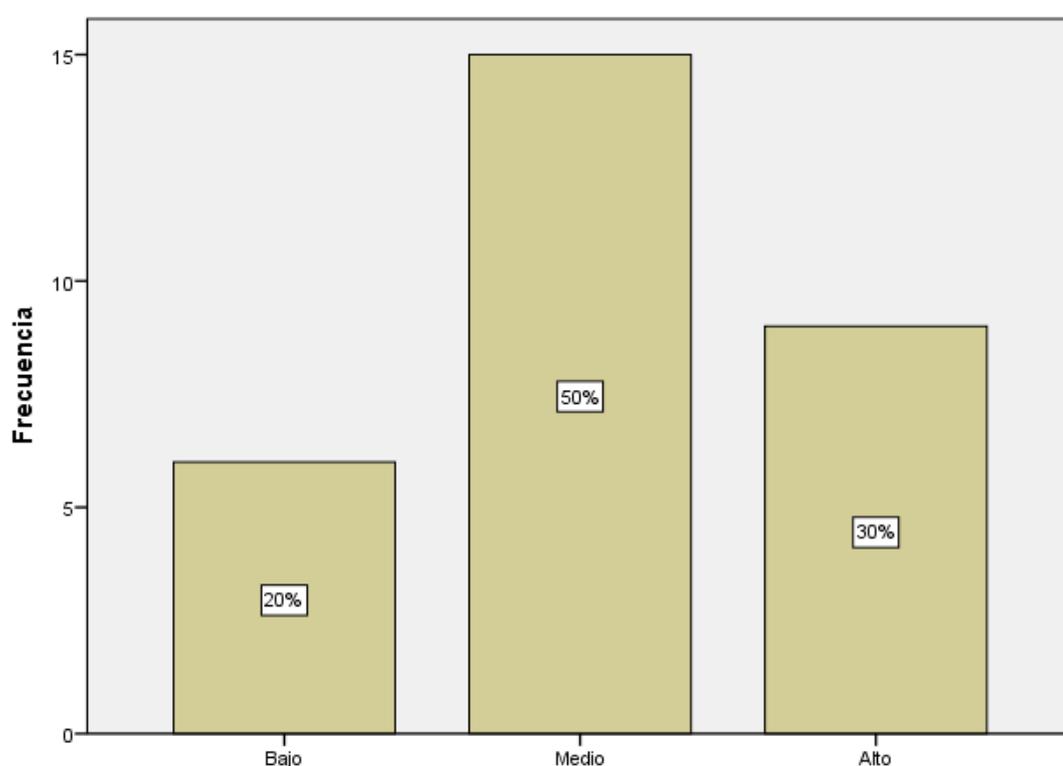
Figura 7: *Nivel de políticas administrativas*

En la presente tabla 11 y figura 7 podemos verificar que el 47% de los colaboradores de la muestra expone un nivel alto en la dimensión satisfacción laboral, a su vez el 37% de la muestra expone un nivel medio y finalmente el 17% de los colaboradores de la muestra expone un nivel bajo

Tabla 12*Nivel de la dimensión realización personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	6	20,0	20,0	20,0
Medio	15	50,0	50,0	70,0
Alto	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

**Figura 8:** *Nivel de realización personal*

En la presente tabla 12 y figura 8 podemos identificar que el 50% de los clientes internos de la muestra expone un nivel medio en la dimensión satisfacción laboral, de igual modo el 30% de la muestra expone un nivel alto y finalmente el 20% de los clientes internos de la muestra expone un nivel bajo.

Tabla 13

Nivel de la dimensión relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	7	23,3	23,3	23,3
Medio	13	43,3	43,3	66,7
Alto	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: software SPSS.

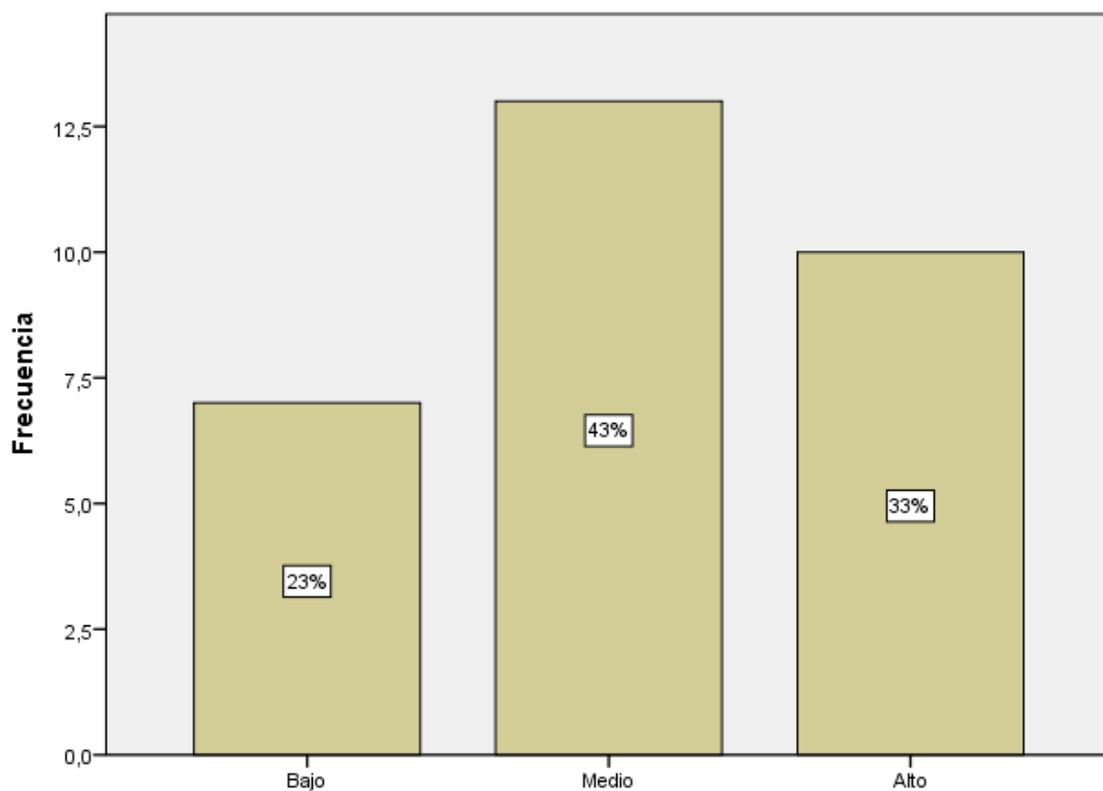


Figura 9: *Nivel de relaciones interpersonales*

En la presente tabla 13 y figura 9 podemos verificar que el 43% de los colaboradores de la muestra expone un nivel medio en la satisfacción laboral, a su vez el 33% de la muestra expone un nivel alto y finalmente el 23% de los clientes internos de la muestra en estudio presentan un nivel bajo.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H0: Los factores motivacionales no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

H1: Los factores motivacionales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

Tabla 14

Correlación Rho de Spearman

			Factores motivacional es	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Factores motivacionales (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Satisfacción laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Como el coeficiente Rho de Spearman manifestó 0,70; precisa que hay una correlación positiva alta en medio de los factores motivacionales y la satisfacción laboral en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

Como el nivel de resultado es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula; por consiguiente, se evidencia que los factores motivacionales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: Las condiciones físicas y/o materiales no se relacionan significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

H1: Las condiciones físicas y/o materiales se relacionan significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

Tabla 15

Correlación Rho de Spearman

		Condiciones físicas y/o materiales	Factores motivacionales
Rho de Spearman	Condiciones físicas y/o materiales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,573**
		N	30
	Factores motivacionales	Coefficiente de correlación	,573**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

Como el coeficiente Rho de Spearman manifestó 0,57; indica una correlación positiva moderada en medio de las condiciones físicas y/o materiales y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

Como el nivel de resultado es menor a 0,05 ($0,001 < 0,05$) se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula; por consiguiente, se evidencia que las condiciones físicas y/o materiales se relacionan significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: Beneficios laborales y remunerativos no se relacionan significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

H1: Beneficios laborales y remunerativos se relacionan significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

Tabla 16

Correlación Rho de Spearman

		Beneficios laborales y remunerativos	Factores motivacionales	
Rho de Spearman	Beneficios laborales y remunerativos	Coefficiente de correlación	1,000	,234
		Sig. (bilateral)	.	,214
		N	30	30
	Factores motivacionales	Coefficiente de correlación	,234	1,000
		Sig. (bilateral)	,214	.
		N	30	30

Como el coeficiente Rho de Spearman manifestó 0,23; indica una correlación positiva baja en medio de los beneficios laborales y remunerativos y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

Como el nivel de resultado es mayor a 0,05 ($0,214 > 0,05$) se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna; por consiguiente, se evidencia que los beneficios laborales y remunerativos no se relacionan significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: Políticas administrativas no se relacionan significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

H1: Políticas administrativas se relacionan significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

Tabla 17

Correlación Rho de Spearman

		Políticas administrativas	Factores motivacionales	
Rho de Spearman				
		Coeficiente de correlación	1,000	,623**
	Políticas administrativas	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
		Coeficiente de correlación	,623**	1,000
	Factores motivacionales	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30	

Como el coeficiente Rho de Spearman manifestó 0,62; indica una correlación positiva moderada en medio de las políticas administrativas y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao – 2020.

Como el nivel de resultado es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula; por consiguiente, se evidencia que las políticas administrativas se relacionan significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

Prueba de hipótesis específica 4

H0: Realización personal no se relaciona significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

H1: Realización personal se relaciona significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

Tabla 18

Correlación Rho de Spearman

Correlaciones				
		Realización personal	Factores motivacionales	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	-,207
	Realización personal	Sig. (bilateral)	.	,272
		N	30	30
		Coeficiente de correlación	-,207	1,000
	Factores motivacionales	Sig. (bilateral)	,272	.
		N	30	30

Como el coeficiente Rho de Spearman manifestó -0,21; indica una correlación negativa baja en medio de la realización personal y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao – 2020.

Como el nivel de significancia es mayor a 0,05 ($0,272 > 0,05$) se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna; por consiguiente, se evidencia que la realización personal no se relaciona significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

Prueba de hipótesis específica 5

H0: Relaciones interpersonal no se relaciona significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao 2020.

H1: Relaciones interpersonal se relaciona significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao 2020.

Tabla 19

Correlación Rho de Spearman

		Correlaciones	
		Relaciones interpersonales	Factores motivacionales
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,259
		N	30
	Factores motivacionales	Coefficiente de correlación	,259
		Sig. (bilateral)	,167
		N	30

Como el coeficiente Rho de Spearman manifestó 0,26; indica una correlación positiva baja en medio de las relaciones interpersonales y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao – 2020.

Como el nivel de resultado es mayor a 0,05 ($0,167 > 0,05$) se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna; por consiguiente, se evidencia que las relaciones interpersonales no relacionan significativamente con los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos al desarrollar la encuesta, han sido regulares en base a la evaluación de la organización referente a los factores motivaciones y la satisfacción laboral, ya que se verifica en el resultado que un 47% de los colaboradores presenta un nivel medio de los factores motivacionales, así mismo un 43% de los trabajadores de la organización Kentucky Fried Chicken expresa un nivel medio referente a la satisfacción laboral.

Respecto a las variables factores motivacionales y satisfacción laboral, en mención a los resultados se muestran en la correlación de la hipótesis general, al verificar la correlación de Rho de Spearman resultó 0,70; indicando que manifiesta una correlación positiva alta con un resultado de (0,000) aceptando la hipótesis alterna, es decir que si hay un vínculo en medio de los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken. De acuerdo a los desenlaces obtenidos de las variables factores motivacionales y satisfacción laboral muestra un nivel medio de 50%, esto significa que existe una parte de los colaboradores manifiesta ser motivados con las actividades que realizan en la organización mientras que existe otra parte de los trabajadores que indican que no se sienten motivados por la empresa, por ende la motivación tiene que ser constante para que exista un equilibrio entre el empleado y el empleador, tal como lo menciona Espejel (2017), los colaboradores cuando son motivados realizan mejor sus funciones, siendo así al realizar las tareas laborales con motivación, la organización resulta ser beneficiosa, obteniendo grandes resultados como también para los colaboradores quienes desarrollarán un mayor nivel de vida laboral, por ende la empresa buscaría alternativas de motivación, para que así cada colaborador se sienta motivado al realizar sus operaciones y pueda obtener mayores beneficios y grandes resultados.

De acuerdo a las condiciones físicas y/o materiales y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, cuyos resultados se muestran en la correlación de hipótesis, al verificar la correlación de Rho de Spearman manifestó 0,57; observando un nivel de correlación positiva moderada con una resultado de (0,001) aceptando la hipótesis alterna, es decir, si hay un vínculo en medio de las condiciones físicas y/o materiales y los factores motivacionales de los clientes

internos de la empresa Kentucky Fried Chicken. De acuerdo a los resultados obtenidos de las condiciones físicas y/o materiales muestra un nivel de 37%, por lo que significa que existe un porcentaje de los colaboradores que consideran que el ambiente de trabajo es agradable, debido a que cuentan con todos los materiales y herramientas para realizar las operaciones, siendo así un 70% afirma que recomendaría a KFC por tener un buen clima laboral, permitiéndole desarrollar sus habilidades satisfactoriamente a cada colaborador en su área de trabajo; en relación a ello, Deza (2017) menciona que el ambiente laboral se basa en las apreciaciones por los trabajadores de una empresa respecto al ámbito laboral y al entorno donde desarrollan sus actividades, por ende es fundamental trabajar de la mano con cada colaborador, permitiendo desarrollar un ambiente de trabajo agradable, así mismo buscando un resultado en las que ambos sean beneficiados.

En cuanto a los beneficios laborales y remunerativos y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, los resultados se muestran en la correlación de la hipótesis, al observar la correlación de Rho de Spearman manifestó 0,23; observando un nivel de correlación positiva baja con un resultado de (0,214), aceptando la hipótesis nula, es decir, no existe ningún vínculo en medio de los beneficios laborales y remunerativos y los factores motivacionales de los clientes internos de la empresa Kentucky Fried Chicken. Según los resultados obtenidos de los beneficios laborales y remunerativos muestra un nivel alto de 47%, esto significa que existe una parte de los colaboradores que se encuentran conformes con el salario que obtienen por parte de la empresa, mientras que existe otra parte de los colaboradores que mencionan que el sueldo que reciben por parte de la empresa no es justo, así mismo la parte salarial cumple un rol fundamental en la empresa, por ello es que existen colaboradores que no se sienten completamente satisfechos, en relación a ello Vásquez (2016) menciona que si existe una recompensa justa y equilibrada, entonces se desarrollará con mayor potencial la satisfacción, compensando en proporción a su desempeño, debido a ello que si no se le brinda las compensaciones de manera oportuna, puede surgir la insatisfacción en el trabajo, generando incomodidades a los trabajadores, perjudicando la calidad en la organización, así que es fundamental que el salario se realice de manera justa y parcial, sin perjudicar a los colaboradores.

Respecto a las políticas administrativas y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, cuyos resultados se muestran en la correlación de la hipótesis, al observar la correlación de Rho de Spearman manifestó 0,62; indicando una correlación positiva moderada con un resultado de (0,000); aceptando la hipótesis alterna, es decir, si se encuentra un vínculo entre las políticas administrativas y los factores motivacionales de los clientes internos de la empresa Kentucky Fried Chicken. Obteniendo como resultados las políticas administrativas muestran un nivel alto de 47% esto significa que los valores se cumplen dentro de la organización, permitiendo canalizar las conductas de los colaboradores, cumpliendo y respetando las normativas de la empresa, siendo así parte fundamental llevar un control a través de las políticas administrativas para un mejor manejo empresarial, tal como lo menciona Vásquez(2016) las políticas administrativas deberían ser racionales, flexibles y estables, estando direccionadas en las diversas actitudes laborales, teniendo la claridad al momento de establecer dichas normas, buscando resolver o prevenir algunas inquietudes por parte de los colaboradores. Por ende, las normativas son reglas específicas que deben ser encaminadas y a la vez deben ser ajustadas a las conductas o actividades de la organización, llevando a cabo el cumplimiento de la política empresarial.

De acuerdo a la realización personal y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, cuyos resultados se muestran en la correlación de la hipótesis, al observar la correlación de Rho de Spearman manifestó -0,21; indicando que existe una correlación negativa baja con un resultado de (0,272); aceptando la hipótesis nula, es decir, no existe ningún vínculo entre la realización personal y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken. Según los resultados obtenidos de la realización personal muestra un nivel medio de 50%, esto significa que existe una parte de los colaboradores que indican que la empresa Kentucky Fried Chicken contribuye de manera positiva en el desarrollo personal de los trabajadores, llevando consigo mismo logros y metas personales, incentivando con las oportunidades que otorga dicha organización, mientras que existe otra parte de los colaboradores que mencionan que casi nunca están de acuerdo con las oportunidades que ofrece la organización, por ende se evidencia la escasa motivación de los colaboradores, teniendo en cuenta la falta de iniciativa por el

crecimiento personal, dejando de lado las oportunidades que brinda la empresa. Se refuerza con Ramírez (2017), hace mención que una adecuada gestión personal lleva consigo mismo a que las empresas obtengan la excelencia, la superación y el desarrollo, brindando el soporte al personal, es decir facilitando el crecimiento con capacitaciones y talleres, con el único fin que se sostenga un nivel de desempeño alto en la empresa. No obstante, es importante que los colaboradores tengan conocimiento de las oportunidades que ofrece la empresa y puedan ser partícipes, permitiendo desarrollarse de manera personal obteniendo la excelencia mutua.

Respecto a las relaciones interpersonales y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, cuyos resultados se muestran en la correlación de la hipótesis, al observar la correlación de Rho de Spearman manifestó 0,26; indicando una correlación positiva baja con un resultado de (0,167); aceptando la hipótesis nula, es decir, no existe ningún vínculo entre la realización personal y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken. Según los resultados obtenidos de las relaciones interpersonales muestra un nivel medio 43% esto significa que una parte de los colaboradores sienten apoyo por parte del equipo de trabajo, sintiendo apoyo de algunos de sus compañeros, mientras que otra parte de los colaboradores 36% se sienten no escuchados por parte de los superiores, así mismo manifiestan que existe la carencia de compañerismo. Vásquez (2016) hace referencia que las relaciones interpersonales se reflejan en la interacción del colaborador y con el equipo en general, es decir el personal con los usuarios de la empresa. Al tener una buena relación interpersonal, los colaboradores se sienten más en ambiente y en confianza para poder opinar o dar su punto de vista referente a situaciones determinadas a través de demostraciones de responsabilidad, empatía y confiabilidad por parte de los usuarios. Por ende, los colaboradores sienten que tienen que ser escuchados por parte de los superiores tomando en cuentas el desarrollo de los colaboradores en la organización.

VI. CONCLUSIONES

El estudio determinó que existe un vínculo entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de Kentucky Fried Chicken en el distrito del Callao, con Rho de Spearman de 0,70; es decir con una correlación positiva alta en medio de los elementos un nivel de resultado de (0,000); que significa que los factores motivacionales se vinculan significativamente con la satisfacción laboral. Esto indica que los colaboradores se sienten motivados, valorando las responsabilidades que desempeñan en su área de trabajo conllevando a que puedan continuar laborando en la empresa.

Se determinó que existe un vínculo entre las condiciones físicas y/o materiales y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken en el distrito del Callao, con Rho de Spearman de 0,57; es decir con una correlación positiva moderada entre las condiciones físicas y/o materiales y los factores motivacionales, con un nivel de resultado de 0,001; indicando que las condiciones físicas y/o materiales se vinculan significativamente con los factores motivacionales. Esto indica que las condiciones físicas y/o materiales son indispensables para que los colaboradores puedan desarrollar sus funciones de manera óptima y eficaz, permitiéndoles obtener las herramientas y materiales de implementos de seguridad de trabajo en buenas condiciones.

Se determinó que existe un vínculo entre los beneficios laborales y remunerativos y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken en el distrito del Callao, con Rho de Spearman de 0,23; es decir con una correlación positiva baja entre los beneficios laborales y remunerativos y los factores motivacionales y un nivel de significancia de 0,214; que significa que los beneficios laborales y remunerativos no se relacionan significativamente con los factores motivacionales. Esto indica que los colaboradores no se sienten conformes con el salario que obtienen por parte de la empresa, siendo así una desventaja que contrae impactos negativos, ya que no existe un equilibrio entre las funciones delegadas y las compensaciones.

Se determinó que existe relación entre políticas administrativas y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken en el distrito del Callao, con Rho de Spearman de 0,62; es decir con una correlación positiva moderada entre políticas administrativas y los factores motivacionales, con un nivel de resultado de 0,000; indicando que las políticas administrativas se vinculan significativamente con los factores motivacionales. Indicando que los clientes internos se sienten conformes con las políticas administrativas y normativas que brinda la empresa, cumpliendo los valores otorgados, existiendo el respeto entre sus compañeros.

Se determinó un vínculo entre realización personal y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken en el distrito del Callao, con Rho de Spearman de -0,21; es decir con una correlación negativa baja entre realización personal y los factores motivacionales y un nivel de resultado de 0,272; indicando que la realización personal no se relaciona significativamente con los factores motivacionales. Esto indica que los colaboradores no toman importancia las oportunidades que brinda la empresa para su desarrollo personal, siendo así un pilar fundamental para el crecimiento individual empresarial.

Se determinó que existe relación entre las relaciones interpersonales y los factores motivacionales en Kentucky Fried chicken en el distrito del Callao, con Rho de Spearman de 0,26; es decir con una correlación positiva baja entre relaciones interpersonales y los factores motivacionales y un nivel de resultado de 0,167; que significa que las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con los factores motivacionales. Esto indica que el equipo de trabajo no desarrolla compañerismo en la empresa, ocasionando la escasez de empatía en el área laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar con las estrategias de mantenimiento y prevención de equipos, permitiéndoles brindar la seguridad a cada uno de los colaboradores, asegurando la cantidad de equipos y materiales adecuados para que realicen un trabajo eficiente y eficaz.

Se recomienda establecer un ajuste de sueldo que justifique las tareas que realizan los colaboradores, promoviendo un incremento de los beneficios laborales y/o remunerativos, fortaleciendo la capacidad de los integrantes del trabajo y así mismo generar la satisfacción en los colaboradores.

Se recomienda implementar estrategias que fortalezcan los reglamentos y normas que delegan las empresas, dando un adecuado uso de las políticas, buscando el bienestar del área laboral y así mismo mejorar y mantener la relación entre el colaborador con el superior.

Se recomienda implementar políticas de capacitación continua para mejorar el desarrollo personal, incentivando el crecimiento individual dentro de la organización, permitiéndole ser partícipes de las oportunidades que ofrece la empresa.

Se recomienda brindar talleres de integración para los colaboradores y así mejorar las relaciones interpersonales, logrando que exista un compañerismo entre todo el personal, generando un buen ambiente y entorno laboral en la que todos los trabajadores se sientan parte del mismo grupo y de esta manera puedan realizar mejor sus actividades.

-

REFERENCIAS

- Adelaide, S. (2020). *Analysis of the work environment and intention of perioperative nurses to quit work*. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 28, e3256. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3239.3256>
- Almeida, K. (2018). *Motivación laboral y satisfacción en los trabajadores de la empresa Wong S.A. Lima – 2016* (Tesis de Licenciado). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/490/1/KEVIN%20AUGUSTO%20ALMEIDA%20BAZALDUA.pdf>
- Alvim, F. (2016). *Motivação, satisfação profissional e evasão no serviço público: o caso da carreira de especialistas em Políticas Públicas e Gestão Governamental*. Revista de Administração Pública, 50(1), 17-39. <https://doi.org/10.1590/0034-7612146562>
- Asgari, A. (2020). *The Role of Leadership Styles in Organizational Citizenship Behavior through the Mediation of Perceived organizational Support and Job satisfaction*. Innovar, 30(75), 87-98. <https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v30n75.83259>.
- Bargsted, M. (2019). *Professional self-efficacy and job satisfaction: the mediator role of work design*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 35(3), 157-163. Epub 02 de diciembre de 2019. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a18>
- Bernardes, A. (2020). *Leadership and job satisfaction in the Mobile Emergency Care Service context*. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 28, e3260. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3455.3260>
- Cardona, J. (2018). *Perception of the Performed Work Satisfaction and Motivational Factors among the Personnel of the Healthcare Service Suppliers in the Aburrá Valley during 2011*. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 17(35), 222-234. <https://dx.doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-35.psld>
- Castitho, D. (2020). *Factors related to the patient safety climate in an emergency hospital*. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 28, e3273. <https://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3353.3273>
- Chapagai, S. (2017). *Analysis of motivational factors of employees working in kumari bank limited, 2017*. (Tesis de licenciado). Recuperado de <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141591/motivation.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Corilla, R. (2016). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en institutos de educación superior de la provincia de Huancayo*. (Tesis de Licenciado). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4153/Corilla%20Melchor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Duran, E. (2014). *Hygiene and motivation factors of nursing work in a cardiology ward*. Revista Gaúcha de Enfermagem, 35(3), 82-89. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2014.03.45772>
- Fernández, I. (2019). *Satisfacción Laboral en el Docente Dominicano: Antecedentes Laborales*. Revista Colombiana de Psicología, 28(2), 63-76. <https://dx.doi.org/10.15446/rcp.v28n2.71675>.
- Gómez, G. (2015). *Risk factors for prostate cancer, and motivational and hindering aspects in conducting preventive practices*. Investigación y Educación en Enfermería, 33(3), 415-423. <https://dx.doi.org/10.17533/udea.iee.v33n3a04>
- Gómez, M. (2014). *Relación entre los factores laborales y motivacionales con creatividad, desarrollo y desidia*. Investigación administrativa, 43(114), 7-22. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782014000200007&lng=es&tlng=es
- Hernández, C. (2017). *Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela profesionales de la escuela de postgrados fac-muestra as. Comando. Bogotá. Colombia* (Tesis de maestría). Recuperado de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/621/1/DNA-spa-2017-Factores_motivacionales_asociados_a_la_motivacion_laboral_y_satisfaccion.pdf
- Kabu, K. (2017). *Customer satisfaction and customer loyalty, 2017*. (Tesis de licenciado). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/161421179.pdf>
- Kotler, P. (2004). *Los 10 pecados capitales del marketing*. España: Centro Libros PAPF, S.L.U
- Linares, M. (2018). *Factores motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Multiservicios médicos galenos Eirl de la Provincia de Chepén-2018* (Tesis de licenciatura). Recuperado de [file:///C:/Users/%20Downloads/Linares%20Correa,%20Mayra%20Sofia%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/%20Downloads/Linares%20Correa,%20Mayra%20Sofia%20(1).pdf)
- Linh, m. (2017). *The impact of employees motivation on organizational effectiveness, 2017*. (Tesis de licenciado). Recuperado de https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/138260/linh_nguyenmy.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Llorente, A. (2019). *Individual crafting, collaborative crafting, and job satisfaction: the mediator role of engagement*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 35(3), 217-226. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a23>.
- López, P. (2004). *Población muestra y muestreo. Punto Cero, 09(08), 69-74*. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.

- Magnano, P. (2016). *Resilience and Emotional Intelligence: which role in achievement motivation*. International Journal of Psychological Research, 9(1), 9-20. Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-20842016000100002&lng=en&tlng=en
- Montenegro, F. (2015). *Influencia de la motivación en la eficiencia productiva de los trabajos de la empresa "Panadería y Repostería Belén" en el municipio de Matagalpa en el II semestre del año* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://docplayer.es/57617626-Universidad-nacional-autonoma-de-nicaragua-managua-unan-managua-facultad-regional-multidisciplinaria-matagalpa-farem-matagalpa.html>
- Nogueira, A. (2019). *Trabalho de equipa em saúde como processo de relação formal potenciador da satisfação e motivação laboral*. Sociologia, 38, 88-109. <https://dx.doi.org/10.21747/08723419/soc38a5>.
- Orbe, A. (2019). *Factores motivacionales que inciden en la rotación en la superintendencia de Economía popular y solidaria – SEPS* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6645/1/T2872-MDTH-Orbe-Factores.pdf>
- Peralta, C. (2019). *Improving Life Satisfaction And Job Satisfaction Of Employees, Through An Intervention To The Supervisors*. Límite (Arica), 14, 17.. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-50652019000100217>
- Prada, R. (2019). *Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout*. Interdisciplinaria, 36(2), 39-53. <https://dx.doi.org/10.16888/interd.2019.36.2.3>.
- Rodríguez, J. (2020). *Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa*. Información tecnológica, 31(2), 207-220. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>.
- Rosales, A. (2017). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa farmacéutica, Distrito de la Victoria-2016*. (Tesis de Magister). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8579/Rosales_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosas, A. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del fondo de Cooperación para el desarrollo social. Lima- 2016*. (Tesis de Magister). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9092/Rosas_OAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Editex

- Recuperado de
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4841/Serrano_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Samanez, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Horizonte Médico (Lima), 17(4), 42-52. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Serrano, K. (2016). *Influencia de los factores motivaciones en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo* (Tesis de maestría)
- Vargas, E. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios*. Investigación bibliotecológica, 33(79), 149-176. <https://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Vásquez, M. (2017). *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del policlínico chincha-RAR-Essalud-Lima-2016* (Tesis de Magister). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8733/V%C3%A1squez_NMTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, M. (2018). *Motivación intrínseca y productividad laboral*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>
- Wan, T (2015). *Analyzing the relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty, 2017*. (Tesis de licenciado). Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/59d5/b578eea08c40e71063fd1d864df936e2a842.pdf>
- Zapata, J. (2017). *Factores motivacionales internos en empresas privadas durante el período 2010 – 2015*. (Tesis de Bachiller). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21582/Arista%20Crespin%20Santos%20Mongomer%20-%20Espinoza%20Diaz%20Pablo%20Giancarlo%20-%20Lescano%20Ciprinano%20Roy%20Rony.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zuloeta, C. (2016) *Propuesta de mejora del nivel motivacional, basado en la teoría de herzberg, para los colaboradores del restaurante de comida china wok – Chiclayo* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/885/1/TL_ZuloetaLaraCarolinaDelPilar.pdf

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
V1: Factores Motivacionales	(Sánchez, 2015, p. 52). La motivación es un impulso que nos guía a realizar un esfuerzo adicional, con el fin de conseguir algo. Las motivaciones pueden variar para cada persona y en cada momento de su vida.	La variable factores motivacionales se medirá con 2 dimensiones, 9 indicadores. Se empleará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario compuesto por 15 ítems con escala de tipo Likert.	Factores intrínsecos	Trabajo en sí mismo
				Desarrollo personal
				Realización personal
				Desarrollo profesional
			Factores extrínsecos	Responsabilidad
				Condiciones de trabajo
				Seguridad laboral
				Relaciones interpersonales
Salario				
V2: Satisfacción laboral	Locke (1976) citado por Vásquez (2016) definió la satisfacción laboral como un estado emocional placentero de la percepción relativa de las experiencias laborales del sujeto, considera que es una respuesta expresiva, afectiva y emocional del colaborador ante determinados aspectos en las que labora.	La variable satisfacción del cliente se medirá con 5 dimensiones, 9 indicadores. Se empleará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario compuesto por 15 ítems con escala de tipo Likert.	Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente laboral
				Materiales
			Beneficios laborales y remunerativos	Salario
				Reconocimiento
			Políticas administrativas	Valores
				Normas y reglas
			Realización personal	Logros
			Relaciones interpersonales	Empatía
				Compañerismo

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2

Problema General	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Cuál es la relación entre los factores motivacionales en la satisfacción del laboral en Kentucky Fried Chicken, Callao- 2020?	Determinar la relación entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de Kentucky Fried Chicken, Callao- 2020.	Los factores motivacionales se relacionan significativamente en la satisfacción laboral en Kentucky Fried Chicken, Callao 2019.	Variable 1: Factores motivacionales			
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				
¿Cuál es la relación entre las condiciones físicas y/o materiales y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020?	Determinar la relación entre las condiciones físicas y/o materiales y los factores motivacionales de Kentucky Fried Chicken, Callao- 2020.	Las condiciones físicas y/o materiales se relacionan significativamente en los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao 2019.	Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en sí mismo Desarrollo personal Realización personal Responsabilidad 	Se siente conforme con el trabajo que desempeña dentro de la organización. El trabajo que realiza le permite crecer y ser más empático(a). Sientes que has mejorado personalmente tus actitudes mediante las medidas que aplica KFC	<ul style="list-style-type: none"> Tipo Explicativo Diseño No experimental - Transversal
¿Cuál es la relación entre los beneficios laborales y remunerativos y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020?	Determinar la relación entre los beneficios laborales y remunerativos y los factores motivacionales de Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.	Los beneficios laborales y remunerativos se relacionan significativamente en los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao 2019.	Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo profesional Condiciones de trabajo Seguridad laboral Relaciones interpersonales Salario 	Considera importante que su jefe inmediato le delegue responsabilidades mayores a las que actualmente tiene. El trabajo que realiza en KFC le permite alcanzar sus expectativas profesionales. Las condiciones físicas: iluminación, ventilación, ambientes y equipos adecuados son los adecuados. Se siente seguro (a) y estable en su trabajo. Su jefe inmediato actúa con favoritismo.	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque Cuantitativo Población Trabajadores de KFC del Distrito del Callao Muestra 30 personas Instrumento Cuestionario
¿Cuál es la relación entre las políticas administrativas y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020?	Determinar la relación entre las políticas administrativas y los factores motivacionales de Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.	Las políticas administrativas se relacionan significativamente en los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao 2019.	Variable 2: Satisfacción laboral			
¿Cuál es la relación entre la realización personal y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020?	Determinar la relación entre la realización personal y los factores motivacionales de Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.	La realización personal se relaciona significativamente en los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao 2019.	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente laboral Materiales 	Considera que KFC cuenta con un ambiente de trabajo agradable. KFC cuenta con todos los materiales y herramientas de trabajo para realizar todas las operaciones.	
¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020?	Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y los factores motivacionales de Kentucky Fried Chicken, Callao - 2020.	Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente en los factores motivacionales en Kentucky Fried Chicken, Callao 2019.	Beneficios laborales y remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> Salario Reconocimiento 	Considera que el sueldo que recibe es justo para las funciones que realiza. Ha sido reconocido(a) en las reuniones mensuales que realizan en la empresa.	
			Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Valores Normas y reglas 	Se cumplen los valores de ética dentro de la organización. Se cumple el reglamento interno de trabajo para el equipo en general. Estás de acuerdo con la línea de carrera que existe en la empresa.	
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> Logros 		
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> Empatía Compañerismo 	Ha sentido apoyo por parte de algunos de sus compañeros. Los superiores escuchan y atienden sus requerimientos o necesidades.	

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Factores Motivacionales Y Satisfacción Laboral En Kentucky Fried Chicken, Callao – 2020.

Estimado colaborador(a) agradezco su valiosa participación. Me gustaría saber cómo influyen los factores motivacionales en la satisfacción laboral en Kentucky Fried Chicken. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto(a) posible.

Muchas Gracias.

INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

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

Dimensiones	Indicadores	N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Factores intrínsecos	Trabajo en sí mismo	1	Se siente conforme con el trabajo que desempeña dentro de la organización.					
		2	Su vida laboral le permite desarrollar sus objetivos personales.					
	Desarrollo personal	3	El trabajo que realiza le permite crecer y ser más empático(a).					
		4	Existen suficientes oportunidades de aprendizaje en el trabajo para mejorar sus habilidades.					
	Realización personal	5	KFC busca el crecimiento personal de los todos los colaboradores					
		6	Sientes que has mejorado personalmente tus actitudes mediante las medidas que aplica KFC					
	Responsabilidad	7	Considera importante que su jefe inmediato le delegue responsabilidades mayores a las que actualmente tiene.					
	Desarrollo profesional	8	El trabajo que realiza en KFC le permite alcanzar sus expectativas profesionales.					
		9	Asume de forma responsable el desempeño laboral que ejerce en KFC.					

Factores extrínsecos	Condiciones de trabajo	10	Las condiciones físicas: iluminación, ventilación, ambientes y equipos adecuados son los adecuados.					
	Seguridad laboral	11	Se siente seguro (a) y estable en su trabajo.					
		12	KFC cumple con las medidas precaución de seguridad dentro del establecimiento.					
	Relaciones interpersonales	13	Su jefe inmediato actúa con favoritismo.					
		14	Sus compañeros respetan sus ideas, aunque difieran de las suyas.					
	Salario	15	La remuneración mensual que recibe satisface sus necesidades.					
Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente laboral	16	Considera que KFC cuenta con un ambiente de trabajo agradable.					
		17	Recomendaría KFC por tener un buen clima laboral.					
	Materiales	18	KFC cuenta con todos los materiales y herramientas de trabajo para realizar todas las operaciones.					
		19	Los materiales que cuenta KFC son los adecuados y seguros					
Beneficios laborales y remunerativos	Salario	20	Considera que el sueldo que recibe es justo para las funciones que realiza.					
		21	La organización paga todos los recargos que genera por concepto de trabajo de horas extras.					
	Reconocimiento	22	Ha sido reconocido(a) en las reuniones mensuales que realizan en la empresa.					
		23	Su trabajo presenta retos permanentes e importantes para la organización.					
Políticas administrativas	Valores	24	Se cumplen los valores de ética dentro de la organización.					
		25	Existe el respeto entre sus compañeros.					
	Normas y reglas	26	Se cumple el reglamento interno de trabajo para el equipo en general.					
		27	Estás de acuerdo con las normas y reglamentos que aplica la empresa.					
Realización personal	Logros	28	Estás de acuerdo con la línea de carrera que existe en la empresa.					
Relaciones interpersonales	Empatía	29	Ha sentido apoyo por parte de algunos de sus compañeros.					
	Compañerismo	30	Los superiores escuchan y atienden sus requerimientos o necesidades.					

VALIDEZ DE LOS EXPERTOS



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, _____ del 2019

Apellido y nombres del experto: Segovia Arambas Elizabeth Luz

DNI: 10460532

Teléfono: _____

Título/grados: Mg. en Ecoturismo

Cargo e institución en que labora: Docente / UCV Lima Norte

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

SUGERENCIAS: _____

FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 21 DE NOVIEMBRE del 2019

Apellido y nombres del experto: RUIZ PARRALES, KUGUKE ANGEL

DNI: 43678006

Teléfono: _____

Título/grados: Mg. ADMINISTRACIÓN

Cargo e institución en que labora: DTC-UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS: _____


FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 21 de noviembre del 2019

Apellido y nombres del experto: VELÁSQUEZ VILCHE LELI VIOLETA

DNI: 18217577

Teléfono: 990315300

Título/grados: LIC. EN TURISMO / MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Cargo e institución en que labora: DOCENTE / UCV LIMA NORTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	/		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	/		Revisar indicadores para la Variable. Satisfacción de cliente
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	/		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	/		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	/		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	/		

SUGERENCIAS: _____



FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 5

DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para poder hallar la muestra, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$\frac{(1,96)(1,96)(0,5)(0,5)(33)}{(0,05)(0,05)(33 - 1) + (1,96)(1,96) * (0,5) * (0,5)}$$

n= 30 trabajadores

Se obtuvo una muestra de 30 trabajadores

Donde:

N= Población

n= Muestra

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

z= Nivel de confianza

e= Error de muestra

ANEXO 6

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

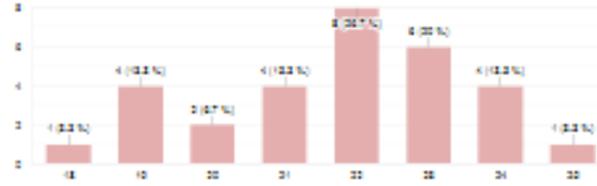
Estadísticos de fiabilidad con Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,718	35

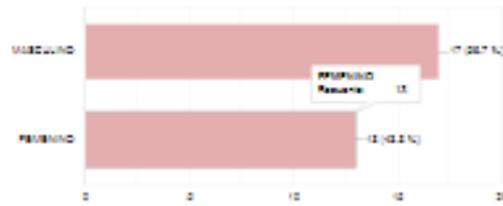
ANEXO 7

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS

Edad
30 respuestas



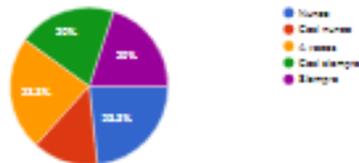
Sexo
30 respuestas



1. Se siente conforme con el trabajo que desempeña dentro de la organización.
30 respuestas



2. Su vida laboral le permite desarrollar sus objetivos personales.
30 respuestas



3. El trabajo que realiza le permite crecer y ser más empático (a).
30 respuestas

