

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
COLABORADORES DE PIZZA HUT EN CHICLAYO 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

DENCY STEFFY DEZA HURTADO

ASESOR

RAFAEL CAMILO GIRON CORDOVA

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2022

**INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE PIZZA
HUT EN CHICLAYO 2019**

PRESENTADA POR:

DENCY STEFFY DEZA HURTADO

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Cesar Manuel Chuman Cabezas

PRESIDENTE

Milagros Carmen Gamarra Uceda

SECRETARIO

Rafael Camilo Giron Cordova

VOCAL

Dedicatoria

A mi familia y allegados.

Agradecimientos

A Dios, apoyo por parte de mi familia y asesor.

Índice

Resumen	7
Abstract.....	8
I. Introducción	9
II. Marco teórico	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases teórico científicas	14
III. Metodología	18
IV. Resultados y discusión.....	27
V. Conclusiones	37
VI. Recomendaciones.....	38
VII. Referencias.....	39
VIII. Anexos	42

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	19
Tabla 2. Evaluación Alfa de Cronbach.....	22
Tabla 3. Alfa de Cronbach de dimensiones de la variable y en general	22
Tabla 4. Normalidad de Datos	23
Tabla 5. Matriz de Consistencia.....	25
Tabla 6. Baremación de Satisfacción Laboral.....	27
Tabla 7. Nivel de baremación en la SL	28
Tabla 8. Baremación en la Productividad de múltiples factores.....	28
Tabla 9. Nivel de baremación en la PM.....	29
Tabla 10. Datos de Productividad de múltiples factores	29
Tabla 11. Correlación entre las dimensiones de SL y PM.....	31
Tabla 12. Regresión Lineal Simple	32
Tabla 13. Regresión Lineal Múltiple.....	32

Resumen

El propósito de la investigación es profundizar en una realidad psicosocial nunca antes analizada en el sector alimentario, tomando en cuenta no solo a los colaboradores de la organización, sino abordar a la empresa en su conjunto y poder tener una visión más amplia de esta, pudiendo ayudar a recopilar información precisa de por qué la satisfacción está correlacionada con la productividad de los colaboradores de un establecimiento de comida rápida u otro sector parecido. Por lo tanto, este estudio se centra en la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del establecimiento de comida rápida Pizza Hut. Para ello, aplicaron un cuestionario basado en S21/26 (1998), elaborada por Meliá, así como la aplicación de un ratio de productividad de múltiples factores para medir dicho constructo establecido por Render y Heizer (2014). Se utiliza un enfoque cuantitativo de nivel explicativo que estudió la influencia entre las dos variables mencionadas, con un diseño no experimental y transversal, donde se consideró a los 31 trabajadores del establecimiento de comida rápida, llegando a ser una población censal. Finalmente, en los resultados se evidencia que hay influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores, teniendo a la Satisfacción con la Forma en que realiza su trabajo y la Satisfacción con las oportunidades como las dimensiones más destacadas. Se concluye que sí existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de múltiples factores.

Palabras clave: Satisfacción laboral, productividad de múltiples factores, establecimiento de comida rápida.

Clasificaciones JEL: M10, M12, M19

Abstract

The purpose of this research lies in the need to delve into a psychosocial reality that have never been analyzed before in Peru's food sector, taking into account not only the collaborators of the organization, but to approach the company as a whole and have a better vision of this, being able to help collect accurate information about why satisfaction is correlated with employee's productivity of a fast food establishment or another similar sector. Therefore, the present research focuses on studying the influence of job satisfaction on the productivity of Pizza Hut, which is why the questionnaire based on S21 / 26 (1998), prepared by Meliá, was applied, as well as the application of a multi-factor productivity ratio established by Render and Heizer (2014). An explanatory level quantitative approach is used since it studied the influence between the two mentioned variables, with a non-experimental and cross-sectional design, where the 31 workers of the fast food establishment were considered, becoming a census population. Finally, the results show that there is an influence between job satisfaction and the productivity of collaborators, having Satisfaction with the way they do their work and Satisfaction with opportunities as the most important dimensions. This investigation concluded there is influence between job satisfaction and multi-factor productivity.

Keywords: Job satisfaction, multi-factor productivity, fast food establishment.

JEL Classifications: M10, M12, M19

I. Introducción

La satisfacción laboral es el efecto de varios aspectos o conductas que posee el colaborador dentro de su centro laboral, así como los factores concretos (empresa, supervisores, colegas, entre otros) y la vida en general (Blum y Naylor, 1988).

Según estudios, el colaborador que se siente satisfecho, sería hasta un 12% más productivo al mes. Esto se debe a que cuando la persona encuentra un atractivo o incentivo y llega entusiasta al trabajo, desarrolla mejor sus actividades. Por esta razón, es primordial tener en cuenta que la satisfacción laboral es propia de cada persona. La satisfacción proviene de factores intrínsecos y extrínsecos, como las necesidades de cada uno o lo que esperan de la organización. Además, las consecuencias de dicha satisfacción pueden influir en la vida laboral (EAE Business School, 2015).

La productividad es el reflejo de lo satisfechos que están los empleados con su trabajo, y típicamente cuanto más satisfechos estén con su trabajo, más productivos son y viceversa. El correcto equilibrio entre la satisfacción emocional de los empleados y la relación con sus colegas, los efectos económicos y psicológicos permiten que el empleado se sienta cómodo y propicio para un buen estado de ánimo, la motivación, mayor confianza en sí mismo y una mayor productividad. (Shobe, 2018)

Shobe (2018) también menciona que la satisfacción del empleado con su trabajo es importante para impulsar el crecimiento y el aumento de la productividad. Los recursos humanos de una organización son generalmente el mejor recurso que tiene la organización, es el principal recurso que hace que una empresa funcione o no funcione y así Banga (2012) lo afirma diciendo que las personas son la vida de la organización y la productividad de todos los demás recursos de la organización dependen de la productividad de los recursos humanos (empleados) con esa compañía.

Respecto al establecimiento de comida rápida “Pizza Hut”, ubicado en Chiclayo, este es una franquicia con más de 10,000 establecimientos en 100 países, posicionándose como la compañía líder en esta categoría, siendo la pizza en sus distintas presentaciones su producto estrella.

De acuerdo al gerente de tienda de la empresa (comunicación personal, 14 de abril, 2019), se comentó que en los últimos meses no se han encontrado variaciones positivas en la productividad del negocio; siendo afectado por la satisfacción del personal que se puede

percibir en lo siguiente: Esperan el beneficio propio, dejan de lado la unión como equipo y la visión global empresarial, hay una falta de compromiso y realizan funciones no asignadas a las estipuladas de manera oficial, llevando al cansancio y fatiga laboral.

Además, y gracias a la entrevista que se realizó a algunos colaboradores de la empresa, se vio el descontento en cuanto al escaso apoyo por parte de los supervisores en aspectos tales como el interés mostrado y la empatía con ellos; asimismo, hay inasistencias de algunos colaboradores ocasionando que los demás hagan horas extras debido a la necesidad de mantener las instalaciones inocuas, estas horas extras no son reconocidas por la organización a pesar que son necesarias porque las horas establecidas no son suficientes para mantener en adecuado estado las instalaciones.

En este contexto, se planteó lo siguiente: ¿La satisfacción laboral influye en la productividad de Pizza Hut en Chiclayo 2019?

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad de múltiples factores, así como los siguientes objetivos específicos: determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados, el nivel de productividad de múltiples factores en la empresa, el grado de correlación entre las dos dimensiones y la influencia de la dimensión de satisfacción en la productividad en Pizza Hut.

La investigación radica en la necesidad de profundizar en una realidad psicosocial nunca antes analizada en el sector alimentario, tomando en cuenta no solo a los colaboradores de la organización, sino abordar a la empresa en su conjunto y tener una visión más amplia de cómo se puede relacionar con los factores de entrada como la energía, los materiales o insumos que usa y la mano de obra, pudiendo ayudar a recopilar información precisa de porqué la satisfacción está correlacionada con la productividad de los colaboradores de un establecimiento de comida rápida u otro sector parecido. También, porque la mayor parte de las investigaciones que estudian este constructo, es tomado como desempeño o sólo toman en cuenta la producción que vendría a ser el número de clientes atendidos en un tiempo determinado.

Para ello, se analizaron las dimensiones elaboradas por Meliá et al. (1998) de la Universidad de Valencia: Satisfacción con el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, Satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con la relación subordinado-supervisor y la satisfacción con la

remuneración. Se tiene la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

En el primer capítulo, se describe la situación problemática de la empresa, que se centra en la satisfacción laboral. El segundo capítulo consta de precedentes y fundamentos teóricos, para comprender los diferentes conceptos de cada constructo por autor. En el capítulo tres, se encuentra detallada la metodología, describiendo que la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y de tipo transversal. Por lo tanto, se aplicó un cuestionario modelo 21/26 (1998) de la Universidad de Valencia preparada por Meliá et al., teniendo una muestra censal. Para el capítulo cuatro, se mostraron los resultados obtenidos de la encuesta para los colaboradores y del ratio de productividad propuesta por Render y Heizer (2014), redactando, por consiguiente, sus respectivas interpretaciones. En el capítulo cinco, termina con las conclusiones donde se señaló que la satisfacción laboral influye en la productividad de Pizza Hut.

Por último, se presentan las recomendaciones para que pueda existir una satisfacción laboral suficiente y no afecte a la productividad.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Konstaninos & Nikolaos (2015), en su investigación que tuvo como propósito examinar la satisfacción laboral de los administrativos en la Universidad de Athen (UOA), específicamente en relación con el lugar de trabajo y su impacto en su productividad. Se distribuyeron cuestionarios a 160 miembros del personal administrativo de la UOA. El estudio incluye análisis descriptivo, pruebas t de muestras independientes, ANOVA, correlaciones de Pearson (dos colas) y análisis de regresión de los datos recopilados. Se concluyeron que los resultados indican que el personal administrativo de la UOA está insatisfecho con la mayoría de los aspectos de su lugar de trabajo, que se caracteriza por la incapacidad de alentar y apoyar nuevas formas de trabajo de oficina. También se encontró que este escenario tiene un efecto negativo en la productividad. Además, el análisis de regresión mostró que la satisfacción con el lugar de trabajo es un predictor significativo de la productividad de los empleados.

Belias, D., Koustelios, A., Sdrolas, L., & Aspridis, G. (2015), en su artículo donde busca medir los niveles de satisfacción laboral, conflicto de roles y la autonomía de los empleados en una organización bancaria griega, tuvo una muestra formada por 344 empleados pertenecientes a bancos griegos e instituciones crediticias. Como conclusión se tuvo que la satisfacción laboral se encuentra en un rango moderado-alto, siendo gracias a factores como las condiciones de trabajo y oportunidades de promoción mientras que el salario fue el factor menos satisfactorio. En general, los resultados sugieren que los colaboradores en bancos perciben a su trabajo como valioso, satisfactorio e interesante, por lo tanto, tienen una gran motivación para ser más productivos y mejorar tanto el empleado como la imagen del banco por su propio trabajo.

Asimismo, Raziq & Maulabakhsh (2015), en su trabajo de investigación que tuvo como objetivo analizar el impacto del ambiente de trabajo en la satisfacción laboral. Se empleó una metodología cuantitativa donde se tomó una data de 210 colaboradores del sector bancario, educativo y telecomunicaciones. Los resultados indicaron una relación positiva entre los dos constructos, concluyendo que mientras más satisfecho se sienta el empleado, existirá un mejor ambiente laboral y consecuentemente mayor productividad, beneficiando a la empresa misma.

Por su parte, Platis, Reklitis & Zimeras (2015), en su trabajo con el fin de estudiar el nivel de relación entre la satisfacción laboral y la productividad en los servicios de salud, su análisis tuvo lugar en el Centro Nacional de Administración Pública y Gobierno Local durante el proceso de capacitación, aplicando una encuesta con escala de 7 Likert a 246 enfermeras. Se

concluyó que las partes esenciales recomiendan que, para la satisfacción en el trabajo, se debe dar importancia a la satisfacción del gerente, administración del gerente de formulario de satisfacción, satisfacción de las formas de trabajo, satisfacción de reconocimiento, satisfactorias horas de trabajo y satisfacción en de seguridad de trabajo.

Embuldeniya (2017), en su trabajo con el propósito de averiguar el impacto de la satisfacción laboral de los empleados mediante diferentes perspectivas sobre la productividad de los empleados. El estudio se realizó en el distrito de Colombo. Tanto los datos primarios como los secundarios se utilizaron en este estudio, donde los datos primarios se recopilaban a través de cuestionarios de la muestra de 200 empleados seleccionados por el muestreo aleatorio estratificado. Se utilizaron técnicas y datos secundarios para obtener información hacia la variable dependiente, la productividad de los empleados que midió específicamente la organización. El análisis descriptivo adicional y el análisis de chi-cuadrado se utilizaron para el análisis de datos con la herramienta del software SPSS. Este estudio arrojó los resultados de que la satisfacción de los empleados con respecto a las relaciones con los empleados tiene el mayor impacto en la productividad de los empleados, además de la satisfacción con la cultura organizacional y las organizaciones competidoras.

Por lo tanto, se debe considerar la gestión de las organizaciones incluidas en la Industria de la ropa de Sri Lanka sobre el mantenimiento de una relación sana entre el empleador y el empleado, así como entre el empleado y el empleado, a fin de garantizar la satisfacción laboral de los empleados. Mejore la productividad de los empleados que el éxito resultante de la organización.

Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari Ghanavati, F., Keshavarzi, S., & Akbar Hosseini, A. (2017), explica en su artículo que el estrés laboral y la satisfacción laboral son factores importantes que afectan la productividad o fuerza de trabajo. Este estudio fue llevado a cabo para investigar el estrés laboral, la satisfacción y los niveles de productividad, examinar los efectos del estrés y satisfacción laboral en los niveles de productividad e identificar los factores asociados al decrecimiento de este último los empleados de una industria petrolera iraní. En su metodología de estudio se tomó a 125 trabajadores elegidos al azar de tal industria petrolera teniendo como resultado que los grados de estrés laboral percibido y la satisfacción en el trabajo fueron moderado-altos y moderados, respectivamente. También, la productividad fue evaluada como moderada. El modelo de regresión lineal demostró que la productividad estaba significativamente asociada con los horarios de turno y los dos constructos antes mencionados.

Además, Horrevorts, et al. (2018), realizaron una investigación cuantitativa sobre si la limpieza en el ambiente laboral guarda relación con la productividad de los empleados en oficinas de organizaciones sin fines de lucro en Países Bajos. Los datos se reúnen mediante un cuestionario en línea para determinar la percepción de los 120 trabajadores (de la productividad y la limpieza) y para medir la limpieza (evaluación visual de la limpieza de la superficie y medición de partículas de polvo en el ambiente) en cinco diferentes organizaciones sin fines de lucro en los Países Bajos. Se concluyó que existe correlación significativa de limpieza con una mayor productividad por parte de los empleados, así como satisfacción laboral con su trabajo en conjunto y la productividad percibida de los empleados; una mayor satisfacción conlleva a una productividad percibida más alta.

Por último, Pang & Lu (2018), estudiaron los efectos de la motivación en la satisfacción laboral y desempeño organizacional en compañías de transporte de contenedores taiwaneses, teniendo en cuenta las firmas grandes (más de 500 empleados), pequeñas firmas (menos de 50) y firmas medianas (entre 51 y 500) donde las grandes compañías tienen un mejor nivel de satisfacción a comparación de las demás. También, se encontró que el grado de libertad que se da a los empleados para usar sus propias habilidades y tomar sus propias decisiones y métodos puede aumentar considerablemente la satisfacción, la calidad de servicio y la productividad del colaborador.

2.2. Bases teórico científicas

Satisfacción laboral

El primer autor que propuso un concepto para la comprensión del constructo fue Hoppcock (1935, citado en Rafferty & Griffin, 2009). Asimismo, otros investigadores se interesaron en definir la satisfacción laboral.

En las siguientes décadas se llegó a plantear la presencia de más de una dimensión para esta variable, que vendría a ser la satisfacción intrínseca y extrínseca (Herzberg, 1966), donde se reconocen como la calidad en el ambiente del trabajo y el dinero que se recibe en el centro laboral, respectivamente. Sin embargo, con el paso de los años, se llegó a ligar un enfoque multidimensional con la satisfacción laboral que lo toma como una actitud global hacia el trabajo conformado por distintos factores relacionados con el constructo (Judge, Hulin & Dalal, 2012).

Peiró (1984), cree que la definición multidimensional de satisfacción laboral es una actitud general de actitud positiva, bajo la cual los colaboradores pueden realizar evaluaciones cognitivas, emocionales y conductuales de aspectos específicos de su trabajo y organización.

El Cuestionario General de Satisfacción Laboral S4/82 (Meliá, Peiró & Calatayud, 1986), es un instrumento destacado en cuanto a la visión multidimensional de la variable, que consiste en una medición global de la satisfacción laboral teniendo 84 ítems en escala Likert con 7 opciones. Tomando este instrumento como base, se realizaron distintos cambios, derivando en diferentes desgloses como el S20/23 (Meliá & Peiró, 1989) formado por 23 ítems y el S10/12 (Meliá & Peiró, 1989) de 12 ítems, manteniendo sus atributos de poder medir fenómenos de la situación en la organización y cómo afecta en cada colaborador mediante técnicas estadísticas.

Meliá y Peiró (1989) describen esta variable como la actitud o actitudes de la persona hacia su situación laboral, que puede estar relacionada con el trabajo general o aspectos específicos del trabajo.

Considerando la longitud del cuestionario anterior y el usar una escala de evaluación corta similar a la versión anterior, el mismo autor propuso el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 (Meliá et al., 1990). La evaluación se basa básicamente en S4/82 (Meliá y Peiró, 1986), donde los cambios están en formato de evaluación y satisfacción laboral.

Al analizar las actitudes laborales relacionadas con el compromiso organizacional y la participación laboral, la satisfacción laboral está asociada con el contexto (Peiró, González-Roma, Bravo y Zurriaga, 1995). Entonces se puede concluir que la satisfacción laboral es uno o más comportamientos que ocurren de acuerdo con su entorno de trabajo.

Davis y Newstrom (2003), puntualizan que es un grupo de sentimientos y emociones positivas o negativas con que los empleados perciben su centro laboral.

Robbins (2004), indica que la inclinación de los administradores tiende a enfocarse en el desempeño del empleado. Distintos estudios han avalado esta tendencia, de tal manera encontraron investigaciones que fueron realizadas para analizar el efecto de la satisfacción en el puesto sobre cuán productivo es cada uno, las inasistencias y cada cuánto rotan los empleados.

Con respecto a Schermerhurn, Hunt y Osborn (2005), se define como "el grado en que las personas sienten positiva o negativamente acerca de su experiencia laboral". La satisfacción depende de lo bueno o lo malo, y su grado depende del significado dado.

Amorós (2007), menciona que la satisfacción laboral está relacionada con la manera de actuar dentro del trabajo, ya sea una actitud positiva o negativa, así como el diferenciar la recompensa que uno recibe con las expectativas que tienen.

Productividad

Larkin (1977), definió la variable como: "Considerando el salario como una base, aunque no la base de todo el sistema de gestión de la productividad, los trabajadores deben advertir que sus salarios son suficientes, pero una vez realizado, el salario perderá incentivos y consideraciones no monetarias se vuelven más importantes".

García (1995), nos dice que es el resultado de dividir el total de factores de salida, que son los bienes o las unidades producidas y vendidas, entre los de entrada, que vendrían a ser los recursos, como la maquinaria, los instrumentos, materiales y personal.

Gaither & Frazier (2000), describe al procedimiento multifactor como necesario para poder llevar un control más efectivo, de manera que los gerentes estén más conscientes de sus tendencias tomando en cuenta el capital, los materiales, mano de obra directa y gastos generales.

Shimizu, et al. (2001), explicaron que "la productividad es la clave para mejorar la competitividad del mercado y debe equilibrarse con las ganancias". Es importante tomarle importancia a cuán beneficioso es mantener un seguimiento de la productividad del negocio, debido que, cada día, se crean nuevas empresas quienes se convierten en competencia, llegando a abarcar parte del mercado que ya poseemos, generando pérdidas a largo plazo.

Con respecto a la necesidad de utilizar indicadores financieros para medir la productividad, Shimizu et al. (2001) comentaron que el uso de "un sistema confiable de medición de la productividad, integrado con el sistema financiero de una organización, en la práctica ayudará a institucionalizar la productividad"

Martínez (2007) dice que la productividad es un indicador que refleja el uso de los recursos económicos en la producción de bienes y servicios. Gracias a este indicador, la información financiera sería más transparente y precisa para el fácil entendimiento.

Se puede decir, además, el concepto que se le da a la productividad ha cambiado con el paso del tiempo y que actualmente existen distintas definiciones acerca de la misma, no obstante, existen ciertos componentes que son continuos tales como la producción, el hombre y el dinero (Núñez, 2007).

La productividad es el equilibrio entre todos los factores que dan vitalidad a una empresa o industria; su alcance es mucho más amplio, abarca acciones en todos los niveles de la organización y se extiende a la productividad total de un país. (García Cantú, 2011).

Render & Heizer (2014), afirman que la productividad de múltiples factores da un panorama más amplio de la organización ya que incluyen al capital, mano de obra, material y energía mediante la ratio siguiente:

$$\frac{\textit{Salidas}}{\textit{Mano de obra} + \textit{Material} + \textit{Energía} + \textit{Capital} + \textit{Otros}}$$

A su vez, los autores de dicho modelo indican que para calcular el ratio de productividad de múltiples factores se pueden tomar muchos o todos los recursos (entradas) y los bienes y servicios producidos (salidas).

Por último, el autor Medianero (2016) manifiesta que el constructo hace alusión a la cantidad de productos por cada recurso productivo utilizado que se explicaría de la siguiente manera:

$$\frac{\textit{Producción}}{\textit{Recursos}}$$

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo de nivel explicativo debido que de acuerdo a Hernández, R. (1997) consiste en buscar cómo y por qué las variables están supuestamente relacionadas, por lo que se pretende determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo 2019.

3.2. Diseño de investigación

El presente trabajo es del tipo no experimental: transversal debido que se desarrolló en el presente año 2019 para estudiar las variables de satisfacción laboral y la productividad junto a sus dimensiones, que no serían manipuladas (Kerlinger y Lee, 2002), pretendiendo observar la correlación o causalidad que se genera entre los constructos para posteriormente analizar y detallar la situación en la que se encuentra la empresa con la recolección de los datos en un momento único determinado.

3.3. Población, muestra y muestreo

La presente investigación tiene como población objeto de estudio a los colaboradores del establecimiento de comida rápida mayores de 18 años, siendo una población finita, descartando la opción de una muestra o muestreo, debido a lo reducida que es la población, conociéndose también como población censal. Por otro lado, no se hace distinción de género, raza, religión ni aspectos sociales, contando con un total de 31 trabajadores en Pizza Hut Chiclayo.

3.4. Criterios de selección

Se tuvo la decisión de abordar a la población de estudio especificada anteriormente debido que se realizan investigaciones en menor cantidad y mucho menos en el rubro de alimentos, así como también porque el objeto de estudio es más diverso en cuanto edades y género o a lo que se dedica cada uno ya que la mayor parte de trabajadores en los establecimientos de comida rápida son estudiantes universitarios o técnicos, por lo tanto, se realizó una medición censal siendo todo aquel trabajador que trabaje en el establecimiento de comida rápida Pizza Hut.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1.
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica	Instrumento
Productividad de múltiples factores	"La productividad de múltiples factores es un resultado de dividir el total de factores de salida con los de entrada, dando un panorama más amplio de la organización". (Render & Heizer, 2014)	Productividad de múltiples factores					Ratio
			Relación positiva entre colegas				
			Espíritu de colaboración				
		Satisfacción por el trabajo en general	Participación en decisiones de la organización	16, 18, 21 y 22			
			Ambiente físico confortable				
			Libertad en método de trabajo				
		Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Comodidades para un mejor desempeño laboral				
			Disponibilidad de recursos tecnológicos	6, 7, 8 y 24			
			Limpieza e higiene en el trabajo				
			Oportunidades para realizar tareas de su gusto				
		Satisfacción con la forma en que se realiza su trabajo	Oportunidades para realizar tareas donde destaca	1, 2, 3, 5, 11, 20, 25 y 26			
			Apoyo por parte de superiores				
			Relación inmediata con autoridades		Likert	Encuesta	Modelo basado en el cuestionario S21/26 (1998) de Meliá <i>et al.</i>
			Objetivos y metas de la organización				
			Estabilidad en las funciones asignadas				
		Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Trato equitativo entre colegas	9, 10, 14 y 19			
			Cumplimiento de leyes y normas laborales				
			Oportunidades de promoción				
			Proximidad y frecuencia del supervisor				
			Supervisión asertiva				
		Satisfacción con la relación subordinado - supervisor	Críticas constructivas	13, 15 y 17			
			Dirigido a los objetivos de la organización				
			Salario aceptable				
		Satisfacción con la remuneración	Negociación asertiva sobre aspectos laborales	4, 12, 23			

Nota. Render y Heizer (2014); Meliá *et al.* (1998).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos de la presente investigación, se utilizó la técnica de la encuesta, siendo auto dirigida, debido que se tuvo total dominio sobre la encuesta y también, anónima para que exista total transparencia en la retroalimentación.

Como instrumento se utilizó el cuestionario basado en S21/26 (1998), elaborada por Meliá. La técnica usada fue la encuesta porque permitió una mayor cobertura de los sujetos involucrados en la investigación basada en la satisfacción laboral teniendo 15 a 20 minutos para llevar a cabo el cuestionario. Este instrumento permitió medir dicho constructo de acuerdo a 6 factores que constituyen 10 ítems, los cuales están distribuidos por medio de la satisfacción por el trabajo en general, 7 ítems a la satisfacción con el ambiente físico del trabajo, 6 ítems para la satisfacción con la forma en que realiza el trabajo, 7 ítems para la satisfacción con las oportunidades de desarrollo, 4 para la satisfacción con la relación subordinado – supervisor y 3 para la satisfacción con la remuneración.

En cuanto a la satisfacción por el trabajo en general, se refiere a la relación positiva entre colegas, el espíritu de colaboración, la participación en las decisiones de la organización, un ambiente físico confortable y la libertad de realizar el trabajo de acuerdo a un método propio con que pueda realizar sus tareas de la mejor manera. Dicha dimensión se detalló en los ítems 16, 18, 21 y 22.

La satisfacción con el ambiente físico del trabajo, referido al grado de comodidad que tiene el colaborador en su centro laboral para un mejor desempeño, así como la disponibilidad de recursos tecnológicos y la limpieza e higiene dentro de la organización. Se detallaron en los ítems 6, 7, 8 y 24.

Respecto a la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, es expresado en las oportunidades para realizar tareas del gusto de cada colaborador, así como las tareas en que destaca, también se encontraría el apoyo por parte de superiores y su relación inmediata así como tener una visión empresarial de acuerdo a los objetivos y metas de la organización. Estas se vieron reflejadas en los ítems 1, 2, 3, 5, 11, 20, 25 y 26.

Además, en cuanto a la satisfacción con las oportunidades de desarrollo trata sobre la estabilidad en las funciones asignadas, el trato equitativo entre colegas, el cumplimiento de leyes y normas laborales, así como las oportunidades de promoción en cada área de la organización. Se especificó en los ítems 9, 10, 14 y 19.

Por su parte, la satisfacción con la relación subordinado – supervisor se refiere a la proximidad y frecuencia del supervisor, así como la asertividad de la misma, las críticas constructivas y que estas estén dirigidas a los objetivos de la organización. Se explicó a continuación en los ítems 13, 15 y 17.

Finalizando, la satisfacción con la remuneración es acerca del salario aceptable y la negociación asertiva acerca de aspectos laborales de acuerdo a cada trabajador. Tal dimensión se vio en los ítems 4, 12 y 23.

Además, para lograr medir la productividad de los colaboradores y del propio establecimiento de comida rápida Pizza Hut, se utilizará la fórmula propuesta por Render y Heizer (2014), donde reconoce la siguiente fórmula para calcularla:

$$\text{Productividad de múltiples factores} = \frac{\text{Salidas}}{\text{Mano de obra} + \text{Materiales} + \text{Energía} + \text{Capital} + \text{Otros}}$$

En la presente investigación se tomaron sólo los factores de entrada como la mano de obra, materiales y energía debido a la facilidad de obtener los datos necesarios para llevar a cabo el cálculo del ratio de dicho constructo y obtener un panorama más amplio.

Esto se realizó clasificándolos de acuerdo a su puesto de trabajo, como podría ser caja, despacho del pedido o cocina.

$$\frac{\text{Producción}}{\text{Factores multifactoriales}} = \frac{n^{\circ} \text{ clientes atendidos por turno}}{\text{Mano de obra} + \text{Materiales} + \text{Energía}}$$

3.6.1. Análisis de Fiabilidad

Esta prueba se realizó al estudiar el alfa de Cronbach determinado mediante el programa estadístico SPSS. Se encontró que tanto las dimensiones de la Satisfacción Laboral como la variable Productividad de múltiples factores, poseen índices favorables de fiabilidad, debido que son mayores a 0.07.

George y Mallery (2003) hicieron las siguientes recomendaciones para evaluar el coeficiente alfa de Cronbach:

Tabla 2.

Evaluación Alfa de Cronbach

Coeficiente Alfa	Nivel
>.9	Excelente
>.8	Bueno
>.7	Aceptable
>.6	Cuestionable
>.5	Pobre
<.5	Inaceptable

Tabla 3.

Alfa de Cronbach de dimensiones de la variable y en general

Dimensiones	N° de ítems	Alfa de Cronbach	Interpretación
Variable General	26	,990	Excelente
Satisfacción en el Trabajo	4	,926	Excelente
Satisfacción con el Ambiente Físico	4	,911	Excelente
Satisfacción con la Forma en que se realiza el Trabajo	8	,967	Excelente
Satisfacción con las Oportunidades	4	,911	Excelente
Satisfacción con la Relación Subordinado-Supervisor	3	,942	Excelente
Remuneración	3	,895	Bueno

3.6.2. Normalidad de datos

Se llegó a encuestar a un total de 31 colaboradores, por lo tanto, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk para determinar la normalidad de datos, en donde poseen una sigma menor a 0.05, demostrando que estos datos no se distribuyen normalmente o asimétricamente.

Tabla 4.

Normalidad de Datos

Shapiro-Wilk			
Variabes	Dimensiones	Estadístico	Sig.
Satisfacción Laboral	Satisfacción Trabajo	0.906	0.010
	Satisfacción del Ambiente	0.907	0.011
	Satisfacción con la Forma	0.902	0.008
	Satisfacción con las oportunidades	0.907	0.011
	Satisfacción entre subordinado y supervisor	0.893	0.005
	Satisfacción con la remuneración	0.922	0.027
	Satisfacción Laboral	0.900	0.007

Nota: Datos obtenidos IBM SPSS Statitics 23

3.7. Procedimientos

Como la presente investigación requiere de una recolección de datos, previamente se acordaron las fechas y horas apropiadas con el gerente de tienda y supervisores, pudiendo aplicar el cuestionario a los colaboradores en el mismo establecimiento de comida rápida Pizza Hut, teniendo en cuenta su disponibilidad y que tengan la menor carga laboral en la jornada del día establecido.

Posteriormente, en el día y hora indicada, que vino a ser, aproximadamente en el mes de septiembre, se entregó el cuestionario a los 31 colaboradores, indicando que sería auto asistido y anónimo, por lo tanto, pudieron responder de manera honesta, siendo clave para una recolección de datos más confiable y real. Además, se manifestó que los fines son netamente académicos con el fin de llevar a cabo la investigación.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Con la debida información, el SPSS versión 25 sirvió para calcular el Alfa de Cronbach donde se pudo apreciar la fiabilidad del cuestionario empleado y sus dimensiones, por si hubo aceptación o percepciones similares entre los colaboradores cuando completen las encuestas, así como el análisis factorial para conocer la validez de las variables. En cuanto a la prueba de normalidad, se empleó con la finalidad de saber si las pruebas son de distribución normal o paramétricas; en ese caso se usó la correlación de Pearson, o no paramétricas, la correlación de Spearman y percibir qué tan bien se distribuyen. Lo mencionado anteriormente se aprovechó a

fin de conocer la correlación existente de la satisfacción dentro de la productividad. A parte, la regresión lineal con el propósito de descubrir la influencia de las dos variables, una sobre otra.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 5.

Matriz de Consistencia

PROBLEMA CENTRAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES/VARIABLES	METODOLOGÍA
¿La satisfacción laboral influye en la productividad de los colaboradores de Pizza Hut de Chiclayo durante el 2019?	Objetivo General			Enfoque, tipo y nivel de investigación Cuantitativa, nivel explicativa
	<p>Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de Pizza Hut 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Pizza Hut en Chiclayo 2019. • Determinar el nivel de productividad de múltiples factores en el establecimiento de comida rápida Pizza Hut en Chiclayo 2019. • Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de los dos constructos. • Determinar la influencia de la Satisfacción con el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con la relación subordinado-supervisor y la satisfacción con la remuneración en la productividad de los colaboradores de Pizza Hut en Chiclayo 2019. 	La satisfacción laboral influye en el nivel de productividad del establecimiento de comida rápida Pizza Hut 2019.	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad de múltiples factores - Satisfacción Laboral - Satisfacción con el trabajo en general. - Satisfacción con el ambiente físico del trabajo. - Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo. - Satisfacción con las oportunidades de desarrollo - Satisfacción con la relación subordinado-supervisor. - Satisfacción con la remuneración. 	<p>Diseño de investigación No experimental y transversal</p> <p>Población 31 colaboradores - censal</p> <p>Tratamiento estadístico Alfa de Cronbach Análisis factorial Normalidad de datos Correlación de Spearman Regresión lineal</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Modelo de cuestionario S21 /26, ratio de productividad</p>

3.10. Consideraciones éticas

La presente investigación busca aportar en el mundo científico debido al valor de este proyecto, donde se pudo observar una visión más completa de la empresa ya que el objetivo es determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad, tanto de los colaboradores como del establecimiento. A la vez, se tomó en cuenta el consentimiento previo de cada colaborador, así como comunicarle que no saldría perjudicado bajo ninguna circunstancia, respetando el anonimato de cada trabajador en cuanto el desarrollo de los cuestionarios en el establecimiento de comida rápida Pizza Hut, además que la información recopilada fue para fines netamente académicos.

Asimismo, se respetará la base de datos tal cual, por lo tanto, no existió ningún tipo de manipulación por parte del investigador, beneficiando a los participantes con el resultado de la investigación.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

A continuación, en este capítulo, se presenta con detalle sobre la satisfacción laboral y qué dimensiones influyen en la productividad de múltiples factores.

Posteriormente, se detalla la correlación existente que se encuentra entre las dimensiones de la Satisfacción Laboral y la Productividad de múltiples factores, y poder determinar la influencia entre los dos constructos, independiente sobre dependiente, de acuerdo a los objetivos.

Baremación

Para los niveles que se presentan en cada variable y dimensión, se calcularon los baremos de cada una, en donde a continuación, se muestran resultados divididos en tres partes, siendo el nivel “bajo” que explica que una variable no se desarrolla de la mejor manera, “medio” un punto neutral en donde las variables podrían mejorar, y el punto “alto” las variables que denotan desarrollarse de manera adecuada según las percepciones de los colaboradores.

Tabla 6.

Baremación de Satisfacción Laboral

Nivel	SAT TRAB	SATAMB	SATFORM	SATOPO	SAT SUBOP	SATREM	SL
Bajo	Hasta 2.25	Hasta 2.25	Hasta 2.25	Hasta 2.25	Hasta 2.33	Hasta 2.22	Hasta 2.29
Medio	> 2.25 a 3.08	> 2.25 a 3.00	> 2.25 a 3.04	> 2.25 a 3.00	> 2.33 a 3.33	> 2.22 a 3.00	> 2.29 a 3.10
Alto	> 3.08	> 3.00	> 3.04	> 3.00	> 3.33	> 3.00	> 3.10

Nota: Datos obtenidos IBM SPSS Statistics 23

En la siguiente tabla, se menciona en nivel por cada variable o dimensión, en donde la explicación de éstas se expondrá a profundidad en los resultados según cada objetivo.

Tabla 7.

Nivel de baremación en la SL

Nivel	Satisfacción Trabajo	Satisfacción del Ambiente	Satisfacción con la Forma	Satisfacción con las oportunidades	Satisfacción entre subordinado y supervisor	Satisfacción con la remuneración	Satisfacción Laboral
Media	2.5161	2.5403	2.5283	2.5403	2.6129	2.538	2.5161
Nivel	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio

Nota: Datos obtenidos IBM SPSS Statitics 23

En el caso de la variable dependiente, mediante la tabla que se muestra a continuación, se puede apreciar que, así como en las dimensiones de la variable independiente que mostraban un nivel medio, la productividad de múltiples factores también presenta dicho nivel.

El nivel de satisfacción laboral es medio con un valor de 2.5161, se tiene en cuenta que las dimensiones que afectan este resultado son el trabajo en general y la formación, las cuales se definen en que, la mayoría de trabajadores no se sienten relacionados con sus compañeros debido a la poca confianza que existe o malos comentarios entre ellos, teniendo como consecuencia la falta de trabajo en equipo, por otro lado, no se considera la participación cuando se solicita para las decisiones del área respectiva, por lo tanto, la capacidad para decidir por sí mismo queda a un lado disminuyendo el grado de participación en las futuras decisiones cuando se formen los grupos de trabajo, asimismo no les agrada mucho el trabajo donde están, porque no tienen las posibilidades de hacer las cosas en los que son buenos o que se sientan mucho más a gusto, esto conlleva a no tener una relación tan cercana con los jefes por lo cual el apoyo de estos es mínima.

Tabla 8.

Baremación en la Productividad de múltiples factores

PRODUCT MULTIFACT	
	Bajo Hasta 0.472
Nivel	Medio > 0.472 a 0.565
	Alto > 0.565

Nota: Datos obtenidos IBM SPSS Statitics 23

Tabla 9.

Nivel de baremación en la PM

PRODUCT MULTIFACT	
Media	0.495
Nivel	Medio

Nota: Datos obtenidos IBM SPSS Statitics 23

Tabla 10. *Datos de Productividad de múltiples factores*

CLIENTES	MO-M-E	PM
300	525.96	0.57
265	525.96	0.50
200	525.96	0.38
245	525.96	0.47
240	525.96	0.46
198	525.96	0.38
250	525.96	0.48
300	525.96	0.57
300	525.96	0.57
300	525.96	0.57
300	525.96	0.57
300	525.96	0.57
200	525.96	0.38
235	525.96	0.45
220	525.96	0.42
105	525.96	0.20
300	525.96	0.57
255	525.96	0.48
289	525.96	0.55
300	525.96	0.57
236	525.96	0.45
282	525.96	0.54
191	525.96	0.36
300	525.96	0.57
256	525.96	0.49
300	525.96	0.57
273	525.96	0.52
286	525.96	0.54
292	525.96	0.56
253	525.96	0.48
296	525.96	0.56

Nota: De acuerdo al modelo de ratio dado por Render y Heizer (2014), el denominador de la PM consiste en: MO =Mano de obra, M = Materiales y E = Energía o consumo eléctrico, a continuación se explica el cálculo de cada entrada:

Para la MO se tomó en cuenta el pago de planilla a todos los colaboradores que sería s/10,370 para dividirlo entre 30 (días) y poder deducir el pago diario. Así también, para los materiales se tomó en cuenta un total de s/5 ya que como franquicia los costos son generales, por lo tanto los insumos están incluidos. Por último, el consumo eléctrico se halló calculando el pago mensual a Ensa que sería de s/5,258.83 también dividido entre 30 (días) y de esa manera calcular el ratio de productividad de múltiples factores.

El nivel de productividad de múltiples factores es medio con un valor de 0.495, esto se debe que como todo negocio depende de los clientes, estos varían de acuerdo al día y temporada, por lo cual se comprobó que son los comensales que actúan directamente en este problema, teniendo los fines de semana un incremento considerable; a su vez se considera que la mano de obra, energía y los materiales usados se proyectan siempre a la misma cantidad por día solventando la demanda, por lo tanto, el tema de productividad no depende mucho de los colaboradores por la atracción a la empresa, sino de la forma en cómo actúa y la efectividad para producir más en tiempo récord.

Como se observa en la Tabla 10, el cuadro responde al proceso del cálculo del ratio de productividad de múltiples factores, el cual muestra el resultado por día (específicamente durante el desarrollo de un fin de semana). En el caso de los clientes se brindó la información de un conteo aproximado de la semana anterior de cuando el investigador fue a recolectar los datos.

En la mano de obra, materiales y energía se llegó a un resultado de 525.96 soles por día, en el consumo eléctrico se dio 175.29 y en cuanto a los materiales se tomó en cuenta el costo en general que incluye la pizza en sí y la caja en sus distintas presentaciones que sería s/5 en total.

Correlación de dimensiones de la variable Satisfacción Laboral y la variable Productividad de múltiples factores

Al no haber una distribución normal entre los datos, la prueba de correlación aplicada es la de Spearman, en donde esta posee un sigma menor al 0.01.

Tabla 11.

Correlación entre las dimensiones de SL y PM

	Dimensiones	Estadísticos	PRODUCT_MULTIFACT
Rho de Spearman	SATTRAB	Coefficiente de correlación	,504**
		Sig. (bilateral)	0.004
	SATAMB	Coefficiente de correlación	,558**
		Sig. (bilateral)	0.001
	SATFORM	Coefficiente de correlación	,470**
		Sig. (bilateral)	0.008
	SATOPO	Coefficiente de correlación	,558**
		Sig. (bilateral)	0.001
	SATSUBO	Coefficiente de correlación	0.352
		Sig. (bilateral)	0.052
	SATREM	Coefficiente de correlación	,457**
		Sig. (bilateral)	0.010

Nota: Datos obtenidos IBM SPSS Statistics 23

Además, se observa que solo la Satisfacción con la relación entre Subordinado-Supervisor no se relaciona con la productividad de múltiples factores, asimismo, no posee un sigma menor al 0.05 lo cual explica que no existe correlación, esto se da por la forma en que los supervisores realizan las tareas, ya que no guarda relación con el aspecto del cuidado y la atención que debe tener con el colaborador, por otro lado, no juzgan correctamente relacionándolo con lo que producen día a día, sino en las metas que les trazan y no velan por el esfuerzo de cada trabajador, siendo una falta de motivación que desanima a los colaboradores seguir mejorando para alcanzar los objetivos de la organización.

Regresión Lineal Simple y Múltiple

Esta prueba permite determinar si la variable independiente (Satisfacción Laboral) llega a influir o no sobre la dependiente (Productividad de múltiples factores), y esto se puede comprobar por medio de un nivel de significancia (sigma) menor a 0.05.

A continuación, se explicará si existe influencia entre las variables, así como las dimensiones de la variable independiente sobre la dependiente.

Tabla 12.

Regresión Lineal Simple

Regresión Lineal Simple	Productividad de múltiples factores	
	Beta	Sig.
Satisfacción Laboral	0.839	0.050

Nota: Datos obtenidos IBM SPSS Statitics 23

En tanto el estudio general entre los dos constructos, uno sobre el otro, se confirma que sí existe influencia entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de múltiples factores, debido a su sigma menor a 0.05.

La razón es que de las seis dimensiones que componen la satisfacción laboral, cinco están en una correlación moderada con la productividad de múltiples factores, en general, la mayoría de colaboradores no tienen una relación estable con sus supervisores, debido a que llegan a supervisar de manera incorrecta y no siempre respetan el protocolo que se requiere, por lo cual no realizan control adecuado, juzgando de manera desequilibrada e incorrecta si existe algún error. Otro punto importante es el ambiente de trabajo donde las oportunidades que se le brinda a los colaboradores tanto para trabajar part time o full time, sí consideran las remuneraciones justas, pero no se toman en cuenta las horas extras.

Tabla 13.

Regresión Lineal Múltiple

Regresión Lineal Múltiple	Productividad de múltiples factores	
	Beta	Sig.
Satisfacción con el trabajo en general	-0.049	0.073
Satisfacción del Ambiente	2.491	0.134
Satisfacción con la Forma en que realiza su Trabajo	0.825	0.023
Satisfacción con las oportunidades	2.139	0.031
Satisfacción entre subordinado y supervisor	0.417	0.592
Satisfacción con la remuneración	0.181	0.837

Nota: Datos obtenidos IBM SPSS Statitics 23

En cuanto a la influencia de las dimensiones de la satisfacción laboral, se obtuvo que la Satisfacción con la Forma en que realiza su trabajo, así como la Satisfacción con las Oportunidades, influyen de manera directa sobre la productividad de múltiples factores, es decir que mientras se sigan manejando de la mejor manera estas dos dimensiones, la variable dependiente se verá afectada de manera positiva. Cabe recalcar que la Satisfacción con las oportunidades es la que más influye entre las dos, debido a su beta de 2.14 y la Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo influye en menor grado con un beta de 0.83, se explica que los colaboradores se encuentran satisfechos en el ritmo que están trabajando y la calidad que obtienen al hacerlo de tal manera, también se refiere a que las oportunidades laborales que ofrece y que todo está de acuerdo a ley, por otro lado, la satisfacción con el trabajo en general, la satisfacción del ambiente, Satisfacción entre subordinado y supervisor así como la Satisfacción con la remuneración no influyen en la productividad, debido que los valores encontrados no son significativos (por ser mayores a 0.05), siendo una razón que no perciben una comunicación asertiva la cual motive a los colaboradores.

Para satisfacción del trabajo en general se debe a que no existe tanto compañerismo entre los colaboradores, para satisfacción con el ambiente no se relaciona porque por el mismo trabajo el interior de la tienda se encuentra algunas veces desordenado y hace falta limpieza constante, para satisfacción entre subordinado y supervisor no existe relación porque los superiores no se expresan correctamente cuando juzgan alguna tarea y para satisfacción con la remuneración si bien es cierto que el pago por su trabajo es el correcto, no hay incentivos ni premios para los más eficientes.

4.2. Discusión

Con respecto al primer objetivo específico, el nivel de satisfacción laboral es medio donde las dimensiones del trabajo en general y la forma en que se realiza el trabajo son los que afectan este resultado, porque por definición estas dos están ligadas con el espíritu de colaboración, relación entre colegas y el grado de participación en las decisiones sobre cómo se desea manejar el trabajo con el apoyo de sus superiores. Este resultado se presenta por la falta de confianza que no permite la existencia del compañerismo, perjudicando el trabajo en equipo, por otro lado, el grado de participación en las futuras decisiones disminuye en los equipos de trabajo, lo que genera incomodidad porque no se explota el potencial de los subordinados en las posibilidades para desempeñarse. Los resultados de Konstaninos & Nikolaos (2015) son similares a los hallados en Pizza Hut, los cuales indican que el personal administrativo se encuentra insatisfecho, en donde para ambas investigaciones, el personal se encuentra caracterizada por no apoyar durante las reuniones, pero existe un factor que interviene en tales decisiones, la cual es la falta de equipo necesario, así mismo, no existe solidaridad entre colegas debido a la distancia que mantienen, por lo que cada colaborador vela por su propio interés y no se trabaja como una unidad; por otro lado, aun teniendo conocimiento acerca de los objetivos de la organización esto no satisface la necesidad que tiene el colaborador, porque estos no contemplan alguna razón a favor de ellos.

En cuanto a Belias, et al. (2015), su investigación difiere con lo estudiado en Pizza Hut, mencionando que los colaboradores griegos de bancos o instituciones crediticias perciben su trabajo como valioso, satisfactorio e interesante, teniendo como resultado un nivel moderado-alto, por lo tanto, mantienen una gran motivación para ser más productivos y mejorar la imagen de la organización así como el empleado mismo, al igual que Hoboubi, et al. (2017) coinciden y concluyen que la satisfacción en el trabajo fue moderada significando que si la satisfacción aumenta, de igual manera la productividad, considerando como factor importante los horarios en que los colaboradores trabajan. En el caso de Pizza Hut, se resalta que los resultados no llegaron a ser precisamente los mismos, la razón es que entre estas dos investigaciones el rubro donde se realizan los estudios son de contextos diferentes, por tanto, la satisfacción dependerá mucho de cómo la organización apoya y dirige a sus colaboradores para que los resultados estén acorde al nivel del trato hacia ellos.

Con respecto al segundo objetivo específico, el nivel de productividad de múltiples factores es medio, teniendo como motivo que los comensales acuden mayormente los fines de semana, apoyando la productividad de la empresa y relacionándolo con la mano de obra, energía y materiales usados, donde se da el abasto para cubrir la demanda solicitada. Este resultando guarda relación con lo estudiado por Hoboubi, et al. (2017) donde concluyeron que la productividad estaba en un nivel moderado, mencionando que el resultado tendría que ver con los horarios de

trabajo que se manejan, así como las demoras a la hora de ingreso o inasistencias, recalando que si el nivel baja, generaría que los costos aumenten. Para Pizza Hut sería lo mismo, por lo que si un colaborador es productivo significa que al hacer su trabajo en menos tiempo gasta menos energía y con la menor cantidad de insumos y materiales, por lo que los costos también serían menores. Guardando relación con lo mencionado anteriormente, Render & Heizer (2014) detallan en su fórmula de manera global la productividad para tener una visión más concisa y precisa de la organización, logrando percibir a mayor detalle las mermas o posibles cuellos de botella en los procesos. Asimismo, Martínez (2007) que este constructo es un indicador que manifiesta cuán bien usan los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios, considerando que para que sea aceptable como empresa, la productividad debe estar en un promedio moderado-alto.

Con respecto al tercer objetivo específico, el grado de correlación entre las dimensiones de satisfacción laboral con productividad, se observa que solo la satisfacción con la relación entre Subordinado-Supervisor no se relaciona con productividad de múltiples factores, aquí los supervisores no juzgan correctamente ni realizan el balance relacionándolo con lo que producen a diario, sino que se enfocan en las metas que le trazan los directivos. Dicho resultado difiere con Horrevorts, et al. (2018) quienes concluyeron que existe correlación significativa entre colegas y supervisores, por lo que permite que su nivel de productividad sea significativa. Se alude que en ambas investigaciones, la variación depende del tipo de organización y el trato de los supervisores, puesto que ellos poseen la autoridad para tomar decisiones y enfocan su labor no solo dentro de la organización, sino que el contacto también se da fuera del horario laboral. En conclusión, para Pizza Hut, el trabajo de los colaboradores no es el deseado por sus superiores, por lo cual no se genera una relación equivalente y la supervisión de los superiores saca de foco el nivel de productividad con el que tanto esfuerzo se llegó a realizar, viéndose esto reflejado en el resultado de la correlación.

Con respecto al cuarto objetivo específico, la influencia de las dimensiones de satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores, se obtuvo que la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, así como la satisfacción con las oportunidades, influyen directamente en la productividad de múltiples factores, teniendo en cuenta que las oportunidades laborales son accesibles, pero dependiendo del desempeño de cada colaborador, guardando cierta relación con el modelo de Cornell elaborado por Judge, Hulin y Dalal (2012) donde aclaran que: "Un trabajador satisfecho es un trabajador productivo", concluyendo que si las necesidades del colaborador, como salario, promoción, etc., se satisfacen en dicho centro laboral, será más productivo, se sentirá motivado para resolver sus necesidades y satisfacer la producción. Por su parte, Porter y Lawler (1968) han desarrollado un modelo que sugiere que "la productividad conduce a la satisfacción laboral" mencionando que las recompensas deben darse de acuerdo al nivel de productividad, por lo que si esta es alta, la recompensa también.

Con respecto al objetivo general, se confirma que sí existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de múltiples factores, esto se generó por la relación inconsistente con sus supervisores, quienes no realizan su deber de la manera que se desea y otro punto importante sería el ambiente de trabajo y las horas extras que no son consideradas en la remuneración mensual. Embuldeniya (2017), concluye que la satisfacción de los empleados con respecto a las relaciones tiene el mayor impacto en la productividad, por lo tanto, se debe mantener una relación sana entre el empleado y el empleador. Un punto claro es que en Pizza Hut, los colaboradores no cuentan con los beneficios que necesitan en su totalidad, sino con lo mínimo como sus derechos básicos, lo que permite mantener un cierto grado de satisfacción y esto se refleja en los datos referentes a la producción que se generan como equipo de trabajo. Asimismo, Raziq & Maulabakhsh (2015) también coinciden con la investigación de Embuldeniya, llegando a tener en sus resultados una relación positiva entre los dos constructos, concluyendo que mientras más satisfecho se sienta el empleado, existirá un mejor ambiente laboral y consecuentemente mayor productividad, beneficiando a la empresa misma.

Con estos resultados se afirma que la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de múltiples factores de los colaboradores de Pizza Hut, coincide con varias investigaciones mencionadas dado que todas cumplen con el requerimiento mínimo asignado por Spearman, pero existen variaciones en cuanto a los desarrollos de los antecedentes mencionados, puesto que estos enmarcan la satisfacción como el grado último para tener una mayor productividad, además, Judge, Hulin & Dalal (2012) llegaron a relacionar un enfoque multidimensional con la satisfacción laboral que lo toma como una actitud global hacia el trabajo conformado por distintos factores relacionados con el constructo influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de múltiples factores, esto depende del modelo que se desarrolla para cada investigación considerando el rubro y la población estudiada.

Estos resultados se confirman a través de lo mencionado por Amorós (2007), quien explica que la satisfacción laboral está relacionada con la manera de actuar de los colaboradores dentro del trabajo, así sea una actitud positiva o negativa, como el diferenciar la recompensa que uno recibe con las expectativas que tienen.

V. Conclusiones

En cuanto a la metodología desarrollada en la investigación al establecimiento de comida rápida Pizza Hut, los resultados que se generaron a través de la información recolectada fueron reales, porque es lo que sucede en su vida laboral diaria, resaltando que el modelo 21/26 por Meliá y Peiró y el ratio elaborado por Render y Heizer son instrumentos confiables que se pueden trabajar en este tipo de empresas, quedando a carta abierta el uso de estos para su aplicación en otras organizaciones.

Se determinó que no existe una influencia total de la satisfacción laboral en la productividad de múltiples factores porque la confiabilidad se encuentra en el 0.05 que sería el umbral ya que la condición es que sea menor a ese valor.

De acuerdo a la satisfacción laboral, se determinó que existe un nivel medio, teniendo como motivo que no hay una estrecha relación entre los trabajadores debido a la poca confianza que existe, lo que implica la ausencia de trabajo en equipo. Además, otro factor que interviene en la determinación de este nivel es la remuneración que no es proporcional a las horas trabajadas.

De acuerdo a la productividad de múltiples factores, posee un nivel medio, debido a que sus recursos los usan de un modo regular cuando pueden manejarlos de una mejor manera, ya que como se sabe, es importante que se mantenga posicionado en el mercado como franquicia.

Respecto a la correlación entre las dimensiones de las dos variables, cinco están en una correlación moderada con la productividad de múltiples factores, comprobando que no existe correlación entre subordinado-supervisor y la productividad de múltiples factores teniendo los siguientes motivos: no toma mucho en cuenta la comodidad del colaborador, no consideran las opiniones de los colaboradores en las decisiones y tampoco juzgan de la mejor manera el trabajo que realizan sus empleados ni se preocupan por el bienestar de cada uno.

Por último, se determinó que sí existe influencia de dos de las seis dimensiones de satisfacción (con la forma en que realiza su trabajo y la satisfacción con las oportunidades) sobre la variable productividad de múltiples factores, estas dos dimensiones influyen ya que la forma de trabajar y la calidad con la que lo realizan se encuentra relacionado directamente al colaborador.

VI. Recomendaciones

En la satisfacción laboral se pueden tomar en cuenta algunos beneficios como bonificaciones y/o utilidades, así como días libres por la eficiencia en el trabajo, pudiendo motivar a los colaboradores de manera extrínseca. A su vez, se sugiere que los altos mandos consideren la oportunidad de ascender dentro de la empresa y desarrollarse, para que de esa manera se sientan más a gusto en la organización.

En cuanto a la productividad, se debería tomar muy en cuenta la retroalimentación, sobre todo en lo que se refiere a la atención al cliente con su pedido que es cuando comienza el trato directo con este, de ese modo llegar a mejorar la gestión del sistema de pedidos y evitar demoras.

Reforzar los eventos de confraternidad para la integridad entre jefes y empleados permitiría que exista mayor cercanía entre Subordinado-supervisor, así como reconocer y valorar más el trabajo de sus colaboradores.

También, se sugiere que este tipo de estudios se realice anualmente y en el primer semestre para permitir que las estrategias de mejora a implementar sean incluidas en el presupuesto del año siguiente, el cual se aprueba a más tardar en el mes de octubre.

Por último, considerar la investigación como referencia y el uso de otros constructos de acuerdo al tipo de organización que se plantee estudiar. De igual manera, como se trabajó un ratio en Pizza Hut, relacionarlo con otros modelos de productividad.

VII. Referencias

- Amorós, F. (2011). *Factores de satisfacción laboral*. Edición de la página de internet. Retrieved from <http://www.tisoc21sl.com/el-rincon-del-coach/calidad-y-productividad.php>.
- Banga S. (2012). A comparative Study of Factors Affecting Employee Satisfaction with reference to Public and Private Sector Banks. *International Journal of Management Research and Reviews* 2: 1831-1837.
- Belias, D., Koustelios, A., Sdrolas, L., & Aspridis, G. (2015). *Job Satisfaction, Role Conflict and Autonomy of employees in the Greek Banking Organization*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175, 324–333. doi:10.1016/j.sbspro.2015.01.1207
- Böckerman, P., & Ilmakunnas, P. (2012). *The Job Satisfaction-Productivity Nexus: A Study Using Matched Survey and Register Data*. *ILR Review*, 65(2), 244–262.
- Carmeli, A., & Freund, A. (2004). *Work commitment, job satisfaction, and job performance: an empirical investigation*. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 7(3), 289–309. doi: 10.1108/ijotb-07-03-2004-b001
- Chiang, M., M. Salazar, P. Huerta y A. Núñez (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas)*. Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universum* 2 (23): 67-85.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial McGrawHill Interamericana, Colombia.
- Crossman, A., & Abou-Zaki, B. (2003). *Job satisfaction and employee performance of Lebanese banking staff*. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 368–376. doi: 10.1108/02683940310473118
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. 11ª Edición. México.
- Embuldeniya, A. (2017). *The impact of employee job satisfaction by different perspectives on employee productivity in Apparel Industry of Sri Lanka*. 3rd International Conference on Social Sciences (3rd ICSS), 30th September - 01st October 2016, Research Centre for Social Sciences, Faculty of Social Sciences, University of Kelaniya, Sri Lanka. p 51.
- Fassoulis, K., & Alexopoulos, N. (2015). *The workplace as a factor of job satisfaction and productivity*. *Journal of Facilities Management*, 13(4), 332–349. doi: 10.1108/jfm-06-2014-0018.

- Halkos, G., & Bousinakis, D. (2010). *The effect of stress and satisfaction on productivity*. International Journal of Productivity and Performance Management, 59(5), 415–431. doi: 10.1108/17410401011052869
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland, OH: World Publishing Company
- Hiang Vega, María Margarita, & Ojeda Hidalgo, José Felipe. (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. Contaduría y administración, 58(2), 39-60.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari Ghanavati, F., Keshavarzi, S., & Akbar Hosseini, A. (2017). *The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry*. Safety and Health at Work, 8(1), 67–71. doi:10.1016/j.shaw.2016.07.002
- Horrevorts, M., Van Ophem, J., & Terpstra, P. (2018). *Impact of cleanliness on the productivity of employees*. Facilities, 36(9/10), 442–459. Doi: 10.1108/f-02-2017-0018
- Judge, T. A.; Hulin, C. L. & Dalal, R. S (2012). Job satisfaction and job affect. Steve W. J. Kozlowski (Eds.). *The Oxford Handbook of Organizational Psychology* (pp. 496-525. New York: Oxford University Press.
- Jusmin, A., Said, S., Bima, M. J., & Alam, R. (2016). *Specific Determinants of Work Motivation, Competence, Organizational Climate, Job Satisfaction and Individual Performance: A Study among Lecturers*. Journal of Business and Management Sciences, 4(3), 53-59.
- Meliá, J. L.; Peiró, J. M & Calatayud, C. (1986). *El cuestionario general de satisfacción laboral en organizaciones laborales: estudios factoriales, fiabilidad y validez (presentación del cuestionario S4/82)*. Millars, 11, 43-77.
- Pang, K., & Lu, C.-S. (2018). *Organizational motivation, employee job satisfaction and organizational performance*. Maritime Business Review, 3(1), 36–52. Doi: 10.1108/mabr-03-2018-0007
- Platis, C., Reklitis, P., & Zimeras, S. (2015). *Relation between Job Satisfaction and Job Performance in Healthcare Services*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 175, 480–487.
- Rafferty, A. E. & Griffin, M, A. (2009). *Job satisfaction in organizational research*. En D. A. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional 10ª. Edición*. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Shobe, K. (2018). *Productivity Driven by Job Satisfaction, Physical Environment, Management Support and Job Autonomy*. Bus Eco J9: 351. Doi: 10.4172/2151-6219.1000351
- Sumanth, D. J. (1990). *Ingeniería y administración de la productividad (1ª. ed.)*. México: MCGRAW HILL.
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). *Impact of Working Environment on Job Satisfaction*. Procedia Economics and Finance, 23, 717–725. Doi: 10.1016/s2212-5671(15)00524-9
- Shazad, M., Ahmad, M., Qasim, M., Mushtaq, M. et al. (2013). *Impact of employee's jobsatisfaction on organizational performance*. European Journal of Business and Management, 5 (5).

VIII. Anexos

Anexo 1: Cuestionario



**ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL ESTABLECIMIENTO DE
COMIDA RÁPIDA CHICLAYO, PERÚ**

Lugar Encuesta: _____	Fecha Encuesta: ____/____/ 2019
--------------------------	------------------------------------

Introducción

Mi nombre es Dency Steffy Deza Hurtado, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. En los próximos minutos le pediremos que responda algunas preguntas. Con las respuestas que usted nos proporcione, se buscará determinar el nivel de satisfacción laboral en el establecimiento de comida rápida en Chiclayo, Perú. Los trabajadores responderán utilizando un formato de respuesta con escala Likert (Totalmente de acuerdo = 4, De acuerdo = 3, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2, Bastante en desacuerdo = 1, Totalmente en desacuerdo = 0). La información obtenida en esta entrevista es confidencial y servirá solamente con el propósito del presente estudio. Usted puede detener este proceso de encuesta en cualquier momento si lo desea o no responder a una pregunta específica si así lo prefiere.

ITEM		0	1	2	3	4
1	Me gusta mi trabajo.					
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer cosas en las que yo destaco.					
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.					
4	Mi salario me satisface.					
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.					
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.					
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.					
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.					
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.					
10	Estoy satisfecho con la capacitación que me da la empresa.					
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.					
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.					
13	La supervisión que ejercen sobre mí es satisfactoria.					
14	Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio y las leyes laborales.					

1 5	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen.					
1 6	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.					
1 7	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.					
1 8	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos del trabajo.					
1 9	Mi empresa me trata con justicia e igualdad.					
2 0	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.					
2 1	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.					
2 2	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.					
2 3	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.					
2 4	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.					
2 5	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.					
2 6	Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea.					

Anexo 2: Promedio de cada ítem por dimensión

	S. TRABAJO EN GENERAL				S. AMBIENTE				S. FORMACIÓN								S. OPORTUNIDADES				S. RELACIÓN SUB SUP			S. CON REMUNERACIÓN		
D	S.TRAB1	S.TRAB2	S.TRAB3	S.TRAB4	S.AMB1	S.AMB2	S.AMB3	S.AMB4	S.FOR1	S.FOR2	S.FOR3	S.FOR4	S.FOR5	S.FOR6	S.FOR7	S.FOR8	S.OP1	S.OP2	S.OP3	S.OP4	S.RE1	S.RE2	S.RE3	S.REM1	S.REM2	S.REM3
N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
I	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos del trabajo.	Me satisface mi grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien.	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.	Los materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.	Me gusta hacer cosas en las que yo	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer cosas que me exigen.	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me exigen.	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis superiores.	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	Estoy contento del nivel de calidad que obtengo de mi tarea.	Estoy satisfecho con las oportunidades de promoción que tengo.	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción.	Estoy satisfecho con la capacitación que me da la empresa y las	Estoy satisfecho con cómo mi empresa me trata con justicia e igualdad.	Me gusta la forma en que mis superiores frecuentemente juzgan mi tarea.	La supervisión que ejercen sobre mí es satisfactoria.	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen.	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.	Mi salario me satisface.	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales que me dan.	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.
P	2.52	2.52	2.58	2.45	2.52	2.52	2.58	2.55	2.52	2.52	2.52	2.52	2.52	2.52	2.58	2.55	2.52	2.52	2.58	2.55	2.65	2.68	2.52	2.52	2.58	2.52
PD	2.52				2.54				2.53								2.54				2.61			2.54		

Anexo 3. MODELOS DE PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS

A. MODELO APC (AMERICAN PRODUCTIVITY CENTER)

Este modelo favorece una medida que relaciona la rentabilidad con la productividad, y el factor de recuperación del precio.

$$\frac{\text{Ventas}}{\text{Costos}} = \frac{\text{Producción en el periodo} * \text{Precio de venta}}{\text{Insumos utilizados} * \text{costos unitarios std.}}$$

Esta fórmula será aplicada en el proyecto de investigación de tal manera que pueda demostrar el índice de productividad en el establecimiento de comida rápida Pizza Hut.

Este desglose se puede ampliar de la siguiente manera:

$$\text{Productividad en el periodo} = \frac{\text{Producción en el periodo}}{\text{Insumos utilizados en el periodo}}$$

$$\text{Factor de recuperación del precio} = \frac{\text{Precio de venta}}{\text{Costos unitarios std.}}$$

B. MODELO DE PRODUCTIVIDAD TOTAL (MPT)

Se basa en medir la productividad total, y en cinco medidas parciales de productividad. Se utiliza la producción e insumos de manera tangible, siendo en otras palabras, totalmente medibles.

Se usan:

$$\text{Productividad total} = \frac{\text{Producción tangible total}}{\text{Insumos tangibles totales}}$$

$$PT_i = \text{productividad total del producto } i = \frac{\text{Producción tangible } i}{\text{Insumos tangibles totales } i}$$

PT_{ij} = Productividad parcial del producto i con respecto al insumo j

$$PT_{ij} = \frac{\text{Producción tangible } i}{\text{Insumo tangible } j}$$

Anexo 4: Carta de aceptación

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Chiclayo, 01 de julio del 2019.

Dency Steffy Deza Hurtado
Estudiante de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
Presente.-

Asunto: Solicitud de acceso para recopilar información en el Área de Recursos Humanos para proyecto de investigación.

Es grato dirigirme a usted para expresarle el cordial saludo a nombre de la empresa, y a la vez manifestarle que en atención a la solicitud de la estudiante DEZA HURTADO DENCY STEFFY, con código universitario 151CV56003 y DNI 72479526 para brindarle información sobre el tema: “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad del establecimiento de comida rápida Pizza Hut en Chiclayo 2019”; ha sido aceptada. En tal sentido se procederá a ofrecer las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido no sin antes manifestar mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Diego Pitta Acevedo
Gerente de tienda