



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL PERÚ

FACULTAD DE PSICOLOGÍA
ESPECIALIDAD EN PSICOLOGÍA SOCIAL

Satisfacción laboral y su relación con la Calidad de Servicio en un Restaurante de Lima
Metropolitana

Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología
con mención en Psicología Social
que presenta la Bachillera:

JAHAYRA STEFANY GARCIA MENDOZA

ASESOR:

MG. PIERRE ALCÓCER PALACIOS

LIMA – PERÚ

2018

Agradecimientos

A Dios, porque gracias a Él soy lo que soy, por lograr que sea la mejor versión de mí misma cada día. Por darme la fortaleza en todo momento, aun más en las adversidades.

A mis padres, Dina y Ruben, por apostar por mí siempre y darme la confianza para lograr cada una de las metas que me propongo.

A mi hermano, Jahir, porque gracias a él descubrí mi vocación, la cual ambos compartimos. Por sus enseñanzas, consejos y apreciaciones en todo este proceso.

A mi Padre Espiritual (P.E.S) por ser quien me ha guiado en este largo camino de mi vida universitaria; por enseñarme a dar lo mejor de mí, colocando mis dones y talentos al servicio de los demás.

A Oscar, por confiar en mí y en mis capacidades, por motivarme a seguir adelante y hacer de lo difícil algo placentero, con la mirada siempre puesta en Dios.

A mi asesor, Pierre, por el tiempo invertido y por cada uno de sus comentarios, correcciones, los cuales apuntaron siempre a sacar lo mejor de mí.

A la empresa A.M por abrirme las puertas de su organización y facilitarme todo lo necesario para ejecutar mi trabajo de campo.

A todos quienes aportaron de alguna u otra manera para el cumplimiento de este objetivo, gracias por la paciencia, aprecio y cariño hacia mi persona. Este logro es de ellos también.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la satisfacción Laboral y la Calidad de servicio, con el fin de determinar las características laborales que deberían estar presentes en el trabajo para propiciar un adecuado servicio a los clientes. Para ello se construyó una escala émica de satisfacción laboral y se correlacionó con la calidad de servicio, la cual fue medida a través de un puntaje promedio que obtuvieron cada uno de los colaboradores. Esta investigación se llevó a cabo con todos los colaboradores que brindaban atención directa a los clientes en un restaurante gourmet de Lima Metropolitana. Los resultados confirman los hallazgos de estudios anteriores, en los cuales la satisfacción laboral se asocia con la calidad de servicio, presentando una correlación de efecto pequeño. Específicamente, tomando en consideración los aspectos laborales medidos en la escala émica de satisfacción laboral, la calidad de servicio de este restaurante se encuentra asociada a la disponibilidad de recursos para realizar las funciones laborales, y a la buena relación con los superiores.

Palabras clave: satisfacción laboral, calidad de servicio, disponibilidad de recursos, relación con superiores, restaurantes.

Abstract

The objective of this research is to analyze the relationship between job satisfaction and service output, in order to determine the work characteristics that should be present in the work to promote an adequate service to customers. To this end, an emic scale of job satisfaction was built and correlated with the quality of service, which was measured through an average score obtained by each of the collaborators. This investigation was carried out with all the collaborators that provided direct attention to the clients in a gourmet restaurant in Metropolitan Lima. The results confirm the findings of previous studies, in which job satisfaction is associated with the quality of service, presenting a small effect correlation. Specifically, taking into consideration the aspects measured in the emic scale of job satisfaction, the quality of service of this restaurant is associated with the availability of resources to perform the job functions, and the good relationship with superiors.

Key words: job satisfaction, quality of service, availability of resources, relationship with superiors, restaurants.

Tabla de contenido

Introducción	5
Método	12
Participantes	12
Procedimiento.....	13
Instrumento.....	14
Medición.....	15
Resultados	17
Discusión.....	19
Conclusiones	22
Limitaciones.....	23
Referencias.....	24
Anexo	29

Introducción

En la actualidad, las organizaciones se despliegan dentro de un contexto cada vez más competitivo en el cual se requieren de nuevas estrategias centradas tanto en el cliente externo como en el cliente interno, siendo los primeros cada vez más exigentes (Ameca, 2014). Es bajo esta premisa en la que el servicio al cliente resulta ser uno de los principales insumos que una organización le brinda a sus usuarios durante la compra de algún producto o servicio (Solórzano & Aceves, 2013). La interacción que se da entre la persona que ofrece dicho producto y el cliente es crucial puesto que ello podría determinar que el usuario regrese a adquirir un servicio en dicha compañía o simplemente opte por dirigirse hacia los competidores (Scarilli, 2015).

A lo largo de los años, diversas investigaciones se han realizado para comprender el comportamiento del consumidor cuando este se encuentra satisfecho con el servicio brindado, ya que cubre sus expectativas y necesidades (Osman y Sentosa, 2013). Tal es así que de acuerdo al informe anual realizado por Accenture (2013) acerca del impacto que ejerce la atención al cliente, se encontró que el 66% de los consumidores, ante un pobre servicio al cliente, optaron por cambiarse a la competencia. Asimismo, el 81% de los consumidores indicaron que la empresa pudo haber realizado mayores esfuerzos para evitar ello; es decir, las empresas no se esfuerzan lo suficiente para retenerlos (Accenture, 2013).

Estos indicadores afectan directamente al rubro servicios, dentro del cual es posible identificar a uno de particular importancia para nuestro país: el sector restaurantes (servicios de comidas y bebidas). De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática, ese sector creció en 1.29% debido al dinamismo que posee (INEI, 2017). Este crecimiento es afín al impacto social que ha tenido la gastronomía peruana a nivel nacional e internacional, lo cual ha permitido que el sector represente el 6% del PBI anual (Perú-Retail, 2017).

De acuerdo a lo presentado anteriormente, la calidad de servicio o la atención brindada al cliente ejerce importancia en la decisión de permanecer en determinado servicio o trasladarse hacia el de la competencia. En ese punto algunas personas podrían preguntarse si el costo del mismo podría influir también en que una persona deje algún servicio, puesto puede parecerle muy costoso. En ese sentido, la revista Forbes (2013) realizó una encuesta de satisfacción al cliente en donde, el 86% de los clientes encuestados pagarían más dinero por tener un mejor servicio al cliente y por sentirse más valorados como consumidores. De este modo, se puede afirmar que para el consumidor el precio de un producto no es el

motivo por el cual dejan de adquirir un servicio, sino por una mala calidad de servicio recibido.

Ahora bien, teniendo información acerca de la importancia que tiene una buena calidad de servicio para la satisfacción y retención de los consumidores es importante para una organización garantizar que la calidad de servicio sea satisfactoria para los comensales. Investigaciones anteriores han abordado la variable calidad de servicio y han encontrado el impacto que ésta genera en la satisfacción de los clientes, retención y rentabilidad (Bagur-Femenias et al., 2014); así también se ha revisado cuáles son los antecedentes que hacen que un empleado pueda brindar una buena calidad de servicio.

Entre las investigaciones revisadas, se encuentra que un mayor compromiso, aspectos positivos, clima laboral y satisfacción laboral influyen de manera directa y positiva en la calidad de servicio, siendo la satisfacción laboral una de las principales variables estudiadas que guarda relación con dicho constructo (Hernández-Vargas et al., 2014), motivo por el cual la presente investigación aborda la relación entre ambos.

En ese sentido, si se trata de definir y medir el concepto calidad de servicio, este resulta ser complejo (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Por un lado, Gronroos (1984) sostiene que la calidad de servicio es producto de la comparación entre el servicio esperado y el servicio percibido. El mismo autor señala que la calidad de servicio resulta ser una variable multidimensional que se compone de tres dimensiones. Calidad técnica; es decir, lo que se da; calidad funcional, cómo se da; e imagen corporativa, imagen que percibe la persona respecto a la empresa (Gronroos, 1988).

Por su parte Parasuraman et al. (1988), autores de cuyo planteamiento sobre calidad de servicio se han valido diversas investigaciones hasta el día de hoy, partieron del paradigma de la desconfirmación para elaborar el instrumento de calidad de servicio, el cual les permitió medir, de manera separada, las expectativas de los clientes y la percepción de los mismos sobre el servicio recibido, considerando los comentarios realizados después de dicho servicio.

Investigaciones posteriores a las de Parasuraman et al. (1994) han centrado sus análisis de la calidad de servicio sobre la actitud por parte del consumidor hacia los servicios adquiridos. En ese sentido, para Lehtinen y Lehtinen (1982) la calidad de servicio se da a través de la interacción entre el cliente y el personal de la empresa que ofrece el producto durante la entrega del servicio, considerando para ello tres dimensiones, en la misma línea de lo planteado por Gronroos (1988). La calidad física, calidad corporativa y

calidad interactiva, siendo esta última la que se desarrolla a partir de la interacción entre el cliente y el personal de la empresa que provee el servicio.

No obstante, existen autores que discrepan con lo planteado por Parasuraman et al. (1988). Tal es el caso de lo postulado por Cronin y Taylor (1992), para ambos la calidad de servicio es definido como las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio prestado. Dichos autores señalan que no hay necesidad de cuantificar las expectativas del consumidor, ya que la calidad de servicio se basa en un conjunto de actitudes del cliente en relación a las dimensiones de calidad y que no debe ser medida a través de la diferencia entre la expectativa y el desempeño como lo planteaban Parasuraman et al. (1988), sino como una percepción del cliente sobre el desempeño en sí mismo del servicio brindado.

Del mismo modo, Osman y Sentosa (2013), sostienen que la calidad del servicio es el resultado de atender las necesidades, demandas y expectativas de los clientes a través de la prestación de servicios o atención al cliente. Esto quiere decir que tal definición se basa en la medida en que los servicios son percibidos por los clientes para satisfacer o superar las expectativas de los mismos. Para fines de esta investigación se considerará la aproximación de Cronin y Taylor (1992) debido a que la definición planteada por estos autores, además de ser una de las más utilizadas en diversas investigaciones, recoge la percepción del cliente sobre el servicio recibido, lo cual explicará en sí misma el deseo del usuario de persistir con el servicio o producto que le brinda determinada compañía.

La importancia del estudio sobre la calidad de servicio radica en las diferentes repercusiones que puede tener en diversos resultados organizacionales. En esta línea, una investigación realizada por Vu Minh y Huan Huv (2016) a 266 clientes del sector bancario, se encontró que una mejor calidad de servicio percibida incrementó la satisfacción de los mismos y esto generó un mayor impacto en la lealtad del usuario. Del mismo modo, Bagur-Femenias et al. (2014), encontraron, en un estudio realizado a trabajadores de una agencia de viaje en España, que la mejora de la calidad de servicio se reflejaba en una mayor satisfacción del cliente y esto, a su vez, generaba una mayor rentabilidad para la empresa.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, resulta importante que las empresas, en especial las que brindan un servicio a determinado público, consideren la calidad de servicio como un elemento clave para la fidelización y retención de los clientes, puesto que hoy en día, las organizaciones enfrentan diversos retos para mejorar el rendimiento y productividad de sus colaboradores en un mundo empresarial de cambio constante y más competitivo (Rust, Zahorik & Keiningham, 2016).

En ese sentido, es necesario identificar aquellos aspectos personales u organizacionales que influyen en una mejor calidad de servicio por parte de los colaboradores de una organización. Siguiendo esta línea, un estudio realizado por Hernández-Vargas, Llorens y Rodríguez (2014) en profesionales de la salud, reveló que las emociones positivas en el trabajo se relacionaban directa y significativamente con la experiencia del *engagement* y ambas impactaron directamente en una mejor calidad de servicio hacia los pacientes de dicho centro. Asimismo, la empatía, considerado como un recurso propio de la persona, presenta un impacto directo y significativo en la calidad de servicio de acuerdo a lo presentado por Hernandez-Vargas et al. (2014). A su vez, se ha encontrado que una de las variables que ha influido en una mejor calidad de servicio, y la cual amerita mayor investigación, es la satisfacción laboral.

Para ello, Alcocer (2010) en una investigación realizada a colaboradores de una empresa del rubro hotelero, identificó que tanto la personalidad, la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral correlacionan de manera directa con la calidad de servicio percibida como baja.

La importancia de la satisfacción laboral radica en el impacto que posee en la calidad de servicio que brinda una organización a través de sus colaboradores satisfechos con su trabajo. Para ello, Treviño y Calderon (1994) sostienen que, la insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños tanto a la salud física como a la psíquica; además, define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual impacta de forma distinta en cada sujeto, ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad. Ante ello, resulta importante prestar atención al impacto que ejerce la satisfacción laboral en los colaboradores y en la actitud de estos hacia la labor que realizan dentro de determinada organización.

Tal es así que la satisfacción laboral ha sido uno de los constructos más abordados en la historia del comportamiento organizacional y cuyo interés ha suscitado diversas investigaciones al respecto (Spector, 1997). Entre las teorías más utilizadas para explicar la satisfacción laboral se encuentra la planteada por Herzberg (1959), quien consideró la existencia de dos factores laborales importantes: extrínsecos e intrínsecos. Los factores extrínsecos hacen referencia a las condiciones de trabajo en un sentido amplio, donde incluyen aspectos como el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Por otro lado, los factores intrínsecos se refieren a los elementos que representan la esencia misma de la actividad laboral como el contenido del trabajo, la responsabilidad y el

logro (Herzberg, 1959). Por su parte, Locke (1968) sostuvo que el concepto de satisfacción laboral hace referencia a un estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona. Siguiendo esta misma línea, Hulin y Judge (2013) sostienen que la satisfacción laboral abarca respuestas psicológicas de múltiples dimensiones hacia el trabajo y dichas respuestas incluyen componentes cognitivos, afectivos y conductuales. Ahora bien, para Yamamoto y Feijoo (2007) ésta misma es definida como el contraste entre las expectativas y la percepción de logro de metas laborales. De este modo, dicho contraste puede describir una situación de insatisfacción, la cual es percibida como una meta significativamente alta; de satisfacción, como un logro significativamente alto; o de equilibrio, el cual no posee diferencia significativa (Yamamoto & Feijoo, 2007).

En ese sentido, las investigaciones señalan que la satisfacción laboral favorece la retención y permanencia de las personas al estar asociada a una disminución del ausentismo, rotación y disconformidad del empleador (Littlewood, 2008). Así también, se ha encontrado que elementos como el empoderamiento, reconocimiento y motivación del empleado poseen un efecto directo y significativo sobre la satisfacción laboral (Vaseer & Shahzad, 2016). Por todo ello, el concepto de satisfacción laboral que se adoptará en la presente investigación es el de Yamamoto y Feijoo (2007) puesto que tal definición, además de aterrizar conceptualmente en la percepción de logro e importancia de las metas que son significativas para la persona, ha sido empleado en un estudio émico que se asemeja a lo que se realizará en esta investigación, teniendo en cuenta que tal estudio ha sido realizado en un contexto peruano.

Si bien la calidad de servicio y satisfacción laboral han sido constructos abordados por diversos autores a lo largo de los años de forma independiente, en conjunto, el análisis de la relación entre ambas aún es limitado. A nivel internacional, Malhotra y Mukherje (2010) realizaron un estudio en empleados de un centro de llamadas (call center) en Reino Unido y se encontró una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio. Dicho resultado implica que mientras más satisfecho se encuentre un colaborador con su trabajo la calidad de servicio será más óptima. Asimismo, los resultados de un estudio realizado por Vaseer y Shahzad (2016) acerca de la relación entre las mismas variables, proporcionan evidencia de que existe una relación directa y positiva entre ambas, lo cual indica la importancia del estudio de ambas variables. Por su parte, un estudio llevado a cabo en instituciones financieras en Bangladesh acerca de la influencia del empoderamiento de los empleados sobre la satisfacción laboral y calidad de servicio,

brinda soporte que tanto la satisfacción laboral como la calidad de servicio dependen significativamente del empoderamiento de los empleados y que cuando estos están satisfechos aumenta la calidad de servicio (Islam, 2016).

A nivel nacional, Huarsaya y Tejada (2016) en una investigación acerca del estrés, la satisfacción laboral y la calidad de servicio en una muestra de colaboradores de un restaurante ubicado en el departamento de Arequipa, encontraron que tanto el estrés como la satisfacción laboral correlacionaban con la calidad de servicio. A mayor nivel de estrés, menor era la calidad de servicio, y esta última aumentaba a mayor satisfacción laboral por parte de los colaboradores. Igualmente, como se ha mencionado, Alcócer (2010) identificó que existe una correlación positiva entre satisfacción laboral y calidad de servicio percibida como baja, de acuerdo a los análisis realizados en dicha investigación; no obstante, resulta ser la satisfacción con la vida la que posee mayor relación con ésta última, de acuerdo también al análisis realizado por Yamamoto (2013).

Si bien dicho resultado sostiene que la satisfacción laboral se relaciona en menor medida con calidad de servicio, en comparación a la satisfacción con la vida, resulta importante no descartar el estudio de dicha relación. Esta recomendación surge en base a la evidencia recopilada que aún sostiene el vínculo entre satisfacción laboral y calidad de servicio dentro de diferentes contextos organizacionales (Malhotra y Mukherje, 2010; Vaseer y Shahzad, 2016). Además, es importante señalar que la satisfacción con la vida se encuentra asociada principalmente a aspectos externos a la organización (como la familia, la espiritualidad o la vida en pareja) (Yamamoto, 2013), aspectos que muchas veces escapan de la gestión directa de las organizaciones. En ese sentido, la satisfacción laboral presenta aspectos laborales que sí pueden ser gestionados y regulados por las empresas (Sánchez, 2008).

Por todo lo expuesto, resulta importante abordar la calidad de servicio como una de las principales herramientas que debe poseer una empresa para garantizar la fidelidad y retención de sus clientes, debido al impacto que posee en la satisfacción de los mismos, retención y rentabilidad (Bagur-Femenias et al., 2014). Para lograrlo, es necesario identificar aquellas variables que ejercen una influencia en la calidad de servicio. Las investigaciones revisadas plantean que la satisfacción laboral influye en la calidad de servicio; es decir, en tanto una organización vele por la satisfacción de sus colaboradores, y obtengan trabajadores satisfechos con su trabajo, la calidad de servicio se incrementará. En ese sentido en el Perú, una de las pocas investigaciones realizadas al respecto encontró que la calidad de servicio se ve impactada por la satisfacción laboral de manera positiva pero

Satisfacción Laboral y su relación con la Calidad de Servicio en un Restaurante de Lima Metropolitana

esta no resulta ser tan significativa como sí lo hace la satisfacción con la vida (Alcocer, 2010).

Ante ello, resulta importante tener en cuenta dicho resultado más no considerarlo concluyente. Es así que, la presente investigación tiene como propósito elaborar en primer lugar una escala émica sobre la satisfacción laboral y crear una encuesta de calidad de servicio, las cuales posteriormente, teniendo sus respectivos puntajes globales, se analizará para conocer si existe una relación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio. Asimismo, se aplicará dentro del sector restaurantes (servicios de comidas y bebidas), el cual implica una dinámica de relación con el usuario distinta al de la hostelería.



Método

La muestra fue tomada en un restaurante de Lima Metropolitana que se encuentra ubicado en Miraflores, un distrito exclusivo de Lima en el que el 79.8% de habitantes pertenecen a los niveles socioeconómico A y B (APEIM, 2016). Es un restaurante Nacional, casual y contemporáneo, el cual ofrece una carta compuesta por diversos platos típicos de la gastronomía peruana, manteniendo un estilo gourmet. Cuentan con un total de 72 trabajadores, de los cuáles 21 de ellos brindan atención directa a los clientes, todos ellos poseen una jornada de trabajo de horarios rotativos y partidos. Respecto a los clientes que visitan dicho restaurante, son personas, en su mayoría, de un nivel socio económico medio y alto, incluyendo visitantes turistas provenientes de diferentes países, en su mayoría de Latinoamérica.

Con respecto a la investigación realizada en dicha locación, ésta forma parte de un diseño mixto que abarca dos fases principales, la fase cualitativa y cuantitativa. En cuanto a la fase cualitativa, se realizó un estudio ético para construir la escala de satisfacción laboral, la cual permitió identificar las principales necesidades de la población particular de estudio. En ese sentido, busca identificar las condiciones laborales que deben darse en un centro de trabajo para que la persona se sienta satisfecha con él. Asimismo, se realizaron las pruebas piloto para validar la comprensión de la escala. Por otro lado, en cuanto a la fase cuantitativa, se buscó ahondar en las percepciones de calidad de servicio que tienen los clientes de dicho restaurante sobre cada colaborador y correlacionar dichos resultados con la satisfacción laboral de los mismos. A continuación, se brinda información acerca de los participantes, instrumentos y procedimientos que se realizaron para el estudio en mención.

Participantes

Para el presente estudio, los participantes pertenecían a un restaurante gourmet de Lima Metropolitana. Para la fase cualitativa, se contó con la participación de 21 trabajadores, cuyas edades fluctuaban entre los 20 y 52 años. Con respecto a la fase cuantitativa, la muestra estuvo compuesta por el mismo número de participantes, quienes tenían contacto directo con los clientes, de todos ellos 3 eran mujeres y 18, hombres, sus edades oscilaban entre 20 y 52 años ($ME = 29.2$, $DE=7.5$). Con respecto a su nivel educativo, el 9.2% posee secundaria completa, un 23.80% posee carrera técnica incompleta, 19% cuentan con universitario incompleto, 42.85% posee una carrera técnica completa y el

4.8% cuenta con estudios universitarios completos. Asimismo, el tiempo que los participantes tienen en la empresa oscila entre 1 mes y 26 años ($ME = 30$ meses). Este universo estuvo constituido por Corredores, Mozos, Capitanes, Maitre (jefe de salón), y Anfitrionas. Finalmente, todos los participantes tuvieron conocimiento de la confidencialidad de los datos y relevancia del estudio, por lo cual aceptaron participar voluntariamente. Para ello se realizaron coordinaciones previas con los líderes de la organización y así establecer los horarios de entrevistas y aplicación de las encuestas.

Procedimiento

En primer lugar, se solicitó la relación de los trabajadores que brindaban una atención directa al público a la persona responsable de la organización. Luego de ello, con los 21 participantes que brindaban atención directa al público, se realizaron las entrevistas a profundidad, cuyo tema principal fue ¿Qué es lo que necesitas para ser feliz en un trabajo? puesto que una pregunta similar ha sido utilizada anteriormente por Alcocer (2010) en un estudio cuya muestra estaba conformada por colaboradores peruanos de una empresa hotelera en el Perú y, también, por Yamamoto y Feijoo (2007) en un estudio sobre la satisfacción con la vida, pregunta cuya elaboración permite conocer características importantes para la persona y garantiza el adecuado recojo de información.

El total de las entrevistas realizadas al universo de colaboradores arrojó un total de 308 enunciados asociados a lo que representa para dicha población un trabajo ideal. Posteriormente, se realizó un análisis de contenido en función de las respuestas obtenidas, a través de lo cual se llegó a un total de 38 categorías que fueron agrupadas en función a un mismo significado o un mismo tema. Debido a la baja frecuencia obtenida en 8 de las 38 categorías y ya que no guardaban relación con las categorías anteriores, se decidió contar solamente con las categorías que tenía una frecuencia igual o mayor a 4, obteniéndose así un total de 30 categorías que se convirtieron en ítems para la composición de la escala de Satisfacción laboral.

En cuanto a la fase cuantitativa, se elaboró el cuestionario “Satisfacción laboral”, como producto de la fase anterior. Dicho cuestionario mide en una escala del 1 al 5 la importancia de cada ítem con respecto a la satisfacción laboral. Cabe mencionarse que si bien se parte del concepto utilizado por Yamamoto y Feijoo (2007) quienes consideran la importancia de la satisfacción de las metas y percepción de logro para la satisfacción laboral, el presente estudio se sitúa solo en el marco de la percepción de Logro de los

participantes. Posterior a la construcción del cuestionario, se aplicaron pruebas pilotos a trabajadores de la empresa cuyas características fueron similares a la población de estudio para conocer la comprensión de los enunciados. Los resultados fueron positivos, por tanto, no fue necesaria alguna corrección en la escala.

Por otro lado, se elaboró una ficha de datos sociodemográficos con el fin de obtener información que permitiera conocer las características sociales de la población de estudio. Esta estuvo compuesta por 7 enunciados que recopilaban información acerca de su edad, sexo, nivel educativo, estado civil, tiempo trabajando en la empresa, entre otros. Una vez terminada las encuestas de satisfacción laboral a los colaboradores se procedió con la aplicación de las encuestas de calidad de servicio a los clientes.

Para dar inicio a esta etapa, los jefes superiores informaron al personal que se realizarían encuestas de servicio a los comensales, las cuales no buscaban brindar algún premio o castigo, sino identificar áreas de mejora a través de las opiniones de los clientes. Luego de ello, se optó por ser el investigador quien se encargue de realizar las encuestas a los comensales para facilitar el trabajo de las mismas y evitar resultados sesgados.

En cuanto a la encuesta de servicio en sí, esta tenía como objetivo obtener una puntuación sobre el servicio percibido de los clientes hacia cada colaborador. Para ello, el cuestionario en mención fue elaborado considerando tanto el idioma español como el inglés, debido a la afluencia de clientes extranjeros que acuden al lugar. Estos tuvieron que calificar a los colaboradores, quienes estaban representados a través de un conjunto de imágenes de sus rostros, con una puntuación entre 1 (puntaje mínimo) y 10 (puntaje máximo). La participación de los clientes era aleatoria y de manera voluntaria. La aplicación de dichas encuestas tuvo una duración de aproximadamente 3 semanas. Como resultado se obtuvieron un total de 88 encuestas.

Instrumento

Producto de las entrevistas semi-estructuradas con opciones de respuestas abiertas, que se desarrolló en la fase cualitativa y el análisis de contenido, se obtuvo la escala de Satisfacción laboral. Los participantes respondieron a la pregunta ¿Qué necesitarías para ser feliz en un trabajo? Cada entrevista tuvo una duración de 25 minutos aproximadamente y se llevaron a cabo en su centro de trabajo. En la fase cuantitativa, se aplicó el cuestionario elaborado a partir del análisis anterior, el cual mide en una escala de respuesta tipo likert del 1 (totalmente insatisfecho) al 5 (totalmente satisfecho) el nivel de insatisfacción o

satisfacción de cada colaborador acerca de las condiciones laborales de su actual empresa. Asimismo, se utilizó una encuesta para el recogimiento de datos sociodemográficos, los cuales abarcan datos sobre la edad, sexo, puesto que ocupa dentro de la organización, tiempo laborando en dicha organización, estado civil y educación.

En cuanto a la escala de calidad de servicio, descrita por Cronin y Taylor (1992) como las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio prestado, estuvo conformada por un conjunto de imágenes de los colaboradores junto a una escala de puntuación del 1 al 10 (1= puntaje mínimo y 10 = puntaje máximo) sobre la percepción de la calidad de servicio por parte de los clientes respecto al personal de la empresa que los atendieron.

Análisis

Después de concluir con la realización de las entrevistas, se realizó la técnica de análisis de contenido. Para ello, se utilizó el programa Microsoft Excel 2010 con el fin de analizar las respuestas obtenidas en las entrevistas, agruparlas en categorías y posteriormente en subcategorías. Finalmente, estas subcategorías conformaron el cuestionario de satisfacción laboral. Después de esta etapa, se empleó la validez por criterio de jueces a cargo de 02 expertos en investigación cualitativa, con el fin de corroborar que las sub categorías establecidas hayan sido descritas correctamente y tengan mayor veracidad del constructo.

La fase cuantitativa se desarrolló a partir de la aplicación individual de las encuestas de satisfacción laboral a 21 colaboradores que brindan atención directa al público; y se obtuvo un total de 88 cuestionarios acerca de la calidad de servicio resuelto por distintos clientes. Posteriormente, se realizó el análisis en el programa estadístico SPSS versión 23. A través de dicho programa, se realizó el análisis de confiabilidad alfa de cronbach de la escala de satisfacción laboral, cuyo resultado mostró una confiabilidad alta ($\alpha = .93$) (ver anexo 1). Dado que las correlaciones no se realizaron con un índice total de satisfacción laboral, sino con cada ítem que compone la escala, se realizó la prueba de normalidad para todos ellos. Para ello, se utilizó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, ya que el número de participantes fue menor a 50. Los resultados, en su mayoría, no contaban con distribución normal a excepción de uno de los ítems que sí contaba con distribución normal. En cuanto a la encuesta de calidad de servicio, se halló un índice promedio de calidad de servicio percibida por cada colaborador.

Satisfacción Laboral y su relación con la Calidad de Servicio en un Restaurante de Lima Metropolitana

Finalmente, se realizaron los análisis de correlación con el propósito de corroborar si existe relación entre las variables de estudio. Para ello, se utilizó la correlación de Pearson o Spearman, considerando los casos de distribución paramétrica y no paramétrica respectivamente.



Resultados

Satisfacción laboral

Se aplicó la escala de Satisfacción laboral a un total de 21 trabajadores, número que representa la totalidad del universo del personal (N total = 21) que brinda una atención directa al cliente. En cuanto a los resultados del análisis descriptivos se obtuvo el puntaje mínimo y máximo, así como la media 3.73 ($ME = 3.73$, $DE = .66$) (ver tabla 1).

Tabla 1

Estadísticos descriptivos de la escala Satisfacción laboral

	N	Mín	Máx	ME	DE
Satisfacción laboral	21	2.33	4.83	3.73	0.66

De acuerdo a los resultados que se presentan, se considera que en promedio los participantes poseen una satisfacción laboral “Medianamente Satisfecha”, considerando que el puntaje mínimo sería 1 y el puntaje máximo, 5. Asimismo, ítems como “La alimentación que recibo es variada y fresca” ($ME=1.71$, $DE=.85$), “Cuento con horarios de trabajo fijo (no rotativos)” ($ME = 2.67$, $DE= 1.35$) y “Mis compañeros de trabajo no murmuran ni discuten entre sí” ($ME = 2.81$, $DE= 1.12$), obtuvieron medias inferiores al promedio total ubicándolos como elementos que varían entre totalmente insatisfecho e insatisfecho (ver anexo 1.2)

Calidad de Servicio

En base a los resultados de la encuesta de calidad de servicio percibida, se obtuvo la media de todas las puntuaciones emitidas por los clientes y se elaboró un índice de calidad de servicio para cada uno de los colaboradores, obteniéndose una media de 8.97 ($ME = 8.97$, $DE = .97$) (ver tabla 2)

Tabla 2

Estadísticos descriptivos del índice de calidad de servicio

	Mín	Máx	ME	DE
Calidad de Servicio	7	10	8.97	.97

Con el fin de analizar si existía una asociación entre el índice de calidad de servicio y la escala de satisfacción laboral, se realizaron las correlaciones respectivas entre ambos constructos. Para ello, se utilizó la correlación de Spearman; no obstante, los resultados que se obtuvieron no evidenciaron una relación entre las variables en mención, razón por la cual se optó por analizar la calidad de servicio desde otra perspectiva.

En base al estudio realizado por Alcócer (2010), quien en su investigación no encontró diferencias significativas entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio percibida como un todo, se adoptó la perspectiva de analizar la calidad de servicio percibida como baja. Dicha perspectiva podría resultar mucho más significativa de explorar, para la organización, puesto que se esperaría analizar la baja calidad de servicio con la finalidad de encontrar las herramientas y recursos para, así, poder incrementarla.

Si bien la media que se obtuvo de la calidad de servicio percibida fue alta ($ME = 8.97$), se observó que un grupo de trabajadores habían sido calificados con puntuaciones bajas. En ese sentido, se consideró importante prestar atención a dichas puntuaciones como se ha mencionado. Para ello se realizó la baremación de la encuesta de calidad de servicio, obteniendo así los resultados sobre el universo que había obtenido puntuaciones más bajas. A partir de este resultado, se decidió analizar la asociación entre la calidad de servicio percibida como baja y los componentes de la escala de satisfacción laboral, y dejar de considerar a la calidad de servicio de forma global. Se realizaron los estadísticos descriptivos para la calidad de servicio percibida como baja y se obtuvo el puntaje mínimo y máximo, así como una media de 7.57 ($ME = 7.57$, $DE = .58$) (ver tabla 3).

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de la calidad de servicio percibida baja

	Mín	Máx	ME	DE
Calidad de servicio baja	6.80	8.20	7.57	.58

Satisfacción laboral y Calidad de Servicio percibida como baja

Al analizar la correlación entre los ítems de la satisfacción laboral y la calidad de servicio percibida como baja, se encontraron dos correlaciones fuertes, directas y positivas. Dichas correlaciones se dieron tanto con el ítem “Cuento con herramientas e insumos de trabajo a la mano” ($r = .78$, $p \leq .05$) como con el ítem “Tengo un jefe amable y comprensivo” ($r = .76$, $p \leq .05$).

Discusión

La presente investigación tuvo como finalidad elaborar un cuestionario émico sobre la satisfacción laboral, recogiendo la principales necesidades que deberían ser cubiertas en un trabajo para sentirse satisfecho con él. Posteriormente, se analizó la correlación entre los componentes que conforman dicha escala con la encuesta de calidad de servicio percibida por los clientes sobre cada colaborador. Todo ello en una muestra conformada por colaboradores que brindaban una atención directa al cliente en un restaurante gourmet de Lima Metropolitana.

A partir de la investigación realizada, la importancia que brindan estos temas para la psicología organizacional y para el conjunto de organizaciones radica en comprender que el comportamiento de las personas, como por ejemplo su desempeño, es un fenómeno psicológico que se asocia a la productividad (Toro, 2002). Por otro lado, en términos de satisfacción, de acuerdo a la revisión de la literatura, ésta favorece el interés de una persona en permanecer en una empresa, así como se relaciona con la reducción de ausentismo y rotación de personal (Littlewood, 2008). Se trata, por tanto, de temas de interés empresarial en tanto apuntan a la solidez, eficiencia y permanencia organizacional, lo cual es fundamental en un contexto competitivo y globalizado como el que enfrentan las organizaciones actuales.

Ahora bien, los resultados determinaron que habían dos correlaciones fuertes, directas y positivas entre la calidad de servicio percibida como baja y el ítem “Cuento con herramientas e insumos de trabajo a la mano” ($r = .78, p \leq .05$) así como con el ítem “Tengo un jefe amable y comprensivo” ($r = .76, p \leq .05$).

Respecto a la primera asociación, es importante señalar que el ítem hace referencia a la importancia que le otorga el colaborador hacia un contexto laboral óptimo en donde se le facilite los recursos materiales para el cumplimiento de sus funciones, con el objetivo de lograr las metas laborales que se requieren y satisfacer, de este modo, las necesidades de los clientes. Dicho resultado podría reflejar que los colaboradores de este universo, perciben que no cuentan con los recursos suficientes para desempeñar mejor sus funciones y; por tanto, no logran satisfacer las necesidades de los clientes, lo cual estaría repercutiendo en la calidad de servicio percibida por los mismos.

En relación a ello, Chandrasekar (2011) sostiene que existe una serie de factores que se encuentran relacionados con el entorno de trabajo y que afectan el desempeño de los empleados. Entre estos se encuentran la oportunidad para que los empleados desarrollen capacidades e incrementen sus conocimientos, soporte por parte de la organización,

compañeros de trabajo amigables y contar con un equipamiento suficiente para ejercer sus funciones. De este modo, se considera al ambiente de trabajo como uno de los aspectos más importantes y críticos a la hora de aceptar un empleo o mantenerse en un trabajo. En ese sentido Rajeev y Neha (2015) en una investigación encontraron que el entorno laboral afecta la productividad del empleado, considerando como parte de dicho entorno tanto el aspecto conductual, como el aspecto físico (infraestructura y equipamiento de materiales).

Con respecto a este último punto, el cual abarca el equipamiento de materiales como parte del aspecto físico, Toro (2010) hace mención a la variable disponibilidad de recursos, la cual resulta ser la percepción del grado en que el personal cuenta con los equipos, materiales e implementos necesarios para la realización de su trabajo.

En base a lo anterior, algunas investigaciones exploraron que la deficiente disponibilidad de recursos para el trabajo guarda una relación significativa con el estrés y con el síndrome del Burnout (Martínez, 2008). Dicho estrés radica en la tensión emocional que surge a partir de querer cumplir con las funciones que el puesto de la persona requiere y no contar con los insumos y herramientas que necesita para lograrlo (Leka, Griffiths & Cox, 2003). Del mismo modo este síndrome, se manifiesta como la pérdida de interés por el trabajo, y del compromiso con el usuario o cliente y agotamiento emocional, lo cual a su vez repercute y se relaciona directamente con el desempeño de este (Ortiz & Arias, 2008). Un buen lugar de trabajo, el cual brinde una adecuada disposición física y facilite las herramientas e insumos necesarios para ejercer funciones, mejora la productividad de los empleados. En ese sentido, que las empresas garanticen un adecuado entorno laboral podría repercutir en la reducción de quejas, ausentismo y aumentar el rendimiento de sus colaboradores. En base a los resultados obtenidos en la presente investigación, esto se reflejaría en la relación directa que se encontró entre la calidad de servicio percibida como baja y la variable “cuento con herramientas e insumo de trabajo a la mano”.

Por otro lado, el siguiente ítem de satisfacción laboral asociado con la calidad de servicio percibida como baja fue “Tengo un jefe amable y comprensivo”. Este ítem hace referencia al trato amable y comprensivo que brinda el superior, así como el soporte que perciben los colaboradores por parte de este. En ese sentido, para este universo se considera que en la medida en que los colaboradores perciben un trato amable, comprensivo y de mayor soporte, facilitaría el incremento en la calidad de servicio percibida. Sin embargo, de acuerdo a los resultados, es posible considerar que los trabajadores que componen este universo no estarían percibiendo dicha amabilidad y comprensión por parte de su superior, lo cual estaría repercutiendo en la calidad de servicio que brindan a los clientes.

Para Kossek et al. (2011) el soporte social en el lugar de trabajo es originado por un conjunto factores como la relación entre los compañeros de trabajo, las condiciones del empleo de las organizaciones y la relación con los supervisores. Asimismo, si bien existen diversas fuentes de apoyo en el trabajo, quienes ejercen la función de supervisores a cargo del desempeño y la evaluación de los empleados, son considerados el apoyo con mayor influencia en el centro de trabajo (Beehr et al., 1990; Ng y Sorensen, 2008).

Al respecto, algunas investigaciones han demostrado que aquellos trabajadores que mantienen relaciones cercanas con sus jefes y perciben soporte por parte de ellos, obtienen mayores niveles de desempeño, satisfacción y compromiso (Liden et al., 2000; Lee, 2005). Así también, son capaces de desarrollar comportamientos proactivos que lo conduce a realizar funciones que van más allá de las que sus obligaciones requieren (Wayne, et al., 1997) y poseen una intención menor de abandonar la organización (Ansari et al., 2000).

Recientemente, en un estudio realizado por Kim et al. (2017) acerca de la relación entre el apoyo organizacional, al apoyo de los compañeros de trabajo y el apoyo del supervisor con el desempeño laboral, se encontró que de los tres tipos de apoyo que plantean resulta ser el apoyo percibido del supervisor la variable que muestra una correlación más fuerte y significativa con el desempeño laboral. A partir de ello, se considera de gran importancia la relación entre el empleado y su superior, entendiéndose que mientras más cercana, amable y el trabajador perciba un soporte para ejercer funciones, facilitará no solo el desempeño y, este caso, el buen servicio sino que también, se relaciona con un mayor compromiso organizacional, y satisfacción laboral.

Si bien, la literatura revisada y los hallazgos de distintas investigaciones avalan la importancia de la satisfacción laboral y su relación con distintas variables entre ellas el desempeño y calidad de servicio, la presente investigación no encontró una asociación contundente entre la escala de satisfacción laboral y la calidad de servicio percibida como baja, puesto que solo dos de los ítems correlacionaron de manera directa. Este resultado, podría dar indicios de que si bien la satisfacción laboral es un constructo que genera asociaciones con variables como la calidad de servicio, podríamos sostener que serían otros constructos los que demuestren mayores asociaciones con esta última.

Siguiendo esta línea, los resultados encontrados refuerza lo hallado por Alcocer (2009) quien a nivel local, tras realizar un estudio correlacional, encontró que si bien la calidad de servicio percibida como baja mantiene una relación positiva y significativa con algunos índices de satisfacción laboral, este resulta menor en comparación al número de asociaciones que existe con la variable satisfacción con la vida, la cual también fue

estudiada como parte de su investigación. Ello evidencia que si bien se mantiene el resultado de una correlación entre la satisfacción laboral y calidad de servicio, existirían otras variables, como satisfacción con la vida, que predeciría una mejor asociación con el desempeño o rendimiento de los trabajadores en una organización. Por su parte, Arrúe (2015) tras realizar una comparación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, como variables que influyen de forma positiva en el rendimiento; encontró que la satisfacción con la vida ejerce un efecto positivo en el rendimiento, a diferencia de la satisfacción laboral, la cual no estuvo asociada a tal variable.

Con todo lo expuesto, los resultados encontrados en la presente investigación refuerza lo hallado por Alcócer (2010), Arrúe (2015), y sería la satisfacción la vida la cual podría brindar mayores asociaciones. No obstante, una de las razones por las cuales se optó por estudiar la variable satisfacción laboral, es por la importancia de esta en estudios organizacionales a lo largo de los años, y las implicaciones que se han hallado en poblaciones y rubros distintos al de la presente investigación. A su vez, resulta importante considerar que la satisfacción con la vida está vinculada con muchos factores adicionales al trabajo; es decir, componentes externos al trabajo como las relaciones con la familia y los amigos, además de la salud, por considerar solo algunos ejemplos. Esto sugiere que la relación entre hallarse satisfecho con la vida y el rendimiento se halla sujeta a factores externos al trabajo (Yamamoto, 2013). En ese sentido resulta interesante preguntarse cómo las organizaciones podrían mejorar el rendimiento o productividad de sus colaboradores, si las soluciones se hallan en ámbitos personales y qué tan rentables sean para las mismas abarcar este ámbito.

Conclusiones

A partir de los resultados encontrados en la presente investigación, la satisfacción laboral posee aspectos que de ser satisfechos o no se asocian directamente con la calidad de servicio (Alcocer, 2010) si bien el estudio planteado no abarca un análisis que determine causalidad, sí se puede analizar la asociación entre ambas variables. No obstante, los resultados muestran que si bien existe una asociación, está resulta ser mínima. Aun cuando en la literatura diversas investigaciones sostienen que la satisfacción laboral posee una asociación con las variables como el rendimiento, desempeño, o productividad, estudios en la actualidad como los realizados por Alcocer (2010) y la presente investigación, dan cuenta de que la satisfacción laboral como constructo general no predice la calidad de servicio; sin

embargo, sí hay aspectos negativos del trabajo que influyen en la calidad de servicio percibida.

Ante ello, los hallazgos dan cuenta de un cambio y un nuevo enfoque que las organizaciones deben considerar a la hora de analizar y establecer estrategias para la mejora de la productividad.

En base a lo señalado, estos resultados poseen importantes implicancias en términos de gestionar una mejor labor del personal y su comportamiento organizacional, ya que hoy en día, diversas compañías invierten sus recursos en realizar estudios sobre la satisfacción laboral con el objetivo de explorar el nivel de satisfacción que tienen sus empleados y saber qué aspectos ayudarían a mejorar el desempeño de los mismos y, por tanto, generar en términos económicos ingresos sustanciales para las empresas. En ese sentido, Yamamoto (2013) sostiene que anualmente las organizaciones invierten grandes recursos en la medición de la satisfacción laboral, así como en la implementación de diversos programas orientados a mejorarla; sin embargo, tales inversiones podrían considerarse poco provechosas y eficaces.

Considerando todo ello, es importante realizar mayores indagaciones sobre la influencia de la satisfacción laboral en variables como el rendimiento, y también asociaciones con otras como la satisfacción con la vida, la cual a partir de algunas investigaciones expuestas en líneas anteriores, repercutiría en mayor medida sobre el desempeño de los empleados con el propósito de generar cambios en la forma en cómo se están dirigiendo las estrategias de recursos humanos para el incremento de la satisfacción en el colaborador y qué hace que estos puedan brindar un mejor desempeño, o de acuerdo al contexto estudiado aquí, en la calidad de servicio.

Limitaciones de la investigación

Como parte de las limitaciones de la presente investigación, se debe considerar que los participantes que realizaron las encuestas sobre la calidad de servicio percibida, eran personas Latinoamericanas, provenientes de diferentes países como Colombia, México Chile, Brasil y Perú mayoritariamente. En este sentido, podrían existir diferentes estándares de calidad en la mente de cada consumidor, considerando las diferencias culturales.

Por otro lado, es importante el estudio y comparación de resultados no solo entre calidad de servicio con la satisfacción laboral, sino también la inclusión del constructo satisfacción con la vida, para analizar en qué casos se encuentra mayor asociación.

Referencias

- Accenture (2013). Global Consumer Pulse Survey Global & U.S. Key Findings. Recuperado de https://www.accenture.com/t20150523T052453__w_/us-en/_acnmedia/Accenture/Conversion-Assets/DotCom/Documents/Global/PDF/Strategy_3/Accenture-Global-Consumer-Pulse-Research-Study-2013-Key-Findings.pdf
- Alcócer, P. (2010). Relaciones entre satisfacción laboral, satisfacción con la vida y personalidad en la calidad de servicio. Tesis de licenciatura en Psicología Social, PUCP, Lima.
- Ameca, J. (2014). Cliente interno y externo en una organización. *Gestiopolis*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/>
- Ansari, M. A.; Kee, D. M. H. y Aafaqi, R. (2000): "Fairness of human resource management practices, leader-member exchange, and intention to quit", *Journal of International Business and Entrepreneurship*, Vol. 8, p. 1-19.
- APEIM (2016). Niveles Socioeconómicos 216. Recuperado de <http://www.apeim.com.pe/wp-content/themes/apeim/docs/nse/APEIM-NSE-2016.pdf>
- Bagur-Femenias, L., Perramon, J. & Amat, O. (2014). Impact of quality and environmental investment on business competitiveness and profitability in small service business: The case of travel agencies. *Total Quilate Management*, 26(7), 840-853.
- Beehr, T., King, L. & King, D. (1990). Social support and occupational stress: talking to supervisors. *J. Vocat. Behav.* 36 (1), 61-81
- Chandrasekar, K. (2011). Workplace environment and its impact on organizational performance in public sector organisations, *International Journal of Enterprise Computing and Business System (Online)*, 1(1). Retrieved from <http://www.ijecbs.com>

Satisfacción Laboral y su relación con la Calidad de Servicio en un Restaurante de Lima Metropolitana

Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.

Forbes (2013). Encuesta de satisfacción al cliente.

Gestión (2014). Gastronomía en Perú crece entre 7% y 8% al año, estima EY. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/gastronomia-peru-crece-7-8-ano-estima-ey-71061>

Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4).

Gronroos, C. (1988). Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality. Review of Business. New York: St. John's University Press.

Hernández-Vargas, C., Llorens-Gumbau, S. & Rodríguez Sánchez., A. (2014). Empleados saludables y calidad de servicio en el sector sanitario. *Anales de Psicología*, 30, 247-258. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16729452026>

Herzberg (1959). *The Motivation to Work*, New York, Wiley.

Huarsaya, B. & Tejada, F. (2016). Influencia del Estrés y Satisfacción laboral en la Calidad de servicio del restaurante El tablón, provincia de Arequipa. Tesis de licenciatura en Administración de Empresas, Universidad Católica de Santa María, Arequipa.

Hulin, C. L., & Judge, T. A. (2003). Job attitudes. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*, 255-276. Hoboken, NJ: Wiley

INEI (2017). Negocios de restaurantes crecieron 1,29% en agosto 2017. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/negocios-de-restaurantes-crecieron-129-en-agosto-2017-10048/>

Islam, M. (2016). The impact of Employee Empowerment on Employee Satisfaction and Service quality: Empirical evidence from financial enterprises in Bangladesh. 17(2)178–189.

- Judge T., Bono J., Thoresen C. & Patton G. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127, 376-407.
- Kossek, E., Pichler, S., Bodner, T. & Hammer, L., (2011). Workplace social support and work--family conflict: a meta-analysis clarifying the influence of general and work family-specific supervisor and organizational support. *Pers. Psychol.* 64 (2), 289-313.
- Lehtinen, J. & Lehtinen, O. (1982). Service quality: a study of quality dimensions. Unpublished working paper. Service Management Institute, Helsinki.
- Locke, E. (1968). What is job satisfactory? American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138
- Malhotra, N. & Mukherjee, A. (2010). The relative influence of organisational commitment and job satisfaction on service quality of customer-contact employees in banking call centers. *Journal of Services Marketing*, 18(3), 162–174.
- Martínez, M. (2008). Engagement. Ponencia presentada en el V Simposio Internacional sobre Clima Organizacional, Agentes Facilitadores y Diferenciadores. Organizado por el Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional - Cincel. Medellín, Colombia.
- Morse, J. (1995). The significance of saturation. *Quality Health Research*. 5(2) 147-149.
- Ng, T. & Sorensen, K. (2008). Toward a further understanding of the relationships between perceptions of support and work attitudes: a meta-analysis. *Group Organ. Manag.* 33 (3), 243-268.
- Ortiz, J. & Arias, F. (2008). Factores psicosociales de agotamiento profesional (Síndrome de Burnout) en profesionales de la salud y la educación en Occidente de México.

- Osman, Z. & Sentosa, I. (2013). Service Quality and Customer Loyalty in Malaysian Rural Tourism: A Mediating Effect of Trust. *International Journal of Marketing Practices*, 1, 31-42.
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, A. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Perú-Retail (2017). *El pujante sector Gastronómico y de Restaurantes en el Perú*. Recuperado de <https://www.peru-retail.com/sector-gastronomico-restaurantes-peru/>
- Rajeev & Neha (2015) CLEAR International Journal of Research in Commerce & Management. Marzo 2015, 6, Issue 3, 40-44. 5p.
- Rust, R., Zahorik, S., & Keiningham, T. (1995). Return on Quality (ROQ): Making Service Quality Financially Accountable. *Journal of Marketing* (59) 58–70.
- Rosales, R. (2015). Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana. Tesis de licenciatura en Psicología Social, PUCP, Lima.
- Leka, S., Gruffiths, A. & Cox, T. (2003). *Work Organizations and Stress*. Geneva: WHO
- Littlewood, H. (2008). Evitación del trabajo, satisfacción en el trabajo y bienestar emocional: potenciales consecuencias de prácticas gerenciales y la percepción de justicia organizacional. *Psicología de la salud ocupacional en México*, UNAM.
- Sánchez, C. (2008). Motivación, Satisfacción y Vinculación. ¿Es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? *Acción Psicológica*, 5, 9-28.
- Scarilli, J. (2015). *Marketing Directo*. La importancia de un excelente servicio al cliente y las encuestas de satisfacción.

Satisfacción Laboral y su relación con la Calidad de Servicio en un Restaurante de Lima Metropolitana

- Solórzano, G. & Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas.
- Spector, P. (1997). Job satisfaction: application, assessment, causes, and consequences. London: SAGE Publications.
- Toro, F. (2002). Desempeño y productividad. Medellín: Cincel.
- Toro, F. (Ed.) (2010). Clima organizacional, una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana (2da Edición). Medellín, Colombia: Cincel.
- Treviño, G & Calderon, R. (1994). Salud en el trabajo. Análisis dentro del IMSS. México: Coordinación de Comunicación Social, 73.
- Vaseer, A. & Shahzad, K. (2016). Internal Marketing, Job Satisfaction and Service Quality: A Study of Higher Education Institutionsof Pakistan.
- Vu Minh, N. & Huan Huv, H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector, 8(2), 103 – 116.
- Wayne, S.; Shore, L. & Linden, R. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40, nº 1, 82-111.
- Yamamoto, J. (2013). Bienestar, gestión de recursos humanos y desarrollo social. *Tiempo de Opinión*, 14-25.
- Yamamoto, J. & Feijoo, A. (2007). Componentes émicos del bienestar. Hacia un modelo alternativo de desarrollo. *Revista de Psicología* 25(2) 197-231.

Anexo

Anexo 1: Análisis Estadísticos

Anexo 1.1: Análisis de Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Satisfacción Laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.93	30

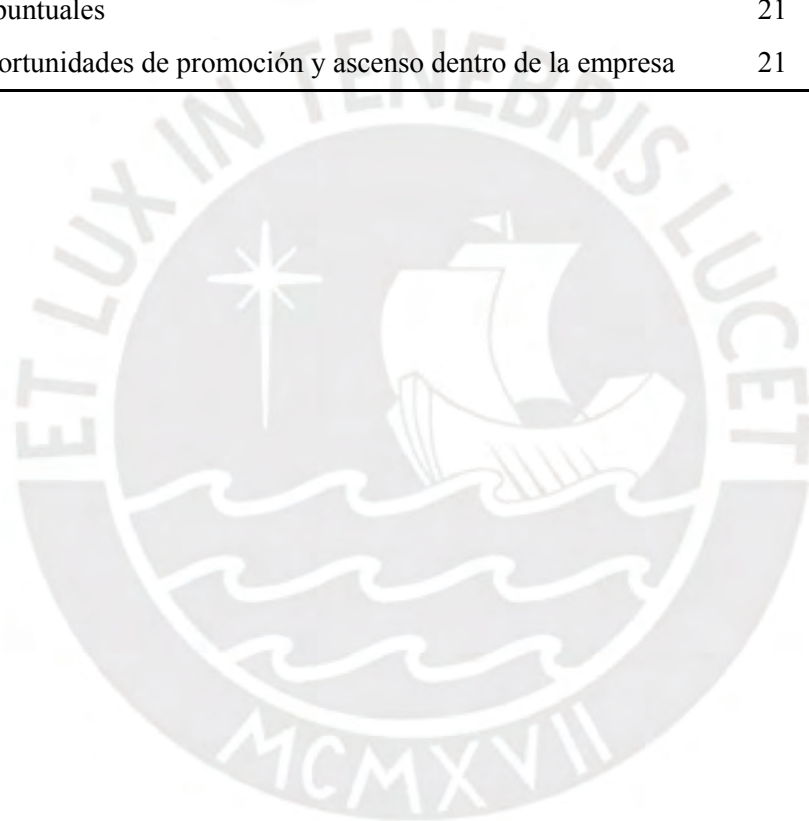
Anexo 1.2: Análisis descriptivos de la Escala de satisfacción laboral

Estadísticos descriptivos Escala de satisfacción laboral

	N	Mín	Máx	ME	DE
La alimentación que recibo es variada y fresca	21	1	3	1.71	.85
Recibo capacitación y entrenamiento sobre "Atención al cliente"	21	1	5	4.48	.98
Tengo un jefe cercano con el que puedo conversar	21	1	5	4.19	1.21
Recibo una remuneración acorde a mis necesidades	21	3	5	3.90	.83
Tengo compañeros de trabajo amables y respetuosos	21	3	5	4.05	.74
Recibo vales de consumo y descuentos en diferentes establecimientos como reconocimiento	21	1	5	3.81	1.12
Tengo acceso a descuentos en algunos Institutos o Universidades	21	1	5	3.76	1.30
Recibo agradecimientos y felicitaciones como reconocimiento	21	1	5	3.57	1.08
Cuento con herramientas e insumos de trabajo a la mano	21	3	5	3.76	.83
Nos ayudamos entre todos los compañeros a cumplir los objetivos	21	2	5	4.33	.91
Existe comunicación entre compañeros de trabajo	21	2	5	4.00	.95
Se propician encuentros de confraternidad e integración entre los trabajadores	21	2	5	3.81	1.12
Tengo un jefe que se interesa en mi progreso y me ayuda a mejorar	21	2	5	4.00	1.00
Tengo un jefe amable y comprensivo	21	2	5	4.24	1.04
Tengo un jefe que me brinda confianza	21	2	5	4.10	1.18
Cuento con estabilidad laboral y beneficios de ley	21	4	5	4.67	.48
Tengo días libres como incentivos y reconocimiento	21	1	5	3.38	1.36
Se respeta el horario y las condiciones de trabajo establecidas en un inicio	21	1	5	3.57	1.40
Recibo un salario justo y me pagan por las horas extras y feriados	21	1	5	3.05	1.47

Satisfacción Laboral y su relación con la Calidad de Servicio en un Restaurante de Lima Metropolitana

Me brindan incentivos económicos como reconocimiento	21	1	5	3.05	1.36
La empresa me transmite los objetivos que se han planteado	21	1	5	3.95	1.16
Tengo un horario de trabajo flexible	21	1	5	3.62	1.36
Tengo un jefe comprometido y que me motiva para lograr los objetivos	21	2	5	4.05	1.07
Recibo entrenamiento sobre "Coctelería" e "Idiomas"	21	1	5	3.62	1.16
Tengo un jefe que sabe escucharme	21	2	5	4.00	.95
Celebramos fechas especiales (día del padre, cumpleaños, etc.)	21	1	5	3.76	1.48
Cuento con horarios de trabajo fijo (no rotativos)	21	1	5	2.67	1.35
Mis compañeros de trabajo no murmuran ni discuten entre sí	21	1	5	2.81	1.12
Recibo pagos puntuales	21	1	5	4.24	1.04
Cuento con oportunidades de promoción y ascenso dentro de la empresa	21	1	5	3.76	1.18



Satisfacción Laboral y su relación con la Calidad de Servicio en un Restaurante de Lima Metropolitana

Anexo 1.3 Baremación

Encuesta de Calidad de Servicio

N	Válido	21
	Perdidos	0
	Media	8.71
	Desviación estándar	1.00
	Mínimo	6.80
	Máximo	10.00
Percentiles	33	8.25
	66	9.40

	Puntaje bruto	fi	FI	Rango Percentil	Z Estandarizado	Calificaciones Z	RP/100	VALOR Z EN TABLA T	PUNTAJE T
Calidad de servicio baja	6.80	1	1	2.38	-1.92	30.80	0.02	-1.98	30.19
	7.00	1	2	4.76	-1.72	32.81	0.05	-1.67	33.32
	7.20	1	3	7.14	-1.52	34.81	0.07	-1.47	35.35
	7.60	1	4	9.52	-1.12	38.83	0.10	-1.31	36.91
	8.00	1	5	11.90	-0.72	42.84	0.12	-1.18	38.20
	8.20	2	7	16.67	-0.52	44.84	0.17	-0.97	40.33
Calidad de servicio medio	8.40	2	9	21.43	-0.32	46.85	0.21	-0.79	42.08
	8.60	1	10	23.81	-0.11	48.85	0.24	-0.71	42.88
	8.80	1	11	26.19	0.09	50.86	0.26	-0.64	43.63
	9.00	1	12	28.57	0.29	52.87	0.29	-0.57	44.34
	9.20	1	13	30.95	0.49	54.87	0.31	-0.50	45.03
	9.40	2	15	35.71	0.69	56.88	0.36	-0.37	46.34
Calidad de servicio alto	9.60	2	17	40.48	0.89	58.88	0.40	-0.24	47.59
	9.80	2	19	45.24	1.09	60.89	0.45	-0.12	48.80
	10.00	2	21	50.00	1.29	62.89	0.50	0.00	50.00

Satisfacción Laboral y su relación con la Calidad de Servicio en un Restaurante de Lima Metropolitana

Anexo 1.3: Pruebas de Normalidad Shapiro Wilk

Escala de Satisfacción Laboral

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Est.	gl	Sig.	Est.	gl	Sig.
1.La alimentación que recibo es variada y fresca	.32	21	.00	.74	21	.00
2. Recibo capacitación y entrenamiento sobre "Atención al cliente"	.37	21	.00	.60	21	.00
3. Tengo un jefe cercano con el que puedo conversar	.32	21	.00	.71	21	.00
4.Recibo una remuneración acorde a mis necesidades	.24	21	.00	.80	21	.00
5. Tengo compañeros de trabajo amables y respetuosos	.24	21	.00	.82	21	.00
6. Recibo vales de consumo y descuentos en diferentes establecimientos como reconocimiento	.24	21	.00	.81	21	.00
7. Tengo acceso a descuentos en algunos Institutos o Universidades	.24	21	.00	.84	21	.00
8. Recibo agradecimientos y felicitaciones como reconocimiento	.23	21	.01	.90	21	.04
8. Cuento con herramientas e insumos de trabajo a la mano	.30	21	.00	.77	21	.00
10. Nos ayudamos entre todos los compañeros a cumplir los objetivos	.34	21	.00	.74	21	.00
11. Existe comunicación entre compañeros de trabajo	.26	21	.00	.84	21	.00
12. Se propician encuentros de confraternidad e integración entre los trabajadores	.24	21	.00	.84	21	.00
13. Tengo un jefe que se interesa en mi progreso y me ayuda a mejorar	.22	21	.01	.84	21	.00
14. Tengo un jefe amable y comprensivo	.34	21	.00	.74	21	.00
15. Tengo un jefe que me brinda confianza	.30	21	.00	.73	21	.00
16. Cuento con estabilidad laboral y beneficios de ley	.42	21	.00	.60	21	.00
17. Tengo días libres como incentivos y reconocimiento	.20	21	.03	.89	21	.02
18. Se respeta el horario y las condiciones de trabajo establecidas en un inicio	.29	21	.00	.83	21	.00
19.Recibo un salario justo y me pagan por las horas extras y feriados	.17	21	.11	.88	21	.02
20. Me brindan incentivos económicos como reconocimiento	.20	21	.03	.89	21	.02
21. La empresa me transmite los objetivos que se han planteado	.25	21	.00	.83	21	.00
22. Tengo un horario de trabajo flexible	.23	21	.01	.85	21	.01
23. Tengo un jefe comprometido y que me motiva para lograr los objetivos	.29	21	.00	.80	21	.00
24. Recibo entrenamiento sobre "Coctelería" e "Idiomas"	.18	21	.08	.89	21	.02
25.Tengo un jefe que sabe escucharme	.24	21	.00	.84	21	.00
26. Celebramos fechas especiales (día del padre, cumpleaños, etc.)	.28	21	.00	.78	21	.00
27. Cuento con horarios de trabajo fijo (no rotativos)	.18	21	.09	.89	21	.02

Satisfacción Laboral y su relación con la Calidad de Servicio en un Restaurante de Lima Metropolitana

28. Mis compañeros de trabajo no murmuran ni discuten entre sí	.19	21	.06	.92	21	.09
29. Recibo pagos puntuales	.29	21	.00	.74	21	.00
30. Cuento con oportunidades de promoción y ascenso dentro de la empresa	.29	21	.00	.84	21	.00

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 1.4: Correlaciones

Satisfacción laboral y Calidad de servicio percibida como baja

Correlación entre la escala de satisfacción laboral y la calidad de servicio percibida como baja

	Correlación	Calidad de Servicio baja
1. La alimentación que recibo es variada y fresca	Rho de Spearman	.428
2. Recibo capacitación y entrenamiento sobre "Atención al cliente"	Rho de Spearman	.241
3. Tengo un jefe cercano con el que puedo conversar	Rho de Spearman	.360
4. Recibo una remuneración acorde a mis necesidades	Rho de Spearman	-.136
5. Tengo compañeros de trabajo amables y respetuosos	Rho de Spearman	-.342
6. Recibo vales de consumo y descuentos en diferentes establecimientos como reconocimiento	Rho de Spearman	-.648
7. Tengo acceso a descuentos en algunos Institutos o Universidades	Rho de Spearman	-.517
8. Recibo agradecimientos y felicitaciones como reconocimiento	Rho de Spearman	.135
9. Cuento con herramientas e insumos de trabajo a la mano	Rho de Spearman	.778*
10. Nos ayudamos entre todos los compañeros a cumplir los objetivos	Rho de Spearman	.676
11. Existe comunicación entre compañeros de trabajo	Rho de Spearman	.510
12. Se propician encuentros de confraternidad e integración entre los trabajadores	Rho de Spearman	-.135
13. Tengo un jefe que se interesa en mi progreso y me ayuda a mejorar	Rho de Spearman	.382
14. Tengo un jefe amable y comprensivo	Rho de Spearman	.764*
15. Tengo un jefe que me brinda confianza	Rho de Spearman	-.060
16. Cuento con estabilidad laboral y beneficios de ley	Rho de Spearman	-.206
17. Tengo días libres como incentivos y reconocimiento	Rho de Spearman	.510
18. Se respeta el horario y las condiciones de trabajo establecidas en un inicio	Rho de Spearman	.510
19. Recibo un salario justo y me pagan por las horas extras y feriados	Rho de Spearman	.510
20. Me brindan incentivos económicos como reconocimiento	Rho de Spearman	-.119
21. La empresa me transmite los objetivos que se han planteado	Rho de Spearman	.161
22. Tengo un horario de trabajo flexible	Rho de Spearman	.517
23. Tengo un jefe comprometido y que me motiva para lograr los objetivos	Rho de Spearman	.225
24. Recibo entrenamiento sobre "Coctelería" e "Idiomas"	Rho de Spearman	-.370
25. Tengo un jefe que sabe escucharme	Rho de Spearman	-.019
26. Celebramos fechas especiales (día del padre, cumpleaños, etc.)	Rho de Spearman	.219

Satisfacción Laboral y su relación con la Calidad de Servicio en un Restaurante de Lima Metropolitana

26. Cuento con horarios de trabajo fijo (no rotativos)	Rho de Spearman	.395
28. Mis compañeros de trabajo no murmuran ni discuten entre sí	Pearson	.229
29. Recibo pagos puntuales	Rho de Spearman	.462
30. Cuento con oportunidades de promoción y ascenso dentro de la empresa	Rho de Spearman	-.221

*. Sig < .05



Anexo 2: Instrumentos

Anexo 2.1: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,....., acepto participar de manera voluntaria en la investigación que se realiza por Jahayra Garcia Mendoza, estudiante de último ciclo de la especialidad de Psicología Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación se realiza como parte del Seminario de Tesis, el cual está bajo la supervisión del Mag. Pierre Alcócer. El estudio tiene como finalidad recolectar información acerca de la satisfacción de un trabajador respecto a ciertas condiciones laborales que se dan dentro de un ambiente de trabajo.

- Deberá responder una serie de preguntas que tomarán aproximadamente 15 minutos de su tiempo. Esta no resultará perjudicial a la integridad del participante.
- La información recolectada será confidencial y no será utilizada para ningún otro objetivo que no sea académico. Sus respuestas serán codificadas por lo cual será anónima.

Firma del participante

Firma del investigador

Lima,..... Octubre del 2017

Anexo 2.2: Ficha de datos sociodemográficos

Ficha de datos Sociodemográficos

1. Edad: _____
2. Sexo:
 - a. Hombre ()
 - b. Mujer ()
3. Estado civil:
 - a. Soltero ()
 - b. Casado ()
 - c. Conviviente ()
 - d. Divorciado ()
 - e. Otro (especifique)_____
4. Educación:
 - a. Secundaria incompleta ()
 - b. Secundaria completa ()
 - c. Técnico incompleto ()
 - d. Técnico completo ()
 - e. Universitario incompleto ()
 - f. Universitario completo ()
 - g. Otro (especifique)_____
5. Tiempo trabajando en la empresa: _____ años _____ meses
6. Cargo que ocupa en la empresa
 - a. Corredor ()
 - b. Mozo ()
 - c. Capitán ()
 - d. Maitre ()
 - e. Anfitriona ()
 - f. Otro (especifique)_____

Cuestionario: Satisfacción Laboral

Instrucciones: A continuación, se presentan distintas condiciones de trabajo que deberás calificar en función al nivel de satisfacción que sientes respecto a cada una de ellas. Recuerda que no hay respuestas buenas ni malas y que la información proporcionada será guardada en confidencialidad. Por favor, marca con una **X** que tan insatisfecho o satisfecho te encuentras en relación a:

	Totalmente Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente Satisfecho
1. La alimentación que recibo es variada y fresca	1	2	3	4	5
2. Recibo capacitación y entrenamiento sobre “Atención al cliente”	1	2	3	4	5
3. Tengo un jefe cercano con el que puedo conversar	1	2	3	4	5
4. Recibo una remuneración acorde a mis necesidades	1	2	3	4	5
5. Tengo compañeros de trabajo amables y respetuosos	1	2	3	4	5
6. Recibo vales de consumo y descuentos como reconocimiento	1	2	3	4	5
7. Tengo acceso a descuentos en algunos Institutos o Universidades	1	2	3	4	5
8. Recibo agradecimientos y felicitaciones como reconocimiento	1	2	3	4	5
9. Cuento con herramientas e insumos de trabajo al alcance	1	2	3	4	5
10. Nos ayudamos entre todos los compañeros a cumplir los objetivos	1	2	3	4	5
11. Tenemos comunicación entre los compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
12. Se propician encuentros de confraternidad e integración entre los trabajadores	1	2	3	4	5
13. Tengo un Jefe que se interesa en mi progreso y me ayuda a mejorar	1	2	3	4	5
14. Tengo un Jefe amable y comprensivo	1	2	3	4	5
15. Tengo un Jefe que me brinda confianza	1	2	3	4	5
16. Cuento con estabilidad laboral y beneficios de ley	1	2	3	4	5















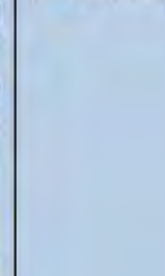
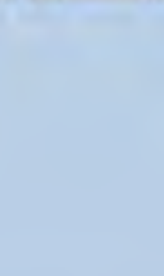
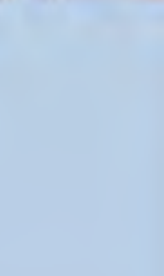


Cuestionario: Satisfacción Laboral

A continuación se presentan distintas condiciones de trabajo. Por favor, marca con una X que tan insatisfecho o satisfecho te encuentras en relación a:

	Totalmente Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Totalmente Satisfecho
17. Tengo días libres como incentivos y reconocimiento	1	2	3	4	5
18. Se respeta el horario y las condiciones de trabajo establecidas en un inicio	1	2	3	4	5
19. Recibo un salario justo, pago por horas extras y feriados	1	2	3	4	5
20. Me brindan incentivos económicos como reconocimiento	1	2	3	4	5
21. Conozco los objetivos que tiene la empresa	1	2	3	4	5
22. Tengo un horario de trabajo flexible	1	2	3	4	5
23. Tengo un Jefe comprometido y que me motiva para lograr los objetivos	1	2	3	4	5
24. Recibo entrenamiento sobre “Coctelería” e “Idiomas”	1	2	3	4	5
25. Tengo un Jefe que sabe escucharme	1	2	3	4	5
26. Recibo reconocimientos por fechas especiales	1	2	3	4	5
27. Cuento con horarios de trabajo fijo (no rotativos)	1	2	3	4	5
28. Tengo compañeros de trabajo que no murmuran ni discuten entre sí	1	2	3	4	5
29. Recibo pagos puntuales	1	2	3	4	5
30. Cuento con oportunidades de promociones y ascenso dentro de la empresa	1	2	3	4	5

Satisfacción Laboral y su relación con la Calidad de Servicio en un Restaurante de Lima Metropolitana

Anexo 2.3: Encuesta de Calidad de servicio

<p>¿Qué le pareció nuestro servicio?</p> <p>En POP trabajamos para brindar el mejor servicio a nuestros clientes. En este sentido, agradeceremos que nos ayude a conocer la calidad de servicio que usted percibe por parte de nuestros trabajadores.</p> <p>Para ello, califique del 1 al 10 la calidad de servicio percibida por nuestros trabajadores durante tu estadía, siendo 1 el puntaje mínimo y 10 el puntaje máximo. Sólo califique a los trabajadores de los que recibió un servicio. Agradecemos su gentil atención.</p>	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	<p>How was our service?</p> <p>In POP we work to provide the best service to our customers. In this regard, we would appreciate your help to know the quality of service you receive from our employees.</p> <p>To do this, rate from 1 to 10 the quality of service perceived by our workers during your stay, with 1 being the minimum score and 10 the maximum score. Just qualify the workers from whom you received a service. We appreciate your kind attention.</p>						<p>¿Cuál es tu nacionalidad? _____</p> <p>Where are you from? _____</p>