



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

**ESTRATEGIA PARA ELEVAR LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga
Organizacional**

Línea de investigación:

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL**

Autor:

Angelica Berenice Lozada Jumbo

Director:

PhD. Varna Hernández Junco

Ambato - Ecuador

Noviembre 2023

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

ESTRATEGIA PARA ELEVAR LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA

Línea de Investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

Autor:

Lozada Jumbo Angelica Berenice

Varna Hernández Junco, PhD.
CALIFICADOR

f.  _____

Virginia Eleonor Pardo Paredes, Mg.
CALIFICADOR

f.  _____

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Dr. Mg.
CALIFICADOR

f.  _____

Varna Hernández Junco, PhD.
DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

f.  _____

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.
SECRETARIO GENERAL DE LA PUCESA

f.  _____

 Pontificia Universidad Católica del Ecuador
SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA

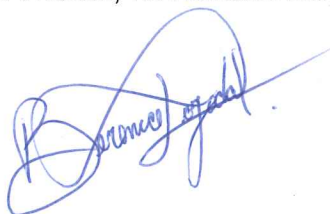
Ambato – Ecuador
Noviembre 2023

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **ANGELICA BERENICE LOZADA JUMBO**, con cédula de ciudadanía **1804390787** autor del trabajo de graduación intitulado: **“ESTRATEGIA PARA ELEVAR LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA”**, previo a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, noviembre 2023



Angelica Berenice Lozada Jumbo

CC. 1804390787

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi padre que por cosas de la vida no pudo acompañarme físicamente en este camino, sin embargo, la huella que dejo en mi corazón me ha acompañado cada día. No hubo noche de desvelo ni día malo que no hubiese pensado en él, cuando necesitaba fuerza para continuar siempre recordé sus consejos y amor para seguir este camino que no ha sido nada fácil. Te amo con todo mi corazón.

A mi abuelita Corina mi otro angelito, porque siempre me motivo a ser una mujer de bien, a estudiar y no dejarme vencer ante las adversidades de la vida. Ella me inspiro con su ejemplo a ser humilde y de corazón noble.

A mi tía Alicia por ser parte fundamental de lo que hoy soy, quien no permitió que desista de esta meta, la que no ha dudado en confiar en mí una y otra vez, quien me demuestra todos los días que el trabajo duro tiene recompensas y hoy las dos podemos verlas reflejadas en este trabajo.

A mi primo Gino que se convirtió en mi hermano mayor, por inspirarme y cuidarme. Que siempre ha estado presente con sus consejos y ejemplo a seguir, la persona que me ha motivado a sacar la mejor versión de mí, que me acompañó y abrigó en los peores momentos de mi vida, quien todos los días me demuestra que siempre puedo ser mejor.

Joaquín y Martina las dos personitas que me inspiran a ser mejor persona cada día, los que día a día me regalan amor incondicional, risas sin igual y me han devuelto a la vida una y otra vez. Quienes me han enseñado mucho más de lo que se imaginan y han sido una pieza clave para cumplir mi objetivo. Sin ustedes este camino hubiese sido triste y aburrido. Mis ángeles terrenales los amo por siempre.

Berenice

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer al niño bendito de Miñarica por escuchar todas mis oraciones, anhelos y guiar mis pasos para cumplir este sueño.

A mi padre, pues gracias a su esfuerzo y trabajo pude estudiar sin ninguna preocupación, siempre tuve lo necesario y fue gracias a él, además, el legado que dejó en mí me ha mantenido firme desde que el ya no está físicamente.

A mi tía Alicia por ser mi compañera, mi soporte, mi guía, por sus consejos y porque siempre me ha impulsado a salir adelante, por cuidarme y quererme como una hija más. Esto no lo hubiese podido lograr sin ella a mi lado.

A mi querida familia Lozada, por siempre estar pendientes de mí, apoyarme y cuidarme estos años.

A mi amiga Eva, quien me acompañó en este largo camino y quien nunca ha dudado en ayudarme para que este trabajo sea concluido, siempre estaré agradecida por tu ayuda incondicional.

A mi directora PhD. Varna Hernández Junco por compartirme sus conocimientos, por brindarme su apoyo y con paciencia ayudarme a realizar este proyecto de investigación con éxito.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por haberme brindado la oportunidad de cumplir mis metas profesionales.

RESUMEN

En la presente investigación se evalúa la satisfacción y la motivación laboral de todo el personal de la cadena de comida rápida Gino's, pues se ha observado desmotivación del personal e insatisfacción de los clientes con el servicio ofrecido. La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo de corte transversal. Se trabaja con toda la población de trabajadores (50), entre los cuales están el personal administrativo, área de producción y servicio al cliente. Se aplican dos instrumentos: De Satisfacción y Motivación Laboral elaborados sobre la base de las necesidades de la población y validados por el criterio de especialistas. Se identificó insatisfacción en la: Comunicación, organización del trabajo, la seguridad física y ergonómica, así como la motivación del personal por superarse profesionalmente. A partir de lo cual se diseña una estrategia para elevar la motivación laboral y la satisfacción de los clientes que fue validada por criterios de especialistas y beneficiarios.

Palabras claves: Satisfacción laboral, motivación laboral, estrategia, comunicación.

ABSTRACT

In this research, the satisfaction and work motivation of all the staff of the fast-food chain Gino's is evaluated, since demotivation of the staff and customer dissatisfaction with the service has been observed. The research is developed under a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional descriptive scope. We work with the entire population of workers (50), among whom are administrative staff, production areas and customer service. Two instruments are applied: Work Satisfaction and Work Motivation, developed on the basis of the needs of the population and validated by the criteria of specialists. Dissatisfaction was identified in: Communication, work organization, physical and ergonomic safety, as well as staff motivation to improve professionally. From which a strategy is designed to increase work motivation and customer satisfaction that was validated by criteria of specialists and beneficiaries. Keywords: Job satisfaction, work motivation, strategy, communication.

Keywords: *Job satisfaction, work motivation, strategy, communication.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	ii
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA	4
1.1 Motivación Laboral.....	6
1.2 Satisfacción laboral.....	17
1.3 Estrategias para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral	25
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	27
2.1 Modalidad y tipo de investigación.....	27
2.2 Población y muestra	28
2.3 Técnicas de recolección de datos	30
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	38
3.1 Procesamiento de datos.....	39
Presentación de la propuesta	51
CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	86
ANEXOS.....	93

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la gestión de los recursos humanos ha evolucionado de forma continua, lo que ha contribuido para que las empresas obtengan ventajas competitivas referentes al desempeño de los trabajadores, así como aplicar estrategias de motivación que potencialicen la calidad y bienestar de los colaboradores en las organizaciones (Jiménez, 2018).

Por esta razón, la satisfacción laboral se considera un punto importante dentro de las empresas, se relaciona con la calidad en las labores diarias, niveles de productividad y rentabilidad, por lo que es necesario conocer todos los aspectos a ser mejorados para que, los trabajadores se sientan a gusto en su labor de manera que su nivel de satisfacción y motivación se eleve (Mignini, Sánchez, & Dávila, 2020).

La calidad del trabajo resulta importante para el bienestar de los trabajadores y con ello, el desempeño de sus capacidades productivas en la empresa, a la cual prestan sus servicios (Romero, 2017); en la actualidad existe un nivel alto en competitividad, por lo que, los mercados laborales establecen estrategias de motivación y satisfacción con el fin de demostrar a sus empleados el interés por mejorar la productividad, la creatividad, el trabajo en equipo, la adaptabilidad a cambios, entre otros.

En los restaurantes de comida rápida Gino's de Ambato, los trabajadores retrasan las actividades encomendadas, son impuntuales en el cumplimiento del horario de ingreso a la jornada laboral, posponen el cumplimiento de las actividades, lo que en ocasiones trae problemas de retraso en los procesos de servicio; y con ello, problemas en la productividad de la empresa; esto evidencia una notable indiferencia de los trabajadores por el cumplimiento de su trabajo, lo cual se debe a que los directivos de los restaurantes no han implementado estrategias para medir y controlar estos aspectos. Además, han ocurrido quejas de los clientes en cuanto a la agilidad del servicio, lo cual preocupa a los directivos, pues esto repercute en la productividad del negocio.

En el presente trabajo de investigación se formula el siguiente problema científico:
¿Cómo elevar la motivación y la satisfacción laboral en el personal de los restaurantes de comida rápida Gino's de Ambato, Ecuador?

De la misma manera, se plantea como objetivo general Validar una estrategia para el incremento de la motivación y la satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida Gino's en la ciudad de Ambato, seguido de los objetivos específicos:

1. Sistematizar los referentes teóricos y metodológicos sobre las estrategias para el incremento de la motivación y la satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida.
2. Diagnosticar el estado actual de la motivación y satisfacción laboral en los restaurantes de comida rápida Gino's.
3. Diseñar la estrategia para el incremento de la motivación y la satisfacción laboral en los restaurantes de comida rápida Gino's.
4. Evaluar la estrategia para el incremento de la motivación y la satisfacción laboral en los restaurantes de comida rápida Gino's, por criterio de especialistas y beneficiarios.

Se formula la siguiente idea a defender: Si se diagnostica el estado actual de la motivación laboral y la satisfacción de los clientes en los restaurantes de comida rápida Gino's en la ciudad de Ambato, se podrá diseñar una estrategia que contribuya al incremento de ambas variables, validado por criterios de especialistas y beneficiarios.

La investigación se desarrolla bajo un paradigma positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo de corte transversal, además se usa cuestionarios para medir la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores que forman parte de Gino's.

El desarrollo de esta investigación es importante por ser considerada la motivación como un factor de importancia para las empresas que deseen obtener un nivel alto en reconocimiento, producción y rentabilidad con un equilibrio en sus intereses,

necesidades y satisfacción del personal, todo eso para alcanzar las metas propuestas (Álvarez, López & Silva, 2019).

Toda empresa, indistintamente de la actividad que realice, necesita que el personal demuestre responsabilidad en sus tareas con el fin de beneficiar la productividad y la calidad en los servicios; sin embargo, la motivación y el estado de ánimo en los trabajadores puede influir en su desempeño laboral (Ortiz, 2018).

Por esta razón, en la presente investigación se propone una estrategia para el incremento de la motivación y la satisfacción laboral en el restaurante de comida rápida Gino's, ubicado en la ciudad de Ambato. Además, es importante considerar que la productividad en el restaurante se ha reducido, por lo que, es fundamental el desarrollo de este tipo de estrategias para mejorar la calidad en su servicio.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

En el trabajo realizado por Díaz, Romero y Atehortua (2017) acerca de la motivación laboral en restaurantes de comida rápida de Medellín se menciona que, existe variedad de factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados por lo que, establecen estrategias que impactan positivamente en los colaboradores, como son el permitir que los empleados tomen decisiones en su trabajo, ofrecer oportunidades de crecimiento y aprendizaje, establecer metas, brindar comentarios para mejorar el desempeño, elogiar en público los logros de los empleados, ofrecer beneficios como seguro médico o días libres adicionales. Por último, es importante adaptar estas estrategias a las preferencias individuales de los empleados para lograr la máxima motivación y compromiso.

De igual forma Peña & Villón (2017) menciona que “Es necesario dirigir adecuadamente a las personas que laboran en la organización, estimular al trabajador a fin de lograr el equilibrio que permita crecer al empleado y lograr su estabilidad y a la empresa lograr su éxito organizacional.” (p. 188) Por ello es importante que los gerentes de las empresas se involucren y capaciten acerca de la motivación del personal, pues ellos son quienes lideran al personal.

Además, se considera que las temáticas como la motivación según el estilo de liderazgo, incentivos, beneficios, satisfacción son variables importantes para el desarrollo de su investigación, de manera que, se determina lo más conveniente para mejorar las falencias identificadas en los restaurantes de comida rápida de Medellín. Según Atehortua, Díaz, Romero (2017), se logró conocer el impacto de cada factor analizado con el fin de mejorar los procesos como lograr el desarrollo de sus actividades diarias y para fortalecer el desempeño de los trabajadores en su área, además se utiliza estrategias en base a la autorrealización y modalidades de retribución, atender a las necesidades personales y familiares de los trabajadores en forma de compensación económica lo que genera mayor satisfacción en ellos. Una vez analizada la información se identifica que los trabajadores requieren su retribución lo que demuestra sus deseos de superarse, así como el reconocimiento por su desempeño, factores en los cuales se refleja la motivación. Por esto, hace

énfasis que la motivación en las empresas es fundamental para que el personal realice un buen trabajo sea de forma individual o en equipo de manera que se cumpla los planes de gestión y operativos de manera eficiente, visualizados en los resultados a futuro.

De la misma manera, Vizueta (2021) en su investigación referente a la rotación del personal e incidencia en los procesos de producción en las empresas de comida rápida de Guayaquil, menciona que la satisfacción laboral se basa en diversas teorías, debido que afecta de forma positiva o negativa en el desempeño de las actividades y producción en las organizaciones.

Sin embargo, se enfoca en la rotación del personal una de las causas que desmotivan al personal y lleva a la insatisfacción laboral. Por lo que, la relación interpersonal, estabilidad laboral, gusto por su labor, horarios, condiciones laborales son indicadores para que los trabajadores realicen de manera eficiente sus tareas y así alcanzar un nivel alto de satisfacción, un trabajador motivado y satisfecho demuestra su capacidad al ejecutar sus actividades con calidad, al ser más eficiente, reduce tiempos, pero con un adecuado servicio.

Por último, concluye que, el personal de los locales de comida rápida en Guayaquil tiene un nivel bajo de satisfacción laboral debido a las falencias encontradas tanto en el ambiente laboral como en las relaciones interpersonales, se identifican actitudes negativas como la falta de reconocimiento, la sobrecarga de trabajo, la comunicación deficiente, entre otras, respecto al puesto de trabajo que tienen y las actividades que realizan.

Según los trabajos mencionados tanto la satisfacción y motivación laboral son factores importantes dentro de una empresa puesto que al mantener un ambiente saludable, relaciones interpersonales adecuadas, beneficios (incentivos económicos, subir de rango) hacen que los trabajadores realicen de manera eficiente sus actividades. Sin embargo, por parte de la directiva de las organizaciones aplicaran estrategias para elevar la motivación de sus empleados como: otorgar oportunidades de crecimiento, capacitaciones para adquirir mayor

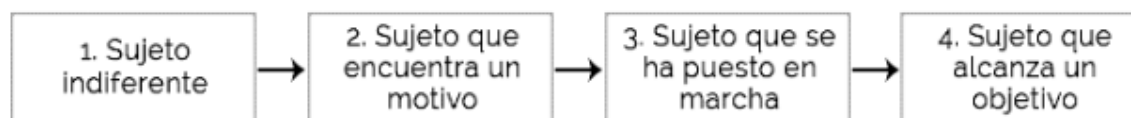
conocimiento en el rol que desempeña, métodos de pago, afiliación a la seguridad social, salarios justos, así los colaboradores motivados en sus tareas beneficiaran a la empresa al mejorar su productividad.

La motivación y la satisfacción laboral son dos elementos fundamentales en el ámbito de la gestión de recursos humanos y la psicología organizacional. La motivación se refiere al conjunto de fuerzas internas y externas que impulsan a los individuos a emprender y mantener determinadas conductas en el entorno laboral. Estas fuerzas incluyen factores intrínsecos, como la realización personal y el interés por el trabajo en sí mismo, así como factores extrínsecos, como recompensas económicas y reconocimiento social. Esta satisfacción se deriva de factores como la realización de tareas significativas, el ambiente laboral favorable, oportunidades de crecimiento y equilibrio entre vida laboral y personal.

1.1 Motivación Laboral

Se define la motivación como un estado interno que determina la conducta en el ser humano, así como el logro de metas u objetivos ya establecidos por sí mismo. Además, es el impulso que permite ejecutar acciones de inicio a fin con resultados eficientes (Jiménez, 2018).

Además, Granda (2019), menciona que la motivación representa un valor para un sujeto por lo cual, se constituye un grupo de valores para iniciar una determinada consecución, y permite salir de la indiferencia para alcanzar un propósito. El mismo autor menciona que existen 4 pasos para que el sujeto cumpla con el proceso de motivación, estos son: primero donde el sujeto es indiferente a la situación, segundo el sujeto ya encuentra un motivo o un objetivo por cumplir, tercero el sujeto se pone en marcha para conseguir el objetivo y por último el sujeto luego de los tres primeros pasos logra alcanzar su objetivo. Este proceso se observa en el grafico 1.

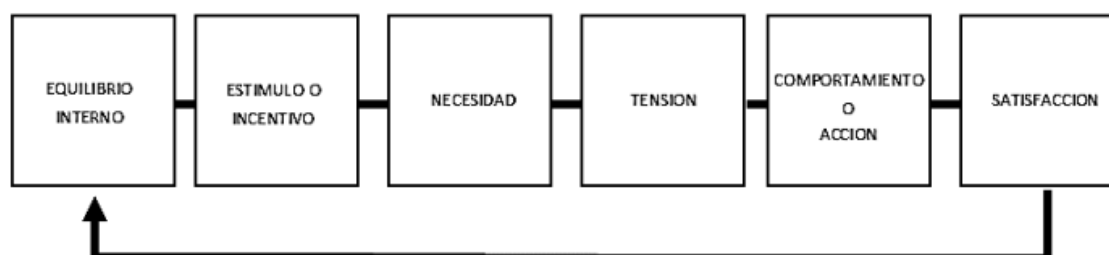
Gráfico 1.*Proceso de motivación*

Fuente: tomado a partir de Granda (2019)

El ciclo motivacional, concebido como un proceso esencial para satisfacer necesidades, sigue una secuencia de etapas que fue mencionada por Sánchez y es parafraseada de la siguiente manera: Inicia con la percepción de una necesidad no satisfecha, lo que desencadena un estado de tensión en el individuo.

El ciclo motivacional según Sánchez (2020) comienza con la percepción de una necesidad no satisfecha, lo que genera tensión. Esta tensión impulsa la búsqueda de soluciones, donde se evalúan opciones y se elige la acción más adecuada. Tras la acción, se experimenta una consecuencia que afecta la satisfacción y la motivación futura. Si la necesidad se satisface positivamente, se cierra temporalmente el ciclo, pero si no, se reinicia con una nueva percepción de necesidad. Este ciclo refleja el constante flujo de tensiones, acciones y resultados que impulsan la adaptación y desarrollo en la vida laboral y personal.

En el gráfico 2 se presenta las etapas del ciclo de motivación.

Gráfico 2.*Etapas del ciclo de motivación*

Fuente: tomado de Granda (2019)

Las teorías de contenido se relacionan con los factores o aspectos internos de las personas, estos influyen directamente en el comportamiento debido a las necesidades y motivos de los individuos. A continuación, se presenta las teorías de contenido:

Teoría de Maslow

Maslow (1943) menciona que la motivación es representada como un conjunto de necesidades que posee el ser humano, además determinó cinco tipos de necesidades según el nivel de dificultad y motivación caracterizadas por el desequilibrio emocional y físico (Negrin y Montesdeoca, 2019), entre ellas están:

Necesidades básicas: consideradas como imprescindibles para la supervivencia. Son las metas parciales de la vida, una vez satisfechas cesan en la función activa en base a la conducta y solo están representadas como una fracción potencial del ser humano, dominar el organismo y satisfacer de forma cíclica. Una vez que el individuo está satisfecho se genera una prioridad menor en su presente.

Necesidades de seguridad: Las necesidades de seguridad, dentro de la jerarquía propuesta por Abraham Maslow, representan un nivel fundamental en la motivación humana. Estas necesidades engloban la búsqueda de estabilidad, protección y orden en la vida cotidiana. Incluyen elementos como la seguridad financiera, el acceso a un entorno físico seguro y la ausencia de amenazas físicas o emocionales. Satisfacer estas necesidades proporciona una base sólida para que las personas se centren en la satisfacción de niveles superiores de la jerarquía, como la autoestima y la autorrealización.

Cuando la seguridad financiera, física y emocional se ve amenazada, las personas experimentan una sensación de vulnerabilidad que afecta su bienestar y capacidad para perseguir metas más elevadas. Además, en entornos donde la autoridad abusa de su poder o la falta de orden prevalece, la necesidad de seguridad se vuelve aún más apremiante, la ausencia de estas garantías genera un clima de temor e incertidumbre. A pesar de que estas necesidades son esenciales, su sobrevaloración lleva a un estancamiento en el desarrollo humano, lo que limita la exploración de aspiraciones más profundas y la autorrealización. En este sentido, encontrar un equilibrio entre satisfacer estas necesidades y promover un entorno que fomente la superación personal es fundamental para evitar una regresión en la evolución de la sociedad y del individuo.

Necesidades de estima: ocupan un lugar crucial en el desarrollo y la motivación humanos. Estas necesidades se dividen en dos aspectos: la estima hacia uno mismo conocida como autoestima y la estima proveniente de los demás o reconocimiento social. La autoestima refleja la valoración y aprecio interno que uno tiene por sí mismo, basado en logros, competencia y autoaceptación. Por otro lado, la estima social abarca el deseo de ser valorado y respetado por los demás, lo que fomenta un sentido de pertenencia y aceptación en la comunidad. Satisfacer estas necesidades contribuye a forjar una imagen positiva de uno mismo y promueve la confianza en las propias habilidades, lo que incentiva la búsqueda de logros y la superación personal.

Sin embargo, un exceso de dependencia en la estima externa lleva a la fragilidad emocional y a una motivación impulsada únicamente por la aprobación ajena. En última instancia, el equilibrio entre la estima interna y la externa es esencial para fomentar un crecimiento saludable y una autovaloración genuina, la misma que impulsa la realización personal y el bienestar integral.

Si esta necesidad es satisfecha genera en el ser humano un sentimiento de autoconfianza, fortaleza, valor, capacidad y de sentirse útil e importante ante el mundo; sin embargo, existe frustración si el ser humano se siente inferior, incapaz, con debilidad, de forma que son excluidos por los demás.

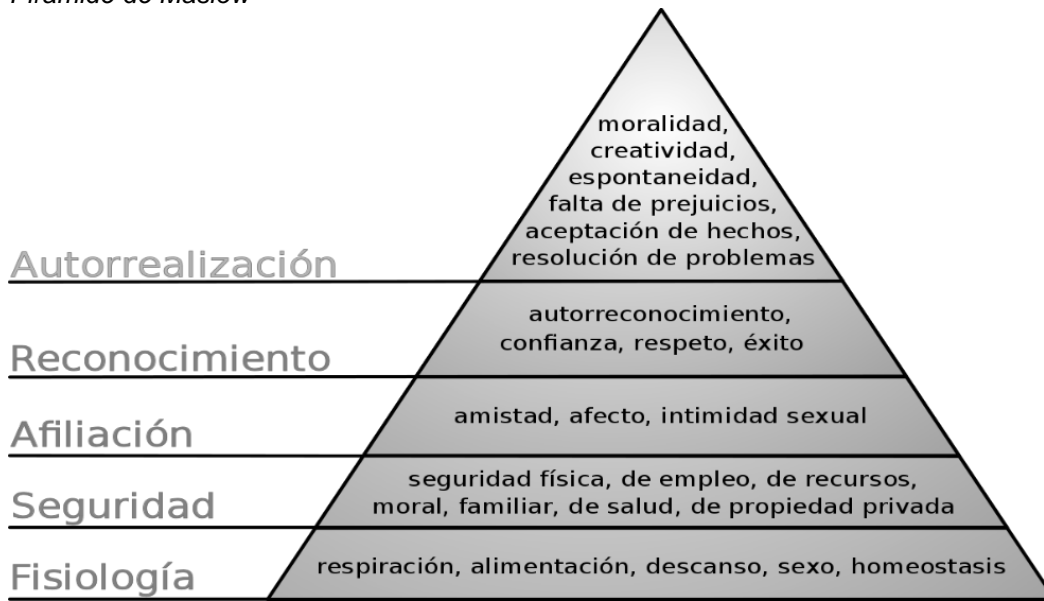
Necesidades de relación social: se relaciona con la compañía de otra persona para participar dentro de un grupo social, mostrar afecto y relacionarse con diferentes personas. Cuando estas necesidades son insatisfechas se siente una ausencia de afecto con relación al ámbito familiar, amistad, laboral. El ser humano desea vincularse con la gente, por lo que, mostrará mayor esfuerzo para lograrlo.

Necesidades de autorrealización: denominadas como auto superación, en la cual el ser humano desarrolla su potencial, capacidad, talento y creatividad con el fin de lograr un nivel alto en su desempeño personal. Estas necesidades se refieren al deseo innato de cada individuo de alcanzar su máximo potencial y convertirse en la mejor versión de sí mismo. Implican la búsqueda de crecimiento personal,

creatividad, autenticidad y contribución significativa a la sociedad. La autorrealización implica la realización de talentos y pasiones únicas, así como la búsqueda de un propósito profundo en la vida.

Maslow (1943) da a conocer la pirámide de necesidades (Gráfico 3) a ser consideradas para motivar a las personas. En resumen, la pirámide de las necesidades de Maslow ofrece un marco valioso para comprender las motivaciones y aspiraciones humanas. Esta estructura jerárquica refleja la progresión intrínseca de las necesidades, desde las más fundamentales, como las necesidades fisiológicas y de seguridad, hasta las más elevadas, como la autorrealización. A lo largo de la vida, las personas navegan por estos niveles en busca de satisfacción y crecimiento personal. Además, la pirámide de Maslow destaca la importancia de satisfacer las necesidades básicas como punto de partida para el desarrollo humano y la consecución de objetivos más altos.

Gráfico 3.
Pirámide de Maslow



Fuente: tomado de Vizuela, (2021)

Teoría de McGregor

McGregor (1986) establece la teoría X/Y basada en la motivación de empleados que forman parte de una organización (Negrin y Montesdeoca, 2019).

La teoría X se relaciona con la gestión de recursos humanos en la cual, forman parte las entidades. A través de esta teoría se mejora la producción y crecimiento empresarial.

La teoría X mantiene una postura en la cual, el hombre mira al trabajo como una obligación de la cual intenta huir con el fin de incumplir con los objetivos. Por esta razón, los individuos son amenazados, castigados y obligados a realizar sus actividades y funciones para el cumplimiento de los objetivos determinados, por lo que es necesario e importante que el o los empleados tengan un líder o jefe a quien obedecer, respetar y temer (Valle, 2021).

Según Juan Martin (2017), existen algunos principios fundamentales que enmarcan una perspectiva optimista y progresiva en la gestión de recursos humanos estos son:

Naturaleza humana positiva: Este enfoque parte de la premisa de que el trabajo es una parte inherente de la vida de las personas y que, si se ofrece un entorno adecuado, los individuos encuentran satisfacción y sentido en sus labores. En lugar de ver el trabajo como una carga, se reconoce su potencial para enriquecer la vida y el bienestar de las personas.

Autodirección y autocontrol: Se parte de la creencia en la capacidad de los empleados para autogestionarse y tomar decisiones responsables en su trabajo. Esto implica confiar en que los individuos son capaces de tomar decisiones informadas y de contribuir activamente a sus tareas sin una supervisión excesiva.

Creatividad y resolución de problemas: Esta perspectiva considera que los empleados son agentes creativos capaces de aportar ideas innovadoras y soluciones efectivas a los desafíos que enfrenta la organización. Se fomenta un ambiente que valora la diversidad de pensamiento y alienta la participación en la generación de nuevas propuestas.

Aceptación del cambio: Se parte del supuesto de que los empleados son partícipes activos en el proceso de cambio dentro de la organización. Si se les involucra y se les proporciona información transparente, es más probable que se adapten y abracen las transformaciones, en lugar de resistirlas.

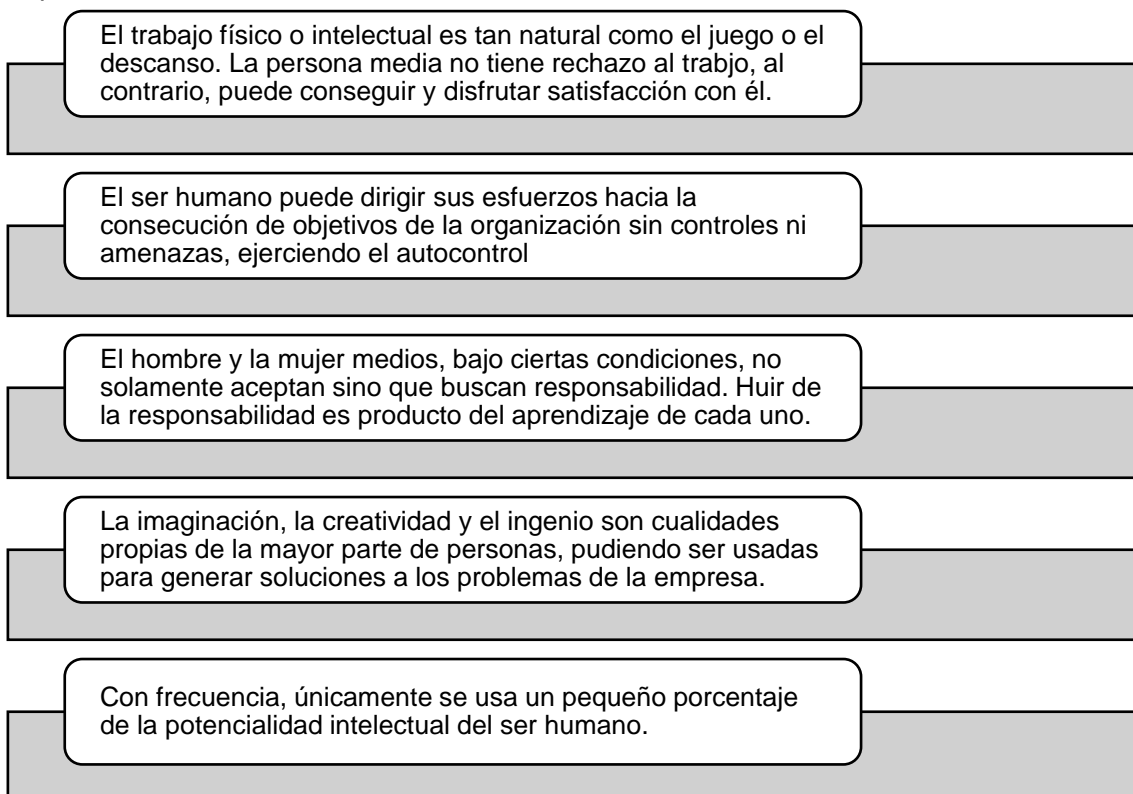
Enfoque en la autorrealización: Se reconoce que los empleados aspiran a encontrar significado en su trabajo y a crecer como individuos. La satisfacción intrínseca, el desarrollo personal y el logro de metas personales y profesionales son considerados motores poderosos para el compromiso y el rendimiento laboral.

Estos principios subyacen en la creencia de que los empleados son más que simples recursos para la organización, sino individuos con potencial y aspiraciones, y que un enfoque centrado en su bienestar y desarrollo no solo beneficia a los empleados, sino que también promueve el éxito y la sostenibilidad de la organización en su conjunto.

Así mismo, los principios laborales basados en suposiciones reflejan una perspectiva optimista del potencial humano, que cree en la capacidad intrínseca de los empleados para encontrar satisfacción y contribuir al crecimiento organizativo. Reconocen la autodirección y la participación en decisiones, donde se valora la creatividad y soluciones. La aceptación del cambio es natural con participación, al hacer énfasis en el fomento del desarrollo personal y profesional. Estos principios evidencian una profunda comprensión de la naturaleza humana, que impulsa una gestión empática y eficaz al aprovechar fortalezas individuales para el beneficio común (Juan , 2017).

Sin embargo, para McGregor (1986) esta teoría no brinda una visión real del individuo en la organización, detalla el estado en el cual se encuentra la empresa respecto al personal que labora dentro de ella (Vizueta, 2021) Estas teorías destacan la importancia de las creencias fundamentales que los gerentes tienen sobre sus empleados y cómo esas creencias influyen en su enfoque de motivación y liderazgo.

En el gráfico 4 se exponen supuestos sobre la motivación humana, que la capacidad, responsabilidad, motivación, esfuerzo para lograr metas empresariales y potencial son inherentes a los individuos. Este conjunto de factores impulsa el crecimiento profesional dentro de la organización, los mismos que fomentan un entorno propicio para el desarrollo individual y colectivo.

Gráfico 4.*Supuestos de la motivación humana*

Fuente: tomado a partir de Negrin & Montesdeoca, (2019)

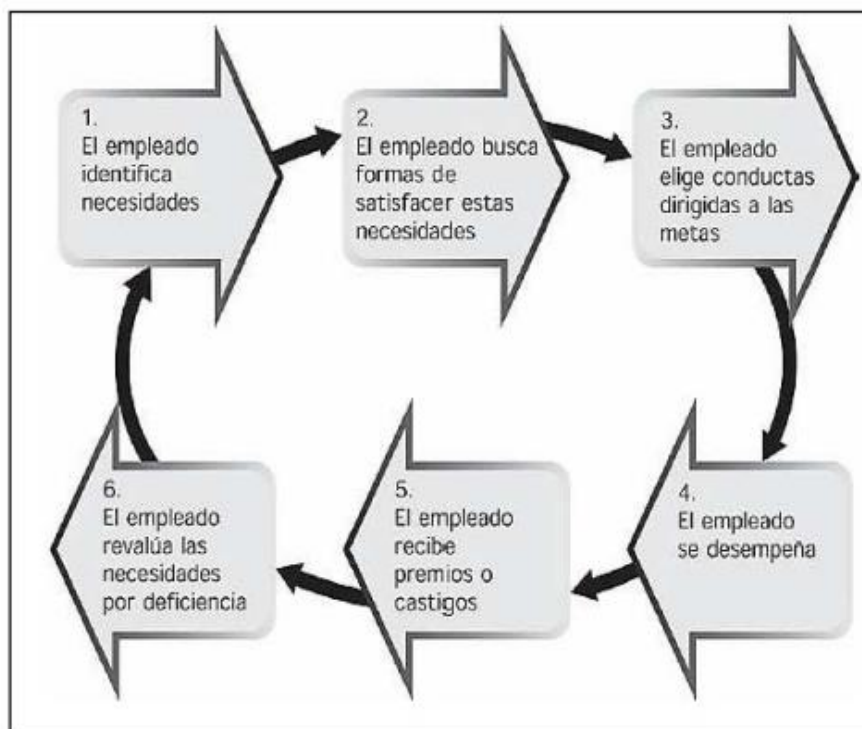
Además, se considera que las fases presentes en la motivación tienen relación con la capacidad, necesidades, metas las cuales serán alcanzadas por el individuo en base a su desempeño, en el gráfico 5 se muestra las fases centrales en el proceso de motivación que delimitan un camino dinámico que impulsa el comportamiento humano. En primera instancia, surge el reconocimiento de una necesidad insatisfecha, lo que genera una sensación de desequilibrio. Esta etapa inicial activa la búsqueda de formas para satisfacer esa necesidad, lo que conduce a la exploración y evaluación de posibles acciones. A medida que se selecciona una opción y se emprende la acción, se desencadena la fase de esfuerzo y perseverancia, donde el individuo canaliza su energía y recursos para alcanzar el objetivo deseado.

Finalmente, la obtención de la recompensa o satisfacción de la necesidad culmina en la última fase, al reforzar el ciclo motivacional. Este proceso dinámico subraya la interconexión entre necesidades, acciones y resultados, de esta forma se revela

cómo la motivación impulsa la búsqueda de metas y la adaptación constante en la búsqueda de satisfacción y realización.

Gráfico 5.

Fases centrales del proceso de motivación



Fuente: tomado a partir de Torres & Quijaite, (2019)

Los elementos de la motivación conforman un tejido complejo que guía las acciones y decisiones de los individuos. Estos elementos incluyen las necesidades individuales, que actúan como impulsores fundamentales. Los incentivos y recompensas, que estimulan el esfuerzo y el logro, la percepción de autoeficacia, que refleja la confianza en la capacidad para alcanzar metas, y la meta en sí misma, que otorga dirección y propósito. Además, la interacción de factores personales, sociales y organizativos influye en la intensidad y dirección de la motivación. La comprensión de estos elementos permite a los líderes y gestores diseñar estrategias eficaces para fomentar la motivación y el compromiso en el entorno laboral y más allá, al facilitar la consecución de metas individuales y colectivas.

En el gráfico 6 se observan los elementos de la motivación.

Gráfico 6.*Elementos de la motivación*

Fuente: tomado de Torres & Quijaite, (2019)

Factores organizacionales que inciden en la motivación laboral

Los factores organizacionales desempeñan un papel crucial en la motivación laboral al moldear el entorno de trabajo de los empleados. Esto incluye la claridad en la definición de roles y responsabilidades, oportunidades de desarrollo profesional, recompensa y reconocimiento adecuados, un clima laboral saludable y un liderazgo inspirador. La comunicación efectiva, la participación en la toma de decisiones y un ambiente de trabajo desafiante también impactan en la motivación de los empleados. Estos elementos organizacionales influyen directamente en la percepción de los empleados sobre su trabajo y contribución, lo que afecta su compromiso, satisfacción y su disposición para esforzarse en alcanzar los objetivos de la organización.

También, es importante mencionar las dimensiones relacionadas a la motivación laboral como lo señala Díaz (2017):

- **Dimensión por factores ambientales e higiénicos**

Se define como el entorno laboral en el cual se desempeñan las actividades, entre los factores se menciona: el salario, la supervisión del personal, los beneficios sociales, las condiciones laborales, las políticas y reglamentos, entre otros.

Cuando estos factores son óptimos evita que los empleados muestren su insatisfacción por lo que, resulta necesario que dentro de la organización estos permanezcan en condiciones adecuadas para evitar inconvenientes en el desempeño laboral.

- **Dimensión por factores motivacionales**

Aquellos que se relacionan con el trabajo desempeñado como: el crecimiento, reconocimiento y desarrollo individual. Hace referencia a lo que las personas hacen en su trabajo, estos factores internos se convierten en motivación para el personal. La motivación laboral se relaciona con lo que impulsa a los empleados a desempeñar su trabajo con entusiasmo y compromiso, mientras que la satisfacción laboral se refiere a su sensación de bienestar y contento en relación con sus tareas. La motivación genera significado y propósito en el trabajo, lo que aumenta la satisfacción. A su vez, la satisfacción laboral fortalece la motivación, al impulsar a los empleados a comprometerse y esforzarse para alcanzar sus objetivos laborales. Esta interacción positiva entre motivación y satisfacción contribuye a un ambiente de trabajo más productivo, mayor retención de empleados y el logro de metas organizacionales.

1.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se refiere al grado de bienestar, contento y gratificación que los empleados experimentan en relación con su trabajo y las condiciones laborales en las que se desempeñan. Además, se considera como un efecto positivo del trabajo propio, puesto que surge a partir de la evaluación de sus cualidades. Si una

persona presenta alta satisfacción laboral quiere decir que posee sentimientos positivos mientras que un trabajador insatisfecho tiene negativos (Salazar, 2018).

Respecto a las teorías relacionadas a la satisfacción laboral se encuentran: la teoría de expectativas, la cual especifica que la satisfacción laboral se basa en los incentivos recibidos por el empleado debido a su nivel de desempeño. Al existir relación entre lo esperado y recibido se da la satisfacción (Negrin y Montesdeoca, 2019).

La satisfacción laboral engloba la percepción y actitud de los empleados hacia su trabajo y entorno laboral, en donde reflejan su nivel de satisfacción, motivación, realización en tareas, relaciones interpersonales y condiciones laborales. Va más allá de la mera ejecución de tareas, implica una conexión emocional que afecta la calidad de vida laboral, el compromiso y la productividad. Los empleados satisfechos suelen ser más comprometidos, creativos y dispuestos a contribuir al éxito organizacional. La satisfacción laboral es vital para el bienestar de los empleados y el rendimiento de las empresas.

La teoría de las expectativas en el contexto de la satisfacción laboral analiza cómo las expectativas personales impactan en el nivel de satisfacción de los empleados en su trabajo. Sugiere que la satisfacción laboral está vinculada a la percepción de la relación entre esfuerzo, desempeño y recompensas. Si los empleados creen que su esfuerzo conducirá a un buen desempeño y a recompensas adecuadas, es más probable que se sientan satisfechos. La teoría resalta la importancia de expectativas realistas y la percepción de equidad en las recompensas, debido a que afectan directamente la satisfacción laboral. En resumen, esta teoría destaca cómo las creencias individuales modelan la satisfacción en el trabajo y la evaluación de la relación entre esfuerzo y resultados por parte de los empleados.

El trabajador al sentir que es recompensado realiza mayor esfuerzo en sus actividades, si esta percepción resulta positiva el empleado queda satisfecho, mientras que al ser negativa genera insatisfacción por injusticia, inequidad entre otros factores.

La teoría de los dos factores de Herzberg, desarrollada por Frederick Herzberg en los años 50, es un influyente enfoque en la motivación laboral. Esta teoría sostiene que los factores que afectan la satisfacción en el trabajo se dividen en dos categorías: factores higiénicos y factores motivacionales. Herzberg busca entender las complejas dinámicas que influyen en la actitud y desempeño de los empleados en el entorno laboral. Su enfoque innovador resalta la importancia de abordar tanto las condiciones básicas de trabajo como los aspectos más profundos relacionados con el contenido y el crecimiento personal para lograr una verdadera motivación y satisfacción en el lugar de trabajo. Esta teoría ha tenido un impacto significativo en la gestión de recursos humanos y en la mejora de la calidad de vida laboral.

En el cuadro 1 se presenta los principales factores del trabajo que contribuyen a la satisfacción laboral según Vallellano (2019), existe un conjunto de facetas y subfacetas relacionadas con diversos aspectos que influyen en la satisfacción laboral. Cada uno de estos elementos desempeña un papel importante en cómo los empleados perciben su trabajo y su entorno laboral. Estas facetas y subfacetas abarcan varios dominios, desde aspectos tangibles como el salario y los beneficios, hasta factores más abstractos como el sentido de pertenencia a la organización y las oportunidades de desarrollo.

El salario, la equidad salarial y otros incentivos económicos influyen en cómo los empleados valoran su trabajo en términos financieros. Los beneficios, el acceso a servicios y las oportunidades de viajar también contribuyen al bienestar y la satisfacción.

Las tareas por realizar, las condiciones de trabajo y los recursos percibidos desempeñan un papel fundamental en cómo los empleados experimentan su trabajo diario. Las relaciones dentro de la organización, incluidas las relaciones con los supervisores, los compañeros y los subordinados, también afectan la satisfacción laboral.

Las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, el reconocimiento y la autonomía son factores clave que influyen en la percepción de que el trabajo tiene

un propósito y valor significativos. La adaptación personal al puesto y la seguridad laboral también afectan la satisfacción general.

En resumen, esta lista detallada de facetas y subfacetas refleja la complejidad de los elementos que influyen en la satisfacción laboral. La comprensión y la gestión adecuadas de estos factores son esenciales para crear un entorno laboral en el que los empleados se sientan valorados, comprometidos y motivados.

Cuadro 1.

Diferentes facetas que contribuyen a la satisfacción laboral

FACETA	SUBFACETA
Salario	Cantidad Equidad
Otros beneficios	Incentivos económicos Acceso a servicios (sanitarios, ocio...) Viajes
Tareas a realizar	Numero Tipo (dificultad) Reto percibido
Condiciones de trabajo	Físicas Emocionales Temporales: ritmo, horario, posibilidad de conciliar, etc. Recursos percibidos
Organización	Clima laboral Valores/RSC/Identidad con la organización Prácticas Supervisión/liderazgo Compañeros Subordinados
Oportunidades	Formación Promoción Desarrollo profesional
Reconocimiento	Trabajo bien hecho Utilidad social del trabajo
Control sobre los métodos	Autonomía
Ajuste	Ajuste personal al puesto
Estabilidad/Seguridad	Relación contractual Posicionamiento de la organización o importancia

Fuente: tomado a partir de Vallellano (2019)

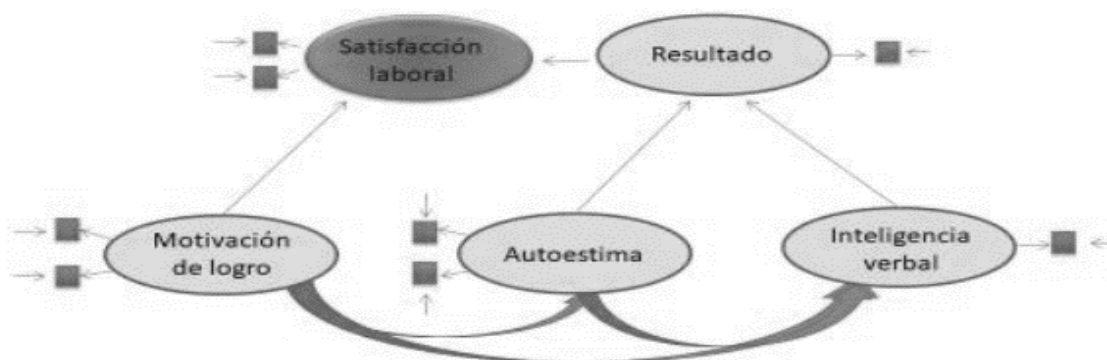
El modelo causal no recursivo de satisfacción laboral propuesto por Bagozzi en 1982 (gráfico 7) se basa en la idea de que las actitudes y las características del trabajo influyen en la satisfacción laboral de manera secuencial. En este modelo, se plantea que las características del trabajo, como la variedad, la autonomía y la retroalimentación, afectan las actitudes de los empleados, como la percepción del

trabajo como un desafío o una fuente de estrés. A su vez, estas actitudes influyen en la satisfacción laboral, que es el resultado final del proceso.

En el modelo, se destaca la importancia de las características intrínsecas del trabajo, como la naturaleza de las tareas y el grado de responsabilidad, para influir en las actitudes de los empleados. Estas actitudes, a su vez, mediatizan el impacto de las características del trabajo en la satisfacción laboral. En resumen, este modelo busca explicar cómo los aspectos concretos del trabajo y las percepciones individuales se entrelazan para determinar la satisfacción laboral de los empleados.

Gráfico 7.

Modelo causal no recursivo de satisfacción laboral por Bagozzi 1982



Fuente: tomado de Vallellano, (2019)

Las teorías de satisfacción laboral son pilares en la psicología organizacional, se enfoca en comprender qué influye en la actitud y comportamiento de los empleados en el trabajo. Estas teorías exploran la satisfacción, compromiso, insatisfacción y motivación laboral. Expertos en el campo, a lo largo de las décadas, han desarrollado modelos conceptuales para analizar la relación entre aspectos laborales, necesidades individuales y resultados organizacionales. Estos modelos proporcionan a las empresas una base sólida para diseñar entornos laborales que promuevan la satisfacción y el óptimo rendimiento de los empleados. Entre los autores destacados se encuentran Frederick Herzberg, Abraham Maslow, y Victor Vroom. Cada uno de estos expertos aporta perspectivas valiosas para comprender la complejidad de la satisfacción laboral.

Teoría de Herzberg: también conocida como la teoría de los dos factores, propuesta por Frederick Herzberg en 1950, se centra en identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral y cómo afectan la motivación. Distingue entre factores higiénicos que previenen la insatisfacción y factores motivadores que impulsan la motivación real. La eliminación de aspectos insatisfactorios no garantiza la motivación; es esencial incorporar elementos gratificantes para lograr un alto nivel de motivación. En resumen, la teoría enfatiza la importancia de crear un entorno laboral que elimine aspectos insatisfactorios y fomente el crecimiento, el logro y la satisfacción intrínseca para aumentar la motivación y el compromiso de los empleados.

Teoría de McGregor: también conocida como la teoría X y la teoría Y, fue desarrollada por el psicólogo Douglas McGregor en la década de 1960. Esta teoría presenta dos enfoques contrastantes sobre cómo los gerentes perciben y abordan la naturaleza de sus empleados en el entorno laboral. En resumen, la teoría de McGregor presenta dos enfoques contrastantes sobre la gestión de los empleados: uno basado en la desconfianza y el control (Teoría X) y otro en la confianza y la colaboración (Teoría Y).

Teoría de Locke: fue propuesta en 1984, en el contexto de la satisfacción laboral se centra en la idea de que la fijación de metas influye significativamente en el grado de satisfacción de los empleados. Según esta teoría, si los individuos participan en la creación de metas específicas y desafiantes relacionadas con su trabajo, experimentan un mayor sentido de compromiso y autorrealización. La capacidad de medir su progreso y recibir retroalimentación sobre el logro de esas metas contribuye a una sensación de satisfacción y éxito en el ámbito laboral. En esencia, la teoría de Locke sostiene que la participación en la determinación y el alcance de metas personales y profesionales mejora la satisfacción laboral al proporcionar un sentido claro de propósito y logro.

Teoría de Vroom: formulada por Victor Vroom en el año 1964, es un enfoque ampliamente reconocido en el ámbito de la satisfacción laboral y la motivación. Esta teoría se basa en el concepto de la expectativa y postula que los empleados toman

decisiones sobre cómo comportarse en el trabajo al evaluar la relación entre tres elementos clave: la expectativa de que sus esfuerzos llevarán a un desempeño efectivo, la expectativa de que dicho desempeño conducirá a recompensas deseadas y el valor que le dan a esas recompensas. En resumen, la teoría de Vroom subraya que los empleados estarán más satisfechos y motivados si perciben que sus esfuerzos tienen un impacto en su desempeño y que dicho desempeño se traducirá en recompensas valiosas para ellos.

Teoría de Hackman y Oldham: desarrollada por J. Richard Hackman y Greg Oldham en el año 1976, es influyente en la comprensión de la satisfacción laboral, se basa en las características intrínsecas del trabajo como variedad de tareas, autonomía, retroalimentación y significatividad. Esta teoría destaca que, si los empleados perciben su trabajo como significativo, desafiante y con autonomía, experimentan mayor satisfacción y motivación. Subraya la importancia de diseñar trabajos que ofrezcan estas características para fomentar el compromiso y satisfacción de los empleados.

Teoría de Karasek y Theorell: conocida como el modelo de demandas y control y propuesta en el año 1990, es relevante en el estudio de la satisfacción laboral. Destaca que la satisfacción y la salud de los empleados dependen de dos factores principales: las demandas laborales y el control sobre el trabajo. Trabajos con altas demandas y baja autonomía causan estrés y reducen la satisfacción, mientras que trabajos con más control y demandas manejables fomentan la satisfacción y el bienestar. La teoría de Karasek y Theorell enfatiza el equilibrio entre demandas y control para promover la satisfacción y la salud en el trabajo.

En conjunto, las teorías de Herzberg, McGregor, Locke, Vroom, Hackman y Oldham, así como la de Karasek y Theorell, forman un conjunto diverso de enfoques para comprender los entornos de trabajo. Destacan factores como el reconocimiento, el propósito, la autonomía y la relación entre demandas y control en la satisfacción y compromiso de los empleados. Ofrecen herramientas valiosas para que los líderes diseñen entornos laborales que promuevan satisfacción, rendimiento y bienestar, al hacer un reconocimiento de la variabilidad de las

motivaciones y necesidades individuales. No hay un enfoque único para alcanzar la excelencia en el trabajo y la satisfacción personal, y estas teorías ofrecen una perspectiva enriquecedora para gestionar eficazmente la fuerza laboral.

La motivación laboral es un elemento esencial en el rendimiento y la experiencia de los empleados en el entorno laboral. Se refiere a los factores internos y externos que incitan a los individuos a realizar sus tareas con pasión y dedicación. Estos factores son intrínsecos, derivados del disfrute personal y la satisfacción en el trabajo en sí, o extrínsecos, como recompensas financieras y reconocimiento. Teorías como la Teoría de la Expectativa y la Teoría de la Equidad ayudan a entender los componentes psicológicos y las necesidades humanas que impulsan la motivación laboral.

Además, tiene un impacto significativo en el desempeño y la productividad. Cuando los empleados están motivados, tienden a esforzarse más y asumir responsabilidades con mayor compromiso, lo que, a su vez, influye positivamente en los resultados organizacionales. La satisfacción laboral y la motivación están estrechamente vinculadas, pues empleados motivados encuentran un mayor propósito y disfrute en su trabajo, lo que contribuye a su satisfacción. El liderazgo efectivo y una cultura organizacional positiva desempeñan un papel fundamental en mantener y aumentar la motivación laboral. Al reconocer la individualidad y adaptar estrategias a las necesidades y contexto de cada empleado, se cultiva un ambiente de trabajo motivador y exitoso.

Por otro lado, la satisfacción laboral, fundamental en la vida de los empleados, se refleja en su grado de bienestar y satisfacción respecto a su trabajo y entorno laboral. Determinada por múltiples factores como el ambiente, las relaciones interpersonales, el reconocimiento y el equilibrio entre vida personal y profesional, su importancia radica en su estrecha conexión con el desempeño y la productividad. Empleados satisfechos muestran mayor compromiso, lo que a su vez reduce el ausentismo y contribuye a la retención del talento. Esta satisfacción no solo afecta el plano laboral, sino también la salud mental de los empleados, debido a que influye en la disminución de niveles de estrés y agotamiento.

El liderazgo desempeña un rol crucial en esta dinámica, un liderazgo efectivo crea un entorno de trabajo positivo, donde el apoyo, el reconocimiento y la comunicación abierta fomentan la satisfacción laboral. La satisfacción es una experiencia subjetiva, varía según la personalidad y expectativas individuales, lo que resalta la necesidad de considerar la diversidad de los empleados al diseñar estrategias para mejorarla. En resumen, la satisfacción laboral es un componente integral de la experiencia del empleado, que influye no solo su bienestar sino también el éxito organizacional al impulsar el desempeño y la retención de talento.

1.3 Estrategias para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral

En el contexto organizacional, es esencial implementar estrategias que contribuyan al desarrollo y crecimiento en diversos aspectos, particularmente en lo que respecta a la motivación y satisfacción laboral. El capital humano se rige como un elemento de suma importancia que los gerentes deben fomentar con el objetivo de mejorar el rendimiento de la empresa y, en última instancia, lograr el éxito empresarial. (Mignini, Sánchez, & Dávila, 2020)

En su investigación, Medina (2016) propone una estrategia innovadora de incentivos no monetarios orientada a potenciar la motivación en el entorno laboral. En su análisis, la autora identifica ciertas debilidades en áreas como la autorrealización, autoestima, interacciones sociales y sentido de pertenencia. Estas debilidades se convierten en los pilares fundamentales de la estrategia planteada, la cual comprende actividades tales como la entrega de bonificaciones, pases de estacionamiento, sesiones de spa, membresías para almuerzos y reconocimientos a través de la entrega de placas conmemorativas.

Por otro lado, en el trabajo de Valle (2021) se desarrolla una propuesta integral para mejorar la satisfacción laboral. Esta propuesta se fundamenta en diversos aspectos clave, entre los que se destacan la equidad salarial con respecto a las responsabilidades del puesto, las oportunidades de crecimiento y cambio, la optimización de la estructura organizativa, la refinación de los procesos y funciones laborales, así como la mejora de las condiciones físicas y tecnológicas en el entorno

de trabajo. Estos aspectos se identificaron como áreas de debilidad dentro de la población objeto de estudio.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Modalidad y tipo de investigación

El diseño de estudio utilizado en este trabajo es un diseño no experimental, puesto que es posible observar a los sujetos investigados en sus entornos habituales y del mundo real.

Como señala Lee y Kelinger (2002) Lee & Kelinger, (2002) este es un estudio no experimental y sistemático en el que el investigador no tiene control directo sobre las variables dependientes, porque sus manifestaciones ya han ocurrido. En este caso particular, la investigación se guiará por la observación real en su entorno habitual.

Además, este proyecto de investigación se direcciona a los 50 colaboradores de los restaurantes de comida rápida Gino's, centrado en dos tipos de investigación, que son los más adecuados para capturar y administrar información para resolver el problema planteado; los dos tipos de investigación son:

La investigación descriptiva que, según Sampieri, (2010) "Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población." (p. 80) Este enfoque se centra en la captura detallada y precisa de información para proporcionar una visión completa y comprensiva del fenómeno estudiado, lo que permite la identificación de patrones y características distintivas en una población en particular.

La investigación de campo, acorde con lo mencionado por Hernández-Sampieri (2010), se distingue por ser un enfoque empírico que busca recopilar datos directamente en el entorno donde ocurren los fenómenos estudiados. Este enfoque involucra la interacción directa del investigador con el contexto y los participantes, al permitir la obtención de información detallada y contextualizada. La investigación de campo se caracteriza por utilizar métodos como la observación, entrevistas y cuestionarios, con el objetivo de explorar, describir y comprender fenómenos en su

contexto natural. A través de este proceso, se busca generar conocimiento valioso y realista que refleje la complejidad y riqueza de situaciones y comportamientos en la vida real.

De la misma manera, se aplica un enfoque investigativo, en este caso el enfoque cuantitativo que Sampieri (2010) este método “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (p. 4) Es decir, esta metodología permite identificar patrones de comportamiento y validar teorías mediante evidencia concreta y objetiva.

2.2 Población y muestra

La población utilizada para la presente investigación son 50 empleados de la cadena de comida rápida Gino’s, un grupo de personas geográficamente ubicados en un lugar determinado, quienes comparten aficiones o gustos, sin embargo, existen diferencias debido a su estilo de vida, condición social, creencias, entre otros (Medina, 2016).

Datos Sociodemográficos

En la tabla 1 se observa que, en la cadena de comida rápida la mayoría de la población se encuentra en el rango de edad de 37 años en adelante, con un 58%, seguido de las personas que se encuentran en el rango de 32 a 36 años con un 30%, y las personas que tienen entre 25 a 31 años representan un 12% de la población.

Tabla 1.

<i>Edad de la población encuestada</i>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entre 25 a 31 años	6	12,0
	Entre 32 a 36 años	15	30,0
	De 37 en adelante	29	58,0
	Total	50	100,0

Fuente: información extraída de SPSS, elaboración propia

En la tabla 2 se muestra que, la población evaluada en su mayoría representa al sexo femenino, con un 84% en comparación con el sexo masculino que corresponde a un 16% de los empleados encuestados pertenecientes a la cadena de comida rápida Gino's.

Tabla 2.

Sexo de la población encuestada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	42	84,0
	Masculino	8	16,0
	Total	50	100,0

Fuente: información extraída de SPSS, elaboración propia

En cuanto a los cargos, en la tabla 3 se observa que, la mayoría del personal encuestado ocupa el cargo de auxiliar de cocina que representa al 64%, además, existen cargos como el de gerente, administrador, supervisor y cajera que corresponden a un mismo porcentaje que representa el 8% de población en cada caso, y el cargo de asistente con un 4% de la población total.

Tabla 3.

Cargo de la población encuestada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Gerente	4	8,0
	Administrador	4	8,0
	Asistente	2	4,0
	Supervisor	4	8,0
	Cajera	4	8,0
	Auxiliar de Cocina	32	64,0
	Total	50	100,0

Fuente: información extraída de SPSS, elaboración propia

En la tabla 4 se indica el nivel de instrucción de la población encuestada, en la cual se observa que, el 50% solo ha cursado el nivel primario, seguido del 36% que ha cursado la secundaria, además, el 8% ha culminado sus estudios de tercer nivel, el 4% corresponde a estudios de postgrado y el 2% del personal posee el título correspondiente a un nivel de tecnólogo.

Tabla 4.*Instrucción de la población encuestada*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria	25	50,0
	Secundaria	18	36,0
	Tercer Nivel	4	8,0
	Posgrado	2	4,0
	Tecnologado	1	2,0
	Total	50	100,0

Fuente: información extraída de SPSS, elaboración propia

2.3 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizan instrumentos de elaboración propia que miden el nivel de motivación y satisfacción laboral de los trabajadores.

Para la elaboración de los dos instrumentos se aplica dos técnicas, la de los 10 deseos (Anexo 1) y completamiento de frases (Anexo 1). En la técnica de los 10 deseos se pide al personal que escriba 10 motivos o razones que expliquen por qué y para qué trabajan, estas ideas van jerarquizadas de la más importante a la menos importante. En cambio, para el completamiento de frases se pide al personal que complete un listado de frases ya preparadas y escriban la primera idea que se les viene a la cabeza.

Con los datos obtenidos en las dos técnicas se conoce las necesidades y prioridades del personal, y a partir de ellas elaborar los cuestionarios de satisfacción y motivación laboral.

El cuestionario de satisfacción laboral (Anexo 2) está compuesto por siete dimensiones, las cuales evalúan: Relaciones sociales, estimulación, satisfacción con la supervisión, comunicación, condiciones de trabajo, organización y bienestar subjetivo. Cada dimensión consta de cuatro ítems detallados en el cuadro 2, de manera que cada empleado de la cadena de comida rápida Gino's comprenda y responda a cada uno acorde con su percepción, además en el cuadro 2 se muestra la operacionalización de la satisfacción laboral. Se utiliza una escala de Likert, establecida de la siguiente forma:

1. Totalmente Insatisfecho
2. Poco Insatisfecho
3. Poco Satisfecho
4. Satisfecho
5. Totalmente Satisfecho

Cuadro 2.

Operacionalización de las variables Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores
Relaciones Sociales	1. Existe oportunidad en mi puesto laboral para estrechar lazos de amistad con mis compañeros 2. Existe buena relación entre los jefes y los trabajadores del restaurante 3. Existe oportunidad de ayudar a otros compañeros de trabajo 4. Sus jefes le brindan confianza para escuchar sus necesidades
Estimulación	5. El sueldo que recibo está acorde a la labor que realizo 6. Se realizan actividades recreativas entre los miembros del restaurante 7. Se reconoce el buen desempeño de los trabajadores 8. Sus jefes lo estimulan moralmente
Satisfacción con la Supervisión	9. Los jefes tratan de igual manera a todos los trabajadores 10. Es justa la manera en que sus jefes valoran el trabajo de los empleados 11. Los jefes aplican sanciones a los trabajadores de forma justa 12. Se siente satisfecho con la frecuencia con que es supervisado por sus jefes
Comunicación	13. Se siente satisfecho con la retroalimentación ofrecida por sus jefes sobre su desempeño en el puesto de trabajo 14. Se le presta atención a las sugerencias que usted hace acerca del trabajo 15. Se siente parte de los resultados alcanzados 16. Existen apertura de los jefes para escuchar sus necesidades
Condiciones de Trabajo	17. Existen medios de seguridad física y ergonómica para el desempeño del cargo 18. Cuenta con el equipamiento necesario para cumplir las tareas asignadas 19. Se siente satisfecho con el horario de trabajo, tiempo para almuerzo y recesos 20. Su lugar del trabajo se mantiene limpio
Organización	21. Se distribuye de manera equitativa las tareas entre todos los trabajadores de su área por parte del supervisor 22. Posee autonomía para realizar su trabajo 23. Se siente satisfecho con la organización del tiempo de trabajo para realizar sus funciones 24. Se siente satisfecho con la organización del trabajo en equipo
Bienestar Subjetivo	25. Se siente satisfecho con la carga de trabajo que tiene 26. Seguridad que siente de mantener su trabajo 27. Poseo compromiso con el trabajo que realizo 28. Me agrada la labor que realizo

Fuente: elaboración propia.

Para validar este instrumento se realiza la valoración por 5 especialistas que fueron seleccionados mediante la aplicación del instrumento creado por Hernández, Almeida, Martínez, Moreta y Cevallos (2022) para la validación de propuestas de

intervención psicológica, esto mediante un cuestionario donde el especialista da un puntaje según su criterio al nivel de conocimiento que tiene sobre el tema, una vez obtenidos los datos se realiza los cálculos que el mismo instrumento recomienda y se obtiene el nivel de conocimiento del experto. Este instrumento también se utiliza para determinar la cantidad de expertos que se necesita para la validación del cuestionario.

Por otro lado, para la validación del cuestionario se utiliza la planilla de juicio de expertos de la carrera de psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, en donde los especialistas califican según los siguientes criterios: Suficiencia, claridad, coherencia y relevancia en una escala del 1 al 4, este último indica el ítem con mayor puntuación. Una vez obtenidos los datos se obtiene un promedio de 3.99, desglosado de la siguiente manera: suficiencia, claridad y relevancia con 4 puntos y coherencia con 3,89 puntos, ver tabla 5. Por todo esto, los puntajes obtenidos validan la utilización de este cuestionario, ver anexos No. 14, 15, 16, 17 y 18. Además, se evalúa la confiabilidad del instrumento por el coeficiente alfa de Cronbach, que da como resultado 0,792 lo que demuestra la consistencia interna de este cuestionario, por lo que este es apto para su aplicación.

Tabla 5.
Resultados de criterio de expertos cuestionario de Satisfacción Laboral

Criterios	Puntaje
Suficiencia	4
Claridad	4
Relevancia	4
Coherencia	3.89
Promedio General	3.99

Fuente: elaboración propia.

El cuestionario para evaluar la motivación laboral consta de cinco dimensiones: existencia, afiliación, reconocimiento, autorrealización y poder; cada una están conformadas por cuatro ítems a excepción de autorrealización que contiene seis, los cuales han sido elaborados para conocer las motivaciones que posee cada empleado de la cadena de comida rápida Gino's, en el cuadro 3 se muestra la operacionalización de esa variable. Se utiliza escala de Likert, establecida de la siguiente forma:

1. Totalmente Desacuerdo
2. Poco Desacuerdo
3. Poco de Acuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Cuadro 3.

Operacionalización de la variable Motivación Laboral

Dimensiones	Indicadores
Existencia	1. Me gusta que mi trabajo me ayude a conseguir bienes materiales 2. Me estimula recibir mi sueldo a tiempo 3. Para mí es importante la seguridad que mi puesto de trabajo me brinda 4. Lo más importante para mí es tener un empleo estable
Afiliación	5. Me gusta el trabajo en equipo 6. Me gusta tener buena relación con mis compañeros 7. Para mí es importante tener buena relación con mis jefes 8. Me agrada tener un buen ambiente de trabajo
Reconocimiento	9. Me gusta recibir reconocimientos por un trabajo bien hecho 10. Me gusta sentirme útil 11. Me estimula que mi trabajo sea valorado 12. Para mí es importante ser mejor trabajador
Autorrealización	13. Quisiera mejorar mi status económico. 14. Me gusta tener oportunidades de crecimiento profesional 15. Me gusta lo que hago 16. Trato de evitar que las cosas salgan mal en mi trabajo 17. Deseo apoyar a mi familia 18. Deseo cumplir mis metas profesionales
Poder	19. Me gusta animar a mis compañeros/as hacer un buen trabajo 20. Me gusta ser un buen ejemplo para mis compañeros/as 21. Me gusta ascender en el trabajo 22. Mi trabajo es importante para el giro del negocio

Fuente: elaboración propia

Para validar este instrumento se realiza la valoración por 5 especialistas que fueron seleccionados mediante la aplicación del instrumento creado por Hernández, Almeida, Martínez, Moreta y Cevallos (2022) para la validación de propuestas de intervención psicológica, esto mediante un cuestionario donde el especialista da un puntaje según su criterio al nivel de conocimiento que tiene sobre el tema, una vez obtenidos los datos se realiza los cálculos que el mismo instrumento recomienda y se obtiene el nivel de conocimiento del experto. Este instrumento también se utiliza para determinar la cantidad de expertos que se necesita para la validación del cuestionario.

Además, para la validación del cuestionario se utiliza la planilla de juicio de expertos de la carrera de psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede

Ambato, en donde los especialistas califican según los siguientes criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia en una escala del 1 al 4, este último indica el ítem de mayor puntuación. El cuestionario obtiene un promedio de 3,99, el cual se desglosa de la siguiente manera: suficiencia, claridad y relevancia con 4 puntos, coherencia 3,96 puntos, ver tabla 6. Los puntajes obtenidos validan su utilización. Además, se evalúa la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que da como resultado 0,787, lo que demuestra la consistencia interna, de forma que este es apto para su aplicación.

Tabla 6.

Resultados de criterio de expertos cuestionario de Motivación Laboral

Criterios	Puntaje
Suficiencia	4
Claridad	4
Relevancia	4
Coherencia	3.96
Promedio General	3.99

Fuente: elaboración propia

Procesamiento y análisis de la información

1. El proceso de investigación se inició con una aproximación a las instalaciones y el personal de la cadena de comida rápida Gino's.
2. Se procedió a recopilar datos a través de una campaña de difusión que detallaba el propósito, objetivos, alcance y metodología del estudio.
3. Los instrumentos se aplicaron tanto al personal administrativo como operativo, con una duración de 20 a 30 minutos por ejecución.
4. Después de recopilar los datos, se utilizó el software estadístico SPSS para ingresar la información. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis sociodemográfico y descriptivo que incluyó la mediana, moda, percentiles 75 y 95. Además, se realizó un análisis de significación asintótica bilateral, en este caso la prueba de Kolmogorov-Smirnov y se concluyó con el análisis del coeficiente de correlación de Spearman entre las dos variables de estudio.
5. Los resultados fueron presentados en tablas pertinentes y se realizó un benchmarking para identificar prácticas exitosas a nivel nacional y de América Latina.

6. Con base en los resultados y el benchmarking, se elabora una estrategia para elevar la satisfacción y motivación laboral, que termina con la redacción de conclusiones y recomendaciones.

La estrategia se desarrolla a partir del diagnóstico de las debilidades del personal de la cadena de comida rápida; para conocer si es viable su aplicación, esta se valida por el criterio de cinco expertos en el tema. Para ello se utiliza el Modelo básico de Propuesta de intervención psicológica y su validación propuesta por Hernández Junco et al. (2022), en el que se encuentra un procedimiento para la selección de expertos, esto mediante un cuestionario donde el especialista da un puntaje según su criterio al nivel de conocimiento que tiene sobre el tema, una vez obtenidos los datos se realiza los cálculos que el mismo instrumento recomienda y se obtiene el nivel de conocimiento del experto.

En la tabla 7 se observa los resultados obtenidos acerca del coeficiente de conocimiento obtenido por los 5 expertos seleccionados para la validación de la estrategia desarrollada, los puntajes obtenidos evidencian un rango de conocimiento de los expertos entre medio alto y alto lo que permite que estos 5 expertos validen la estrategia. Estos resultados se los calcula en base a las indicaciones del instrumento creado por Hernández, Almeida, Martínez, Moreta y Cevallos (2022) para la validación de propuestas de intervención psicológica, este instrumento explica algunos cálculos que se realizan con los datos obtenidos para determinar el coeficiente de conocimiento de cada experto, una vez verificada la experticia de los jueces sobre el tema se les presenta el instrumento para la validación de la estrategia de intervención psicológica.

Tabla 7.
Resultados coeficiente de conocimiento de expertos

Expertos	Puntaje	Kc
Experto 1	0.80	Medio alto
Experto 2	0.85	Alto
Experto 3	1	Alto
Experto 4	0.95	Alto
Experto 5	0.90	Alto

Fuente: elaboración propia

Caracterización de la empresa

La cadena de restaurantes de comida rápida Gino's fue fundada en el año de 1990 por Alicia Lozada y Leonardo Torres. En la actualidad, cuenta con cinco locales ubicados al sur y centro de la ciudad de Ambato.

Sus propietarios mencionan que el éxito de su negocio es la calidad, el sabor de sus productos, los precios asequibles para el consumidor y el trabajo de sus colaboradores, quienes muestran dedicación y responsabilidad en sus tareas diarias con el fin de satisfacer a los clientes.

En la ciudad de Ambato, en 1990, se estableció el primer restaurante en la calle Lalama y Av. Cevallos, cabe mencionar que su nombre original fue *Hollywood* con poca demanda, pero con el pasar de los años este fue más popular en la ciudad. Posteriormente, en el 2002 se dio a conocer su segundo local en la calle Río Guayllabamba y Avenida Los Chasquis, sin embargo, debido a situaciones legales por la patente a su nombre, en el 2003 se cambió el nombre a Gino's. En el 2009 se abre un nuevo local en la calle Rocafuerte y Espejo y en el 2015 se abre un nuevo local en la calle Primera Imprenta y Mariano Egüez, actualmente esta cadena cuenta con 4 locales en la ciudad de Ambato.

Por su popularidad, en la actualidad la cadena de restaurantes de comida rápida Gino's tiene una gran acogida en el mercado ambateño, por lo que a futuro se proyecta abrir nuevas sucursales dentro y fuera de la ciudad, a esto se añade la gran competitividad del mercado, de esta forma es necesario el trabajo en equipo para continuar con satisfactorio servicio al cliente.

Cuando la población es reducida no se trabaja con muestra, sino con el total de la población, es decir, 50 colaboradores de la cadena de restaurantes de comida rápida Gino's, la cadena cuenta con 4 locales actualmente, Gino's 1 con 20 empleados y Gino's 2, 3, y 4 con 10 empleados cada uno. Cómo se observa en la tabla 8, los cargos del personal se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 8.
Personal de la cadena de comida rápida Gino's

Personal	Cantidad
Gerente	4
Administrador	4
Asistente	2
Supervisor	4
Cajera	4
Auxiliares de cocina	32
Total de la población	50

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos en el transcurso de esta investigación revelan una perspectiva profunda y esclarecedora sobre el nivel de satisfacción y motivación laboral en la cadena de comida rápida Gino's. Estos resultados, fruto de un proceso de recolección, análisis y evaluación de datos, ofrecen una visión detallada y estructurada de los patrones, relaciones y tendencias que caracterizan las dos variables en cuestión. A través de la interpretación y presentación de estos hallazgos, se muestran nuevas perspectivas y se brinda una base sólida para futuros análisis y toma de decisiones en cuanto a la motivación y satisfacción laboral.

Según los datos obtenidos, se identifica que la mayor parte del personal solo tienen nivel primario de instrucción, por lo que, es importante capacitar en temas que se relacionen al manejo operativo de la cadena de comida rápida con el fin de incentivar el aprendizaje, de forma que se motive al personal a su crecimiento profesional.

Según lo expuesto por Vizuela en 2021, se destaca la relevancia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores. Específicamente, se resalta que la calidad de las interacciones entre empleados y superiores influye directamente en la efectividad de sus tareas. La comunicación, un componente esencial de estas relaciones, ha sido señalada como deficiente en la cadena de comida rápida Gino's. La insatisfacción del personal respecto a la interacción jefe-empleado subraya la necesidad de abordar y mejorar esta área. Corregir las deficiencias comunicativas podría conducir a un entorno laboral más saludable y una mayor eficiencia operativa en las actividades diarias.

En su trabajo de 2017, Díaz analiza la rotación de personal desde una perspectiva motivacional, que identifica factores que influyen en la decisión de los empleados de dejar una empresa. Destaca la relevancia tanto de incentivos tangibles como intangibles, puesto que incluyen el ambiente recreativo, cultura organizacional y oportunidades de esparcimiento. Estos elementos, impactan en la satisfacción de

los empleados y su retención. El estudio evidencia estas debilidades en la industria de comida rápida, donde la alta rotación es común. Díaz 2017, argumenta que abordar estas áreas es esencial para reducir la rotación y fomentar la estabilidad laboral. Por lo que se enfatiza la necesidad de considerar aspectos financieros y no financieros para abordar la rotación de personal en cualquier entorno laboral.

La apertura que existe para escuchar las necesidades del personal es de los puntos importantes de trabajar para elevar la motivación y satisfacción del personal, así como la organización del trabajo en equipo y la asignación de tareas no se ha manejado de la mejor forma puesto que no es distribuida de forma equitativa.

Por último, dentro de las necesidades incluidas en la teoría de Maslow 1943, se encuentra las necesidades de estima, donde se menciona que el individuo necesita ser estimado y reconocido por sí mismo y por un grupo, una vez que esta necesidad está satisfecha lleva al individuo a un sentimiento de autoconfianza, fortaleza, capacidad y sentirse útil, todo esto es importante tomar en cuenta pues el personal ha manifestado que el reconocimiento, la autorrealización y la existencia son importantes para la gran parte de ellos, pues les gusta recibir reconocimientos por el trabajo bien hecho, además les gustaría tener oportunidades de crecimiento profesional y la importancia de la seguridad que tienen de mantener su puesto de trabajo.

Por todo esto, se plantean varias estrategias con el fin de mejorar las situaciones identificadas.

3.1 Procesamiento de datos

Se describen primeramente los resultados de la variable satisfacción laboral a través de estadística descriptiva: mediana, moda y percentiles 75 y 95, a continuación, se presenta la mediana por las dimensiones agrupadas de satisfacción laboral, y para finalizar se incluye la significación asintótica bilateral de Kolmogorov-Smirnov, en este mismo orden se presentan los resultados de

motivación laboral. Además, se presenta los resultados de la correlación de motivación y satisfacción laboral de Spearman.

Como se observa en la tabla 9, en los resultados obtenidos acerca de la satisfacción laboral, en la dimensión relaciones sociales existe una mediana de 4 en el ítem 1 con un 42% de los colaboradores que se encuentran satisfechos con la oportunidad que tienen en su puesto de trabajo de estrechar lazos de amistad, con una mediana de 4 el 64% de la población manifiesta está satisfecha con la relación entre los jefes y los trabajadores. El 50% de la población está poco satisfecha con la oportunidad que existe para ayudar a otros compañeros de trabajo por lo que se obtiene una mediana de 3, por último, el 62% de la población que se encuentra poco satisfecha con la confianza que sus jefes brindan para escuchar sus necesidades con una mediana de 3.

En cuanto a la estimulación se observa una mediana de 4 en todos los ítems que pertenecen a esta dimensión, lo que indica que un 32% de los colaboradores están satisfechos con el sueldo que reciben, un 64% con las actividades recreativas, un 58% con la forma en que los jefes estimulan al personal y el 58% de la población están satisfechos con el reconocimiento al buen desempeño.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión satisfacción con la supervisión se identifica una mediana de 4 puesto que el 64% de la población está satisfecha con la manera en que los jefes tratan a todos los trabajadores, el 70% de la población está poco satisfecha con la justicia con que sus jefes valoran su trabajo. Además, se obtuvo una mediana de 4 puesto que el 74% de la población está satisfecha con la forma justa en que los jefes aplican las sanciones a los trabajadores, por último, se obtuvo una mediana de 4 dado que el 44% de la población se siente satisfecha con la frecuencia con que son supervisados.

Referente a la comunicación, en el primer ítem el 46% ha mencionado estar poco satisfecha con la retroalimentación ofrecida por los jefes por lo que la mediana obtenida es 3, en el ítem 2 se obtuvo una mediana de 3 pues el 68% de la población está poco satisfecha con la atención que se les presta a las sugerencias que los

empleados realizan y 50% de la población está poco satisfecha con la apertura de los jefes para escuchar las necesidades de sus colaboradores por lo que se obtuvo una mediana de 3, por todo esto es importante trabajar en esta dimensión para que en el restaurante exista una mejor comunicación entre empleados y jefes.

En cuanto a las condiciones de trabajo, el primer en el primer ítem se obtuvo una mediana de 3 puesto que el 64% de la población está poco satisfecha con los medios de seguridad física y ergonómica que se brinda para el desempeño del cargo; sin embargo, el 48% de la población está satisfecha con el equipamiento que se les brinda, el horario de trabajo, tiempos de almuerzo y receso, además de la limpieza de su puesto de trabajo, es así que se obtiene una mediana de 4 con un 46% y 52% de la población respectivamente. Dentro de los 4 restaurantes que comprende la cadena de comida rápida es importante que siempre haya medios de seguridad física y ergonómica, pues es un medio para precautelar la seguridad de los empleados, dado que existe riesgo por la maquinaria que manejan.

Otra dimensión evaluada es la organización, donde se obtiene una mediana de 3, es así que el 48% de la población manifiesta estar poco satisfecha con la manera equitativa con la que se distribuyen las tareas entre todos los trabajadores, un 44% señala estar poco satisfecho con la organización del tiempo de trabajo para la realización de sus funciones por lo que se obtiene una mediana de 3, y se obtiene una mediana de 3 también puesto que un 16% de la población está poco satisfecho con la organización del trabajo en equipo, por todo esto es importante que en la cadena de comida rápida exista una mejor administración de las responsabilidades de los trabajadores.

Para finalizar se analiza la dimensión bienestar subjetivo, en donde se obtiene una mediana de 4 en donde el 46% de los evaluados mencionan que se sienten satisfechos con la carga de trabajo, el mismo porcentaje manifiesta estar satisfecho con la seguridad de mantener el puesto de trabajo y un 30% de los colaboradores se sienten satisfechos con el compromiso que poseen en el trabajo que realizan, además, se observa una mediana de 3 en el ítem 28 donde el 40% los colabores

manifiestan estar poco satisfechos con el agrado que tienen por la labor que realizan.

Tabla 9.
Resultados de los indicadores por dimensiones de la Satisfacción Laboral

Dimensión	Indicadores	Mediana	Moda	Percentiles	
				75	95
Relaciones Sociales	1. Existe oportunidad en mi puesto laboral para estrechar lazos de amistad con mis compañeros	4,00 (S) (42%)	4	4,25	5,00
	2. Existe buena relación entre los jefes y los trabajadores del restaurante	4,00 (S) (64%)	4	4,00	5,00
	3. Existe oportunidad de ayudar a otros compañeros de trabajo	3,00 (PS) (50%)	3	4,00	5,00
	4. Sus jefes le brindan confianza para escuchar sus necesidades	3,00 (PS) (62%)	3	4,00	5,00
Estimulación	5. El sueldo que recibo está acorde a la labor que realizo	4,00 (S) (32%)	4	5,00	5,00
	6. Se realizan actividades recreativas entre los miembros del restaurante	4,00 (S) (64%)	4	4,00	4,00
	7. Se reconoce el buen desempeño de los trabajadores	4,00 (S) (48%)	4	4,00	5,00
	8. Sus jefes lo estimulan moralmente	4,00 (S) (58%)	4	4,00	4,00
Satisfacción con la Supervisión	9. Los jefes tratan de igual manera a todos los trabajadores	4,00 (S) (64%)	4	4,00	5,00
	10. Es justa la manera en que sus jefes valoran el trabajo de los empleados	3,00 (PS) (70%)	3	3,25	5,00
	11. Los jefes aplican sanciones a los trabajadores de forma justa	4,00 (S) (74%)	4	4,00	5,00
	12. Se siente satisfecho con la frecuencia con que es supervisado por sus jefes	4,00 (S) (44%)	4	5,00	5,00
Comunicación	13. Se siente satisfecho con la retroalimentación ofrecida por sus jefes sobre su desempeño en el puesto de trabajo	3,00 (PS) (46%)	3	4,00	5,00
	14. Se le presta atención a las sugerencias que usted hace acerca del trabajo	3,00 (PS) (68%)	3	4,00	5,00

	15. Se siente parte de los resultados alcanzados	4,00 (S) (48%)	4	4,00	5,00
	16. Existen apertura de los jefes para escuchar sus necesidades	3,00 (PS) (50%)	3	4,00	5,00
	17. Existen medios de seguridad física y ergonómica para el desempeño del cargo	3,00 (PS) (64%)	3	4,00	5,00
Condiciones de Trabajo	18. Cuenta con el equipamiento necesario para cumplir las tareas asignadas	4,00 (S) (48%)	4	4,00	5,00
	19. Se siente satisfecho con el horario de trabajo, tiempo para almuerzo y recesos	4,00 (S) (46%)	4	4,00	5,00
	20. Su lugar del trabajo se mantiene limpio	4,00 (S) (52%)	4	4,00	4,00
	21. Se distribuye de manera equitativa las tareas entre todos los trabajadores de su área por parte del supervisor	3,00 (PS) (48%)	3	4,00	5,00
Organización	22. Posee autonomía para realizar su trabajo	4,00 (S) (34%)	3	4,25	5,00
	23. Se siente satisfecho con la organización del tiempo de trabajo para realizar sus funciones	3,00 (PS) (44%)	3	4,00	5,00
	24. Se siente satisfecho con la organización del trabajo en equipo	3,00 (PS) (16%)	2	4,00	5,00
	25. Se siente satisfecho con la carga de trabajo que tiene	4,00 (S) (46%)	4	4,00	5,00
Bienestar Subjetivo	26. Seguridad que siente de mantener su trabajo	4,00 (S) (46%)	4	4,00	5,00
	27. Poseo compromiso con el trabajo que realizo	4,00 (S) (30%)	3	4,00	5,00
	28. Me agrada la labor que realizo	3,00 (PS) (40%)	3	4,00	5,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente: información extraída de SPSS, elaboración propia

En la Tabla 10 se presentan los resultados correspondientes a las dimensiones agrupadas. En esta evaluación, la mediana obtenida es 4, lo que indica un nivel de satisfacción. Es relevante destacar que las dimensiones que sobresalen en términos de satisfacción son la supervisión y la comunicación, las cuales cuentan con una aprobación del 74% entre la población encuestada. Por otro lado, se destaca que la percepción menos frecuente se relaciona con la dimensión de estimulación, con un índice de tan solo el 42%. En una posición intermedia se

encuentran las dimensiones de relaciones sociales con un 62% de la población, condiciones de trabajo 68% y, finalmente, organización y bienestar subjetivo con un 64% de la población.

Tabla 10.
Resultados por dimensiones de Satisfacción Laboral agrupadas

Dimensiones	N Válido	Mediana
Relaciones Sociales (Agrupada)	50	4,00 (S) (62%)
Estimulación (Agrupada)	50	4,00 (S) (42%)
Satisfacción con la Supervisión (Agrupada)	50	4,00 (S) (74%)
Comunicación (Agrupada)	50	4,00 (S) (74%)
Condiciones de Trabajo (Agrupada)	50	4,00 (S) (68%)
Organización (Agrupada)	50	4,00 (S) (64%)
Bienestar Subjetivo (Agrupada)	50	4,00 (S) (64%)

Fuente: información extraída de SPSS, elaboración propia

La significación asintótica bilateral en el contexto del análisis de Kolmogorov-Smirnov se basa en comparar las funciones de distribución acumulativa de ambas distribuciones y determinar si hay diferencias significativas en ambos extremos de los conjuntos de datos. Si la significación es menor que 0.05 la distribución no es normal, si es mayor que 0.05 la distribución es normal.

En el caso del cuestionario de satisfacción laboral el resultado es 0,000°, es decir una significación no normal, lo que significa que se debe utilizar estadística no paramétrica, por lo que se emplea el coeficiente Spearman para el análisis de la correlación entre las dos variables

La información presentada en la Tabla 11 muestra que la mediana de la mayoría de los indicadores se encuentra en un rango que oscila entre 3 y 4. Este rango sugiere que las respuestas de los participantes tienden a ser ligeramente positivas y reflejan un grado de acuerdo hacia los diversos aspectos que han sido evaluados. Los valores en este rango indican que los encuestados tienen una percepción general favorable, aunque no necesariamente entusiasta, con relación a estos aspectos. A continuación, se presentan algunas observaciones basadas en los datos proporcionados.

En la dimensión existencia y sus indicadores se muestra una mediana de 4, lo que indica que a los participantes les gusta el trabajo que realizan, este les ayuda a conseguir bienes materiales, además tienen la seguridad de recibir su sueldo a tiempo, y tener un puesto de trabajo y empleo estable.

Respecto a la dimensión de afiliación, los resultados muestran una mediana de 3, donde se observa que el 38% de la población tiene una opinión desfavorable con relación al trabajo en equipo dentro de la empresa. Además, el 48% de los colaboradores expresa un nivel bajo de acuerdo en cuanto a las relaciones positivas con sus colegas, y un porcentaje similar, el 48%, también está poco convencido acerca de la importancia de mantener una relación sólida con sus superiores. Por otra parte, un 26% de los participantes está a favor de la noción de que la creación de un entorno laboral favorable es relevante.

Con relación a la dimensión de reconocimiento, los resultados indican una mediana de 3 y 4. Esto implica que las respuestas de la población encuestada se encuentran en el rango medio, lo que demuestra una perspectiva neutral hacia los aspectos evaluados en esta categoría de motivación laboral. En detalle, el 36% de los participantes muestra cierto desacuerdo en cuanto a recibir reconocimientos por un desempeño sobresaliente. Un 32% de los encuestados coincide en que disfrutan de la sensación de ser valiosos en su trabajo. Por otro lado, un 46% de los colaboradores no se siente particularmente motivado por la valoración de su labor y el 44% no percibe una gran relevancia en ser considerado un empleado ejemplar.

Según la dimensión de autorrealización evaluada, los indicadores tienen una mediana de 3 o 3.5, acorde con el trabajo que realizan, pues un 42% de los colaboradores manifiestan que su trabajo les permite mejorar su status económico, un 40% les gusta tener oportunidades de crecimiento profesional, a un 30% les gusta lo que hacen, un 32% tratan de evitar que las cosas salgan mal en su trabajo, además que mediante su empleo un 38% de los colaboradores desean apoyar a su familia y por último un 38% manifiestan que desean cumplir sus metas profesionales.

Al analizar la dimensión de poder se constata que los indicadores tienen una mediana de 3 o 4, lo que indica que un 40% de los participantes están de acuerdo con ser un empleado ejemplar, que anima a sus compañeros a hacer un buen trabajo un 34%, a otro 46% les gusta ascender en el mismo y el 34% de la población consideran que su trabajo es importante para el giro del negocio.

Tabla 11.
Resultados de los indicadores por dimensiones de la Motivación Laboral

Dimensión	Indicador	Mediana	Moda	Percentiles	
				75	95
Existencia	1. Me gusta que mi trabajo me ayude a conseguir bienes materiales	3,00 (PA) (42%)	3 ^a	5,00	5,00
	2. Me estimula recibir mi sueldo a tiempo	4,00 (D) (24%)	3	5,00	5,00
	3. Para mí es importante la seguridad que mi puesto de trabajo me brinda	4,00 (D) (36%)	3 ^a	4,25	5,00
	4. Lo más importante para mí es tener un empleo estable	4,00 (D) (30%)	3	4,00	5,00
Afiliación	5. Me gusta el trabajo en equipo	3,00 (PA) (38%)	3	4,00	5,00
	6. Me gusta tener buena relación con mis compañeros	3,00 (PA) (48%)	3	4,00	5,00
	7. Para mí es importante tener buena relación con mis jefes	3,00 (PA) (48%)	3	4,25	5,00
	8. Me agrada tener un buen ambiente de trabajo	4,00 (D) (26%)	5	5,00	5,00
Reconocimiento	9. Me gusta recibir reconocimientos por un trabajo bien hecho	3,00 (PA) (36%)	3	4,00	5,00
	10. Me gusta sentirme útil	4,00 (D) (32%)	5	5,00	5,00
	11. Me estimula que mi trabajo sea valorado	3,00 (PA) (46%)	3	4,00	5,00
	12. Para mí es importante ser mejor trabajador	3,00 (PA) (44%)	3	4,00	5,00

Autorrealización	13. Quisiera mejorar mi status económico.	3,00 (PA) (42%)	3	4,00	5,00
	14. Me gusta tener oportunidades de crecimiento profesional	3,00 (PA) (40%)	3	4,00	5,00
	15. Me gusta lo que hago	4,00 (D) (30%)	3	4,25	5,00
	16. Trato de evitar que las cosas salgan mal en mi trabajo	4,00 (D) (32%)	4 ^a	5,00	5,00
	17. Deseo apoyar a mi familia	3,50 (38%)	3	5,00	5,00
	18. Deseo cumplir mis metas profesionales	3,50 (38%)	3	4,00	5,00
	19. Me gusta animar a mis compañeros/as hacer un buen trabajo	4,00 (D) (34%)	4	4,25	5,00
	20. Me gusta ser un buen ejemplo para mis compañeros/as	3,00 (PA) (40%)	3	4,00	5,00
Poder	21. Me gusta ascender en el trabajo	3,00 (PA) (46%)	3	4,00	5,00
	22. Mi trabajo es importante para el giro del negocio	4,00 (D) (34%)	4	5,00	5,00

Fuente: información extraída de SPSS, elaboración propia

En la tabla 12 que presenta los resultados de las dimensiones de motivación laboral agrupadas, la mayoría obtuvo una mediana de 4, que indica un acuerdo generalizado. Sin embargo, la dimensión de autorrealización destacó con una mediana de 5, que muestra un alto grado de conformidad. Las dimensiones menos frecuentes fueron existencia y poder, ambas con un 58% de aprobación. Por otro lado, autorrealización obtuvo la mayor frecuencia con un 95%. En medio de estos extremos, afiliación tuvo un 62% y reconocimiento un 72% en relación con el total de la población analizada. Esto refleja que la autorrealización es importante para la motivación laboral en la cadena de comida rápida, mientras que existencia y poder son menos relevantes para los colaboradores.

Tabla 12.
Resultados por dimensiones de Motivación Laboral agrupadas

Dimensiones	<u>N</u> Válido	Mediana
Existencia (Agrupada)	50	4,00 (58%)
Afiliación (Agrupada)	50	4,00 (62%)
Reconocimiento (Agrupada)	50	4,00 (72%)
Autorrealización (Agrupada)	50	5,00 (95%)
Poder (Agrupada)	50	4,00 (58%)

Fuente: información extraída de SPSS, elaboración propia

Como ya se mencionó anteriormente la significación asintótica bilateral en el contexto del análisis de Kolmogorov-Smirnov se basa en comparar las funciones de distribución acumulativa de ambas distribuciones y determinar si hay diferencias significativas en ambos extremos de los conjuntos de datos. Si la significación es menor que 0.05 la distribución no es normal, si es mayor que 0.05 la distribución es normal.

En el instrumento de Motivación Laboral también se realiza el Análisis de Kolmogorov-Smirnov, en donde el resultado que se obtiene es 0,000°, es decir una significación no normal, lo que significa que se debe utilizar estadística no paramétrica, por lo que se emplea el coeficiente Spearman para el análisis de la correlación entre las dos variables

En el análisis de los resultados, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación entre las dos variables de estudio. En la Tabla 13, los coeficientes de correlación significativos a un nivel de 0,05 se indican con un asterisco, mientras que los significativos a un nivel de 0,01 se muestran con dos asteriscos. Es relevante destacar que en la tabla se resaltan en negrita las correlaciones tanto positivas como negativas, pero que son débiles y se encuentran en varios de los ítems. Estos hallazgos sugieren que existen algunas relaciones modestas entre los elementos del cuestionario de satisfacción y motivación laboral,

lo que proporciona ideas valiosas para comprender mejor la dinámica en el entorno laboral de la cadena de comida rápida estudiada.

Tabla 13.

Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Satisfacción y Motivación Laboral

	P1 ML	P2 ML	P3 ML	P4 ML	P5 ML	P6 ML	P7 ML	P8 ML	P9 ML	P10 ML	P11 ML	P12 ML	P13 ML	P14 ML	P17 ML	P18 ML	P20 ML	P22 ML
P2SL	0,089	0,188	0,019	0,116	-0,159	0,063	-0,136	0,231	0,080	0,269	0,155	,290*	-0,151	-0,219	-0,056	,304*	0,142	-0,033
P3SL	,351*	,284*	0,072	0,162	-0,018	0,137	0,201	0,143	0,257	0,269	0,124	0,244	-0,011	-0,221	0,158	,528**	0,076	0,034
P5SL	-0,009	-0,234	0,003	-0,236	-0,059	0,063	-0,050	0,220	0,106	,320*	0,193	0,035	-0,166	-0,025	-0,187	-0,010	-,304*	-0,053
P6SL	,320*	0,168	0,100	-0,251	-0,118	0,130	0,062	0,217	0,128	0,211	0,037	0,107	0,010	0,055	0,125	0,187	-0,118	-0,008
P7SL	-0,146	-0,094	0,064	-0,250	-,283*	-0,088	0,056	-0,021	0,063	-0,068	-0,105	0,096	-,431**	-0,139	-0,172	-0,059	-0,203	-0,065
P8SL	0,059	0,149	-0,046	-,328*	-,417**	-,331*	-0,008	0,037	0,108	-0,054	-0,015	-0,096	-,284*	-0,088	0,037	0,017	-0,274	-0,057
P10SL	-0,012	-0,111	0,080	-0,125	-,396**	-0,105	-0,107	0,164	,292*	-0,043	0,080	0,187	-0,168	0,125	-0,221	-,324*	0,100	0,222
P11SL	-0,002	-0,060	-0,045	0,022	-0,026	0,052	0,038	,336*	-0,039	0,158	0,174	0,073	0,064	0,093	0,054	0,236	0,094	0,006
P12SL	0,068	-0,197	-0,040	-0,276	-0,170	-0,175	-0,104	-0,025	-0,023	-0,016	-0,163	-0,135	-,305*	-0,181	0,061	-0,001	-,338*	-0,121
P13SL	0,109	0,108	-,312*	-0,010	0,027	-0,099	-0,015	0,117	0,220	-0,028	0,073	0,124	-0,229	-,281*	0,177	-0,221	-0,026	,341*
P15SL	0,036	0,152	0,000	0,141	0,265	-0,195	0,202	0,085	0,175	0,085	,287*	0,106	0,057	-0,186	0,070	,314*	0,128	-0,275
P16SL	0,089	0,192	0,175	0,108	0,015	0,013	-0,117	0,174	-0,001	,382**	0,041	0,204	0,191	-0,024	0,098	0,070	-0,032	0,069
P19SL	-,290*	-0,014	,346*	0,259	-0,044	0,176	0,019	0,127	0,170	0,034	0,230	0,179	0,047	-0,083	-0,215	-0,056	0,020	0,066
P23SL	-0,143	0,138	0,044	-0,015	-0,148	-0,019	-,356*	-0,160	0,038	-0,224	0,041	-0,162	-0,139	-0,027	-0,228	0,122	-0,150	-,347*
P24SL	-0,051	-0,026	0,126	-0,083	-0,023	0,067	0,005	,363**	0,001	0,039	0,089	0,050	-0,070	0,019	-0,063	-0,109	0,165	-0,074
P26SL	-0,011	0,117	-0,069	0,025	-0,154	-0,064	0,202	0,084	0,052	0,065	-0,086	0,250	-0,131	-0,198	-,300*	-0,088	-0,079	0,101
P27SL	0,025	0,132	0,196	,322*	-0,049	0,036	-0,076	0,234	0,255	0,090	-0,023	0,188	-0,170	-0,107	0,029	0,218	0,146	0,063
P28SL	-0,032	0,046	-0,016	-,363**	-0,053	-0,223	-0,032	0,225	0,079	0,277	0,219	-0,128	-0,203	-0,006	-0,083	0,107	0,023	0,120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: información extraída de SPSS, elaboración propia

Presentación de la propuesta

Estrategia para elevar la motivación y satisfacción laboral de los empleados de la cadena de restaurantes de comida rápida Gino's

Como objetivo general de la estrategia propuesta se plantea elevar la motivación y satisfacción laboral de los empleados de la cadena de restaurantes de comida rápida Gino's.

Estado actual de la motivación y satisfacción laboral

Para conocer el estado actual del personal perteneciente a la cadena de restaurantes de comida rápida Gino's con relación a la motivación y satisfacción laboral se aplica dos instrumentos con el fin de obtener la información necesaria.

Tras analizar los resultados, se identifican áreas de mejora en aspectos como: afiliación, se requiere fortalecer las relaciones entre jefes y empleados, así como mejorar la dinámica del trabajo en equipo, se observa insatisfacción con la seguridad física y ergonómica. Además, es esencial implementar programas de reconocimiento por el buen desempeño y proporcionar oportunidades de desarrollo profesional para impulsar la autorrealización. Estas acciones mejoran significativamente la satisfacción y motivación laboral. Se recomienda enfocarse en la comunicación efectiva, atender las sugerencias y distribuir tareas equitativamente, lo que contribuirá a un ambiente de trabajo más satisfactorio y productivo para los empleados.

Fase I: Diagnóstico

Para evaluar el nivel de motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la cadena de comida rápida Gino's, se emplearon dos instrumentos diseñados específicamente según las necesidades de la población bajo estudio, para esto se utilizaron dos técnicas distintas: Técnica de los 10 Deseos y el Completamiento de Frases. Estas metodologías se aplicaron con el propósito de identificar los factores

que generan satisfacción y motivación entre el personal de la cadena de comida rápida. Una vez que se diseñaron los instrumentos, se procedió a su aplicación para obtener los resultados pertinentes.

Fase II: Intervención psicológica

Al considerar la situación actual en los colaboradores de la cadena de restaurantes de comida rápida respecto a la motivación y satisfacción laboral, se ha planteado una estrategia basada en cuatro de las siete dimensiones de la satisfacción laboral, pues en ellas se detectan debilidades, y en dos dimensiones de la motivación laboral debido a que se evidencia que para la población es importante la comunicación y organización dentro del entorno laboral.

A pesar de que en la estrategia no se proponen actividades para todas las dimensiones evaluadas, es importante mencionar que muchas de ellas ayudan en el desarrollo de otras dimensiones, por lo que no se limita su accionar a un aspecto en específico, por ejemplo, en cuanto a las relaciones sociales se plantea una actividad recreativa en un espacio libre, esta actividad no solo aporta al desarrollo de relaciones sociales, pues en ella se hacen juegos y dinámicas que permiten promover en el grupo la comunicación, trabajo en equipo y estimulación, lo mismo ocurre con varias de las actividades propuestas.

Es importante mencionar que en la estrategia se plantean el desarrollo de 18 actividades en total, sin embargo, 12 de estas actividades requieren el desarrollo de una sesión de intervención psicológica, las 6 actividades restantes se las considera como acción o implementación de objetos por lo cual no son tomadas en cuenta en las tablas de intervención psicológica.

A continuación, en el cuadro 4 se presenta de forma resumida toda la estrategia planteada para elevar la motivación y satisfacción laboral.

Cuadro 4.

Resumen de la estrategia para incrementar la satisfacción y motivación laboral

Sesiones	Áreas de intervención	Objetivos	Técnicas	Actividades	Recursos	Tiempo
1.	Relaciones Sociales	Crear vínculos de confianza entre jefes y empleados.	<ul style="list-style-type: none"> Dinámica “Rasgos en común” Torneo deportivo Dinámica “Círculo de confianza” 	<ul style="list-style-type: none"> Actividad recreativa a mitad de año, fuera del lugar de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Espacio al aire libre. Materiales necesarios para desarrollar actividades. Snacks o refrigerios 	4 horas y 30 minutos.
2.			<ul style="list-style-type: none"> Evento social a fin de año. 	<ul style="list-style-type: none"> Cena Música Espacio para desarrollar el evento. 	6 horas.	
3.	Comunicación	Mantener una comunicación eficaz entre el personal y los jefes de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Rueda: por orden, todo el mundo expresa su opinión 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniones para escuchar, plantear nuevas ideas y analizar el desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarra y marcadores. 	15 minutos
4.			<ul style="list-style-type: none"> Crear un grupo de WhatsApp en el que todo el personal este incluido. 	<ul style="list-style-type: none"> Red social WhatsApp. 	1 hora	
5.			<ul style="list-style-type: none"> Implementar tableros físicos para publicar comunicados. 	<ul style="list-style-type: none"> Tablero grande. 	Constante	
6.			<ul style="list-style-type: none"> Buzón de sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Buzón de sugerencias. 	Constante	
7.	Condiciones de trabajo.	Mejorar las condiciones físicas y ergonómicas del personal en los puestos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Dinámica: “Romper el hielo” Lluvia de ideas Movimiento físico 	<ul style="list-style-type: none"> Adquirir bancos diseñados ergonómicamente para las personas que cortan papas. 	<ul style="list-style-type: none"> Sillas nuevas. Material audiovisual Computadora 	
8.			<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de maquinaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Técnico de mantenimiento. 	Una vez cada 3 meses.	
9.			<ul style="list-style-type: none"> Dinámica: “Romper el hielo” Lluvia de ideas 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación de: buenas posturas y consejos ergonómicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarra y marcadores 	2 horas

				<ul style="list-style-type: none"> • Folletos informativos • Capacitador • Material audiovisual • Computadora 		
10.			<ul style="list-style-type: none"> • Movimiento físico 	<ul style="list-style-type: none"> • Pausas activas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Música 	10 minutos 2 veces por semana.
11.	Organización	Organizar el trabajo de forma equitativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Planificación • Asignación de roles 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización semanal del trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Horario de tareas. • Tablero de comunicados. 	1 hora
12.				<ul style="list-style-type: none"> • Crear fichas para que el personal registre el cumplimiento de tareas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Material de oficina 	55 minutos
13.			<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Observación 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar anualmente el desempeño de los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño 360°. 	Anualmente.
14.	Reconocimiento	Incrementar la motivación de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba • Observación • Trabajo en grupo 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear el reconocimiento "Empleado del mes" en cada sucursal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tablero expuesto al público, 1 en cada sucursal. • Fotos del personal. • Criterios de evaluación mensual (empleado del mes). 	Constante
15.			<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en grupo 	<ul style="list-style-type: none"> • Premiar la puntualidad en la llegada al puesto de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Valores económicos. • Registro de ingreso 	Constante.
16.	Autorrealización	Capacitar al personal en temas de importancia para el giro del negocio, de forma que se fomente	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica "Camino a ciegas" • Exposición 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación sobre: - Comunicación efectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expositor • Proyector • Material audiovisual 	Cada capacitación 60 minutos
17.			<ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de ideas • Juego de roles 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación sobre: - Atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra • Marcadores 	

18.	el crecimiento profesional.	<ul style="list-style-type: none">• Dinámica “Funeral del no puedo”	<ul style="list-style-type: none">• Capacitación sobre:<ul style="list-style-type: none">- Detección de billetes falsos.	<ul style="list-style-type: none">• Fichas de seguimiento del desempeño del personal
-----	-----------------------------	---	--	--

Fuente: elaboración propia

El cuadro 5 detalla la implementación de la primera actividad diseñada para fortalecer las relaciones sociales en el entorno laboral, con un enfoque particular en la interacción entre los empleados y sus superiores. Se organizará una actividad recreativa al aire libre que involucrará a todos los miembros del equipo de la cadena de comida rápida. El propósito fundamental de esta actividad radica en brindar a los empleados la oportunidad de interactuar en un entorno fuera de las instalaciones laborales habituales, lo que facilitará una mayor comprensión y conocimiento mutuo entre los colegas.

Con el objetivo de mejorar la relación y fomentar la confianza entre los jefes y los colaboradores, se implementa un enfoque en el que los gerentes, administradores y supervisores se dividen en grupos distintos. En este esquema, la dirección de las actividades recreativas recae en el personal que no ocupa cargos de supervisión o liderazgo, como se mencionó previamente. Es importante destacar que esta actividad se llevará a cabo durante los primeros seis meses de cada año, lo que establece un patrón anual para su realización.

Aunque la actividad recreativa se plantea con el objetivo principal de fortalecer las relaciones sociales para abordar una debilidad identificada, es crucial destacar que su impacto se extiende de manera significativa al impulso de dimensiones adicionales. Entre estas se encuentran la comunicación, la organización, la estimulación y el poder. Esto se debe a que las dinámicas propuestas y el torneo deportivo empleados en la actividad contribuyen a la creación de nuevas vías de comunicación y confianza entre los participantes. Además, la competencia saludable fomenta el trabajo en equipo y la colaboración para lograr objetivos comunes, lo que en última instancia contribuye al desarrollo de las dimensiones mencionadas.

Cuadro 5.*Matriz operativa 1: Desarrollo de actividad recreativa***Sesión: 1****Tema:** Actividad recreativa**Objetivo:** Crear vínculos de confianza entre jefes y empleados.**Área de intervención:** Relaciones sociales**Encargados:** Administradores de cada sucursal**Participantes:** gerentes, administradores, asistentes, supervisores, cajeras y auxiliares de cocina.

Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Crear un buen ambiente para la siguiente interacción.	Dar la bienvenida Dinámica: los participantes se juntan en parejas, se les entrega papeles y esferos en donde cada uno escribirá rasgos personales, al finalizar ellos comparen con su pareja lo que han escrito para conocer si tienen rasgos en común.	Dinámica "Rasgos en común"	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio al aire libre • Hojas tamaño A5 • Esferos 	30 minutos	El personal conoce los objetivos de la actividad, se inicia la interacción para dar paso a la secuencia de actividades programadas.
Desarrollo	Desarrollar las relaciones interpersonales fuera del puesto de trabajo.	Juegos tradicionales en grupo: ensacados, el huevo y la cuchara, baile de las sillas. Para cada juego se cambiarán los integrantes del grupo, cada juego tendrá un grupo ganador.	Torneo deportivo	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio al aire libre, 9 sillas, 5 sacos vacíos, 2 cubetas de huevos, cucharas metálicas, premios, parlante y música. 	3 horas	El personal interactúa y conoce más sobre la mayoría del personal que conforma la cadena de comida rápida incluidos los jefes.
Cierre	Incluir nuevos espacios de interacción.	Dinámica: el grupo se reúne en un círculo, donde voluntariamente cuenta experiencias buenas o malas que hayan tenido a lo largo de su vida laboral, mientras el resto del grupo escucha activamente. Agradecimiento, brindar snacks y despedir la sesión.	Dinámica "Círculo de confianza"	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio al aire libre • Snacks 	1 hora	Los colaboradores desarrollan mayor confianza con todos sus compañeros de trabajo.

Evaluación de la sesión por el beneficiario a través de la matriz de evaluación psicológica 6 meses después de la interacción.

Fuente: elaboración propia

Como se observa en el cuadro 6, otra de las actividades propuestas para la dimensión relaciones sociales es realizar un evento social a final del año. Este evento no solo servirá para mantener al personal unido sino también para hacer reconocimientos por logros alcanzados a lo largo del año, reconocer y agradecer el trabajo del personal con más trayectoria dentro de la empresa. Se realizará una rifa durante el evento en la que participará todo el personal, además la noche culminará con un baile general en donde estará prohibido el consumo de alcohol.

El objetivo de estas actividades es crear lazos sociales entre el equipo de trabajo, así como estimular dimensiones como: la afiliación, la autorrealización, el reconocimiento y la estimulación, pues al reconocer los logros alcanzados durante el año de trabajo estimula al personal y los impulsa a crecer profesionalmente. A pesar de que en estas dimensiones no se encontraron debilidades, es importante mantener al personal satisfecho y motivado para obtener mejor resultados laborales.

Cuadro 6.*Matriz operativa 2: Desarrollo del evento social fin de año***Sesión: 2****Tema:** Evento social fin de año**Objetivo:** Crear vínculos de confianza entre jefes y empleados.**Área de intervención:** Relaciones sociales**Encargado:** Gerentes**Participantes:** gerentes, administradores, asistentes, supervisores, cajeras y auxiliares de cocina.

Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Incentivar al personal a desempeñar de mejor forma su cargo.	Bienvenida Lectura del programa Agradecimiento por los logros cumplidos y el trabajo del personal		Cronograma del evento	30 minutos	El personal conoce los logros alcanzados durante el año de trabajo y se siente parte del éxito de la empresa.
Desarrollo	Desarrollar relaciones sociales entre todo el equipo de trabajo.	Entrega de medallas al personal con más trayectoria en la empresa. Entrega de tarjetas de compras a los empleados del mes durante el año. Entrega de reconocimiento a la sucursal con mayor desempeño durante el año.	Reconocimiento emocional público	Evaluación de desempeño anual, resultados de la evaluación por criterios para elegir el empleado del mes.	2 horas y 30 minutos	Personal motivado para empezar un nuevo año de trabajo.
Cierre	Crear nuevos ambientes de convivencia.	Cena Baile general		<ul style="list-style-type: none"> • Alimentos • Música 	3 horas	El personal convive y pasa un rato ameno con todo el equipo de trabajo.

Evaluación de la sesión por el beneficiario a través de la matriz de evaluación psicológica 6 meses después de la interacción.

Fuente: elaboración propia

Otra de las debilidades encontradas en la empresa es la comunicación, para lo cual se propone crear un grupo de WhatsApp en la que todo el personal este incluido, de esta forma se crea un canal de comunicación instantánea y constante, donde se envía comunicados, horarios de trabajo, cambios de turnos, fechas de eventos, cambios en la hora de ingreso, entre otras. Además, el personal podrá tener una comunicación directa con sus superiores si alguna dificultad se les presenta, así como intercambiar ideas acerca de las novedades que susciten durante el trabajo.

Además, se sugiere la implementación de tableros informativos para la difusión de comunicados en formato físico, con el propósito de prevenir cualquier desconocimiento o posibles contratiempos personales que podrían surgir. En un enfoque similar, se plantea la instauración de un buzón de sugerencias que permitirá al personal compartir eventos que ocurran durante la semana y presentar ideas que consideren relevantes para ser consideradas por la dirección de la empresa. La información recopilada en estos buzones de sugerencias se tomará en cuenta en las reuniones breves que se llevan a cabo al comienzo de la semana para escuchar y plantear nuevas ideas sugeridas por el personal de la empresa.

A continuación, en el cuadro 7 se explica la sesión 3 acerca de las reuniones para escuchar, plantear nuevas ideas y analizar el desempeño, otra de las actividades que ayudan a que en la cadena de comida rápida exista una mejor comunicación, estas reuniones se las realiza constantemente a lo largo del año.

En general todas las actividades mencionadas además de satisfacer el área de intervención que es la comunicación también aportan al desarrollo de las relaciones sociales, afiliación, poder y organización debido a que se mantiene a todo el personal en contacto y se les da espacio para aportar ideas de trabajo o nuevas estrategias.

Cuadro 7.*Matriz operativa 3: Desarrollo de reuniones cortas para el análisis del desempeño y nuevas ideas***Sesión: 3****Tema:** Reuniones para el análisis del desempeño y nuevas ideas**Objetivo:** Mantener una comunicación eficaz entre el personal y los jefes de la empresa.**Área de intervención:** Comunicación.**Responsables:** Gerentes y administradores**Participantes:** gerentes, administradores, asistentes, supervisores, cajeras y auxiliares de cocina.

Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Mantener una comunicación fluida entre los jefes y el personal	Saludo Mencionar los puntos a tratar durante la reunión.		• Pizarra y marcadores	2 minutos	El personal conoce los objetivos de las reuniones.
Desarrollo	Informar al personal cambios o sugerencias para el trabajo de la semana.	Información sobre cambios realizado en turnos o puestos. Análisis de los temas propuestos en el buzón de sugerencias. Identificar aspectos a mejorar en el restaurante. Declarar las expectativas para la semana.	Rueda: por orden, todo el mundo expresa su opinión.	• Pizarra y marcadores • Sugerencias recolectadas en el buzón de sugerencias.	10 minutos	Las sugerencias e ideas del personal son tomadas en cuenta por los jefes de la empresa.
Cierre	Acompañar al personal para cumplir el trabajo asignado.	Reconocimiento de logros de la semana pasada. Despedida.			3 minutos	Personal motivado para empezar una nueva semana y cumplir objetivos.

Evaluación de la sesión por el beneficiario a través de la matriz de evaluación psicológica 6 meses después de la interacción.

Fuente: elaboración propia

Las condiciones de trabajo es otra de las debilidades que se señala por los empleados de la cadena de comida rápida, para lo cual se propone adquirir nuevas sillas para el personal que corta papas, pues las actuales son incómodos para la actividad que realizan y el tiempo que se mantienen sentados; las nuevas sillas serán diseñadas ergonómicamente para el tipo de trabajo que el personal realiza. Además, es importante que a la maquinaria utilizada se le de mantenimiento, por lo menos una vez cada tres meses, esto con la finalidad de prevenir cualquier tipo de accidentes o pérdida de producción por un daño en las maquinas, para ello es necesario que los jefes busquen personal de mantenimiento de confianza que cumpla con esta función.

El cuadro 8 detalla la implementación de una capacitación centrada en la promoción de posturas saludables y consejos ergonómicos, destinadas a todo el equipo de la cadena de comida rápida. Estas sesiones de capacitación desempeñan un papel crucial al mejorar las condiciones ergonómicas en las que el personal lleva a cabo sus labores. Esto se logra a través de la adquisición de nuevas técnicas que asisten en la corrección de posturas inapropiadas y en el manejo adecuado que los empleados mantienen en sus respectivos puestos de trabajo.

La capacitación propuesta no solo a que el personal conozca técnicas para tener mejores condiciones de trabajo, sino también a la autorrealización y organización, puesto que se brinda aprendizaje de temas importantes para el desarrollo del trabajo, además, de que el mantenimiento preventivo de la maquinaria evita una paralización en el servicio y producción de la empresa.

Cuadro 8.*Matriz operativa 4: Desarrollo capacitación buenas posturas y consejos ergonómicos.***Sesión: 4****Tema:** Buenas posturas y consejos ergonómicos.**Objetivo:** Mejorar las condiciones físicas y ergonómicas del personal de la empresa.**Área de intervención:** Condiciones de trabajo**Responsables:** Administradores, supervisores y capacitador**Participantes:** gerentes, administradores, asistentes, supervisores, cajeras y auxiliares de cocina.

Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Explicar al personal la importancia de una buena postura.	Bienvenida Dinámica: se pide al personal que formen un círculo, se pide a cada participante que cuente un dato curioso de cada uno, de cualquier ámbito de su vida.	Dinámica: "Romper el hielo".	<ul style="list-style-type: none"> • Material audiovisual • Pizarra y marcadores 	30 minutos.	El personal comprende las razones por las cuales se escogió este tipo de capacitación y está predispuesto a aprender.
Desarrollo	Desarrollar el aprendizaje sobre buenas posturas y consejos ergonómicos.	Exposición acerca de las posturas correctas en el momento de realizar el trabajo. Consejos ergonómicos que se debe tomar en cuenta. Recomendaciones acerca de zapatos, plantillas, utensilios, entre otros implementos que deberían utilizar para la ejecución del trabajo.		<ul style="list-style-type: none"> • Material audiovisual • Pizarra y marcadores 	1 hora	Personal capacitado para reconocer los errores que comete ergonómicamente, dispuesto a mejorar.
Cierre	Conocer nuevas técnicas para el desempeño del cargo.	Retroalimentación sobre el tema. Dar espacio para preguntas. Despedida.	Lluvia de ideas	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra y marcadores • Apuntes de la capacitación. 	30 minutos	El personal resuelve dudas y entiende mejor el tema tratado.

Evaluación de la sesión por el beneficiario a través de la matriz de evaluación psicológica 6 meses después de la interacción.

Fuente: elaboración propia

De igual manera, en el cuadro 9 se aborda la quinta sesión, centrada en la implementación de pausas activas en la cadena de comida rápida. El propósito fundamental de esta sesión es fomentar la actividad física entre el personal y prevenir potenciales problemas de salud derivados de la excesiva carga laboral y los niveles elevados de estrés presentes en el entorno de trabajo. Estas actividades tienen un impacto positivo en dimensiones como la afiliación, la estimulación y la existencia, puesto que los empleados perciben que se otorga importancia a su bienestar y a sus momentos de descanso, lo que contribuye a fortalecer su sentido de pertenencia en el entorno laboral.

Cuadro 9.*Matriz operativa 5: Desarrollo de actividad pausas activas***Sesión: 5****Tema:** Pausas activas**Objetivo:** Mejorar las condiciones físicas y ergonómicas del personal de la empresa.**Área de intervención:** Condiciones de trabajo**Responsables:** Administradores**Participantes:** asistentes, supervisores, cajeras y auxiliares de cocina.

Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Permitir al personal relajarse durante el trabajo.	Reunir al personal en un espacio amplio para empezar la actividad.		• Espacio amplio	3 minutos	El personal tiene espacio para despejarse.
Desarrollo	Desarrollar nuevos espacios de descanso corto.	Se pide al personal realizar ejercicios de estiramiento de músculos, movimientos de cabeza, hombros, muñecas y dedos, todos esto con música de relajación.	Movimiento físico	• Espacio amplio • Parlante • Música de relajación.	5 minutos	El personal logra despejar su mente de la jornada de trabajo.
Cierre	Brindar espacio de actividad física durante el trabajo.	Agradecer por la participación.		• Espacio amplio.	2 minutos	El personal está dispuesto y motivado para continuar con sus actividades.

Observación: Esta actividad se realizará 2 veces por semana en dos grupos, se comienza por el personal de producción y finaliza con el personal de atención al cliente, de forma que la atención al cliente no sea suspendida.

Evaluación de la sesión por el beneficiario a través de la matriz de evaluación psicológica 6 meses después de la interacción.

Fuente: elaboración propia

En la cadena de comida rápida Gino's, se ha identificado una debilidad en la dimensión de organización del trabajo. En respuesta a esto, se han propuesto una serie de actividades con el propósito de mejorar esta situación.

El cuadro 10 presenta la sexta sesión, en la cual se sugiere la implementación de un horario semanal en el cual se asignarán tareas específicas a cada colaborador. Un aspecto clave es asegurarse de que el personal rote sus responsabilidades, de esta forma se evita que una misma persona realice la misma tarea de manera constante cada semana. Además, se considera esencial un monitoreo constante de este horario para garantizar un cumplimiento riguroso. Este enfoque busca prevenir que el personal retrase las tareas o postergue su realización, lo que podría ocasionar demoras en la producción y venta de productos.

Cuadro 10.*Matriz operativa 6: Desarrollo de la actividad tareas semanales.***Sesión: 6****Tema:** Tareas semanales**Objetivo:** Organizar el trabajo de forma equitativa**Área de intervención:** Organización**Responsables:** Administradores y supervisores**Participantes:** gerentes, administradores, asistentes, supervisores, cajeras y auxiliares de cocina.

Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Definir los turnos que el personal debe cumplir semanalmente.	Elaborar un horario de las actividades que cada integrante del equipo de trabajo debe cumplir.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Hojas • Impresora 	30 minutos	Se define el trabajo que se debe cumplir en la semana.
Desarrollo	Socializar al personal los horarios elaborados.	Una vez estructurado el horario, se verifica que los turnos no sean repetitivos y se procede a publicar un horario físico en el tablero de comunicados.	Asignación de roles	<ul style="list-style-type: none"> • Tablero de comunicados físicos • Horario impreso 	20 minutos	Hay claridad en el personal acerca de los turnos asignados.
Cierre	Verificar que el horario sea cumplido correctamente.	Enviar el horario al grupo de WhatsApp. Durante la semana hay que confirmar que este horario sea cumplido.		<ul style="list-style-type: none"> • Horario digital • Grupo de WhatsApp 	5 minutos	Se cumple las tareas asignadas por lo tanto lo objetivos semanales.

Evaluación de la sesión por el beneficiario a través de la matriz de evaluación psicológica 6 meses después de la interacción.

Fuente: Elaboración propia

Otra de las actividades propuestas para mejorar la organización del trabajo se expone en el cuadro 11, en esta se crean fichas para que el personal registre la tarea asignada en la semana, firma la actividad, escribe la fecha y hora a la que esta actividad es culminada, proceso que los supervisores deberán corroborar.

Cuadro 11.*Matriz operativa 7: Desarrollo actividad elaboración de fichas para el cumplimiento de tareas***Sesión: 7****Tema:** Fichas para el cumplimiento de tareas.**Objetivo:** Organizar el trabajo de forma equitativa.**Área de intervención:** Organización**Responsables:** Administradores**Participantes:** gerentes, administradores, asistentes, supervisores, cajeras y auxiliares de cocina.

Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Determinar que tareas requieren de fichas para ser verificadas.	Identificar los datos importantes para añadir en la ficha.		<ul style="list-style-type: none"> • Lista de tareas de la empresa. 	30 minutos	Se conocen las tareas en las que es necesario la utilización de fichas de seguimiento.
Desarrollo	Crear un formato sencillo y rápido de llenar.	Editar datos e imprimir las fichas de seguimiento elaboradas.		<ul style="list-style-type: none"> • Impresora • Hojas • Computadora 	10 minutos	Existe una forma rápida y tangible de evidenciar el cumplimiento de las tareas.
Cierre	Corroborar el cumplimiento de las tareas.	Colocar las fichas en lugares de fácil acceso. Verificación de la información.	Control interno	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas • Espacios para colocarlas. 	20 minutos	El trabajo es cumplido el día y la hora estipulada, lo que evita confusiones en turnos.

Observación: en el anexo 19 se expone un modelo de ficha de seguimiento para el cumplimiento de la actividad que sea requerido.

Evaluación de la sesión por el beneficiario a través de la matriz de evaluación psicológica 6 meses después de la interacción.

Fuente: elaboración propia

Se ha identificado el reconocimiento como una de las áreas de mejora en la cadena de comida rápida. En respuesta a esta necesidad, se han propuesto diversas actividades para elevar la percepción de esta dimensión entre el personal. Una de estas actividades consiste en otorgar incentivos económicos a aquellos empleados que cumplan puntualmente con su horario asignado. Los miembros del personal que lleguen puntualmente para desempeñar sus tareas recibirán una compensación de 0.70 centavos, equivalente al costo de un pasaje, con el propósito de motivarlos a llegar a tiempo.

En el cuadro 12 se muestra la sesión 8, en la que se propone aplicar una evaluación de desempeño 360° una vez al año, esta ayudará a los administrativos de la cadena de comida rápida conocer el nivel de desempeño que existe en la empresa, identificar los puntos a mejorar; esto aporta al desarrollo de la sesión 2 explicada en el cuadro 6, pues en esta se propone el reconocimiento del desempeño a final de año.

Estas iniciativas no solo contribuyen a fortalecer el reconocimiento dentro de la empresa, sino que también tienen un impacto positivo en otras dimensiones esenciales, como la estimulación, la satisfacción con la supervisión, la existencia y la afiliación. Al implementar las estrategias previamente mencionadas, se posibilita la supervisión efectiva del personal y el reconocimiento de su desempeño sobresaliente, lo que a su vez fomenta un sentimiento de pertenencia. Además, los incentivos económicos proporcionados impulsan la dimensión de existencia, al brindar una reafirmación concreta de la importancia del trabajo de cada individuo en el entorno laboral.

Cuadro 12.*Matriz operativa 8: Desarrollo sesión aplicación de evaluación de desempeño 360°***Sesión: 8****Tema:** Aplicación de la evaluación de desempeño 360°**Objetivo:** Implementar estrategias de reconocimiento efectivas que impulsen la motivación de los empleados.**Área de intervención:** Reconocimiento**Responsables:** Talento humano, gerentes y administradores**Participantes:** gerentes, administradores, asistentes, supervisores, cajeras, auxiliares de cocina y clientes.

Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Organizar la aplicación de la evaluación.	Identificar las fechas en las que esta evaluación va a ser llevada a cabo.		<ul style="list-style-type: none"> • Calendario administrativo 	2 horas	Se conoce el tiempo adecuado en el que la evaluación será aplicada sin alterar el trabajo.
Desarrollo	Analizar el desempeño del personal.	Aplicación de la evaluación de desempeño 360°, esta evaluación se aplica a los jefes, subordinados y clientes.	Cuestionario Observación	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales de oficina • Tiempo 	1 semana	El personal es evaluado.
Cierre	Determinar el personal con mejor desempeño en la cadena de comida rápida.	Tabular resultados. Determinar debilidades, fortalezas del personal, las áreas y cargos destacados.	Trabajo en grupo	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Resultados obtenidos en la evaluación 	1 semana	Se conoce el estado actual del desempeño en la cadena de comida rápida.

Evaluación de la sesión por el beneficiario a través de la matriz de evaluación psicológica 6 meses después de la interacción.

Fuente: elaboración propia

La última iniciativa planteada en esta dimensión implica la instauración del reconocimiento al Empleado del Mes. Para llevar a cabo este proceso, se ha diseñado un modelo de evaluación que permitirá a los directivos de la empresa identificar al empleado con el rendimiento más destacado durante el mes. Esta evaluación se basa en un conjunto de criterios específicos como lo son la calidad del servicio, compuesta por 9 ítems, así como los aspectos de compañerismo y la gestión de materiales, cada uno compuesto por 3 ítems. Este modelo de evaluación detallado se presenta en el anexo 20 adjunto a esta investigación.

La realización de esta actividad también ayuda a la mejora de la estimulación, la supervisión (dimensiones de la satisfacción laboral) y la afiliación y autorrealización (dimensiones de la motivación laboral), pues la identificación del empleado destacado y el reconocimiento de este desarrollan en el empleado el sentimiento de autorrealización y estimulación.

A continuación, en el cuadro 13 se detalla el proceso para la selección de empleado del mes en cada sucursal.

Cuadro 13.*Matriz operativa 9: Desarrollo de la actividad selección del empleado del mes*

Sesión: 9						
Tema: Empleado del mes						
Objetivo: Implementar estrategias de reconocimiento efectivas que impulsen la motivación de los empleados.						
Área de intervención: Reconocimiento						
Responsables: gerentes, administradores y supervisores						
Participantes: cajeras, auxiliares de cocina.						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Reconocer al empleado mejor desempeñado del mes.	Aplicación del instrumento para la selección del empleado del mes presentado en el anexo 20.	Prueba	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumento de medición. 	2 horas	El desempeño mensual del personal el evaluado.
Desarrollo	Evaluar el desempeño del personal de la cadena de comida rápida.	En base a los resultados del instrumento aplicado reconocer el empleado del mes.		<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Resultados 	2 horas	Se conoce el empleado con mejor desempeño en base a competencias del mes.
Cierre	Analizar el desempeño del personal de la cadena de comida rápida.	Publicación de la foto del empleado del mes en cada sucursal.	Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos del personal. • Tablero para publicación. 	30 minutos	Se hace un reconocimiento al empleado del mes en cada sucursal.
Observaciones: En el anexo 20 de esta investigación se adjunta el instrumento que sirve para identificar al empleado del mes.						
Evaluación de la sesión por el beneficiario a través de la matriz de evaluación psicológica 6 meses después de la interacción.						
Fuente: elaboración propia						

La dimensión autorrealización es importante tomarla en cuenta para el desarrollo de esta estrategia, pues en los resultados obtenidos se pudo notar que para el personal de la cadena de comida rápida es importante superarse profesionalmente. Por esta razón, se ha incluido algunas capacitaciones dirigidas al personal para ayudar al crecimiento y aprendizaje del personal.

El cuadro 14 presenta la descripción de la sesión de capacitación acerca de la comunicación efectiva, la cual está dirigida a todos los miembros del personal en la cadena de comida rápida. Esta capacitación se considera esencial, como equipo de trabajo, es crucial que todos los integrantes adquieran habilidades y técnicas para mantener una comunicación más eficaz en el entorno laboral.

Cuadro 14.*Matriz operativa 10: Desarrollo de la actividad comunicación efectiva***Sesión: 10****Tema:** Comunicación efectiva**Objetivo:** Capacitar al personal en temas de importancia para el giro del negocio, de forma que se fomente el crecimiento profesional.**Área de intervención:** Autorrealización**Responsables:** Gerentes**Participantes:** todo el personal.

Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Brindar al personal conocimientos para desempeñar mejor su cargo.	Preámbulo de lo que se explicará en la capacitación. Dinámica: se dividirá al grupo en parejas, a uno de los integrantes de cada pareja se le vendará los ojos, las personas con ojos vendados deberán atravesar un camino de obstáculos dirigidos por su compañero, el que pase por el camino correctamente ganará.	Dinámica "Camino a ciegas"	<ul style="list-style-type: none"> • Vendas para los ojos. • Artículos para hacer el camino de obstáculos. 	30 minutos	El personal conoce que es la comunicación efectiva.
Desarrollo	Aprender los procesos de comunicación y técnicas de comunicación efectiva.	Conferencia y taller sobre el proceso de comunicación y técnicas para mantener una comunicación efectiva	Exposición Dinámicas de grupo Juego de roles	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Pizarra y marcadores • Computadora 	1 hora	El personal de la cadena de comida rápida conoce nuevas técnicas de comunicación efectiva
Cierre	Conocer nuevas técnicas de comunicación efectiva.	Solventar dudas sobre el tema. Recordar puntos importantes de la capacitación.	Lluvia de ideas	Proyector, pizarra, marcadores, computadora, apuntes de la capacitación	30 minutos	El personal conoce como lograr una comunicación efectiva.

Evaluación de la sesión por el beneficiario a través de la matriz de evaluación psicológica 6 meses después de la interacción.

Fuente: elaboración propia

La siguiente capacitación propuesta es sobre el tema atención al cliente, con la finalidad de que el personal tenga mejor interacción con el cliente y de esta forma brindarle una mejor experiencia de servicio al visitar esta cadena de comida rápida; se debe realizar una vez al año. En el cuadro 15 se observa el desarrollo de esta sesión.

Cuadro 15.*Matriz operativa 11: Desarrollo de la actividad capacitación sobre atención al cliente*

Sesión: 11						
Tema: Atención al cliente						
Objetivo: Capacitar al personal en temas de importancia para el giro del negocio, de forma que se fomente el crecimiento profesional.						
Área de intervención: Autorrealización						
Responsables: Gerentes						
Participantes: gerentes, administradores, asistentes, supervisores, cajeras, auxiliares de cocina.						
Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Brindar al personal conocimientos para desempeñar mejor su cargo.	Preámbulo de lo que se explicará en la capacitación.		Proyector, pizarra, marcadores, computadora	30 minutos	El personal de la cadena de comida rápida conoce como brindar una mejor atención al cliente.
Desarrollo	Practicar una buena atención al cliente.	Conferencia y taller sobre una buena atención al cliente. Dinámica: se pide a 6 personas que pasen al frente, a 3 de ellos se les da el rol de empleados y los otros 3 el rol de clientes, se les reúne en parejas. Se les da un conflicto y ellos simulan que lo resuelven, el empleado debe poner en práctica lo aprendido.	Exposición Juego de roles.	Proyector, pizarra, marcadores, computadora	1 hora y 30 minutos	El personal de la cadena de comida rápida conoce como brindar una mejor atención al cliente.
Cierre	Conocer la importancia de brindar una buena atención al cliente.	Solventar dudas sobre el tema. Recordar puntos importantes de la capacitación.	Lluvia de ideas	Proyector, pizarra, marcadores, computadora, apuntes de la capacitación	30 minutos	El personal de la cadena de comida rápida conoce como brindar una mejor atención al cliente.

Evaluación de la sesión por el beneficiario a través de la matriz de evaluación psicológica 6 meses después de la interacción.

Fuente: elaboración propia

La última capacitación que se ha planteado en esta estrategia es acerca de la detección de billetes falsos, puesto que en la actualidad se constata con mayor frecuencia el uso de estos billetes, de ahí la importancia de que el personal reconozca un billete falso, de esta forma se evita pérdidas económicas para la empresa. En el cuadro 16 se desarrolla esta sesión de capacitación.

Es importante mencionar que las capacitaciones son constantes, en dependencia de las necesidades de la empresa y del personal; la evaluación de desempeño realizada anualmente propuesta también en esta estrategia, contribuye a identificar otras necesidades de capacitación que debe brindarse al personal, de forma que se mantengan en un aprendizaje continuo.

Cuadro 16.*Matriz operativa 12: Desarrollo de la actividad capacitación sobre detección de billetes falsos***Sesión: 12****Tema:** Detección de billetes falsos**Objetivo:** Capacitar al personal en temas de importancia para el giro del negocio, de forma que se fomente el crecimiento profesional.**Área de intervención:** Autorrealización**Responsables:** Gerentes**Participantes:** gerentes, administradores, asistentes, supervisores, cajeras, auxiliares de cocina.

Etapas	Objetivos específicos	Actividad	Técnicas	Recurso	Tiempo	Logro
Introducción	Brindar al personal conocimientos para desempeñar mejor su cargo.	Preámbulo de la capacitación. Dinámica: se pasa a los participantes un papel y un esfero, en él escribirán un aspecto de su vida laboral que creen no poder realizarlo. Todos los papeles se ponen en una caja hasta el final de la reunión.	Dinámica funeral de "no puedo"	Proyector, pizarra, marcadores, computadora, papel, esferos.	30 minutos	El personal conoce los motivos por los que se escogió esta capacitación.
Desarrollo	Diferenciar un billete verídico de un falso.	Taller para explicar cómo se reconoce un billete falso, las características físicas de un billete falso y un verídico.	Exposición	Proyector, pizarra, marcadores, computadora, billetes falsos y verídicos.	1 hora	El personal de la cadena de comida rápida conoce los tipos de billetes.
Cierre	Evitar pérdidas económicas en la empresa.	Solventar dudas sobre el tema. Recordar puntos importantes de la capacitación. La dinámica de inicio concluye con un gesto simbólico: los participantes quemar el papel que simboliza sus temores, este representa su compromiso de superarlos y alcanzar el objetivo fijado.	Lluvia de ideas	Proyector, pizarra y marcadores, computadora, apuntes de la capacitación	30 minutos	El personal es capaz de reconocer si un billete es falso.

Evaluación de la sesión por el beneficiario, retroalimentación de la sesión.

Fuente: elaboración propia

Fase III: Monitoreo de la estrategia

En esta etapa, se realiza una evaluación de la efectividad de la estrategia propuesta. Los encargados de conducir cada sesión son responsables de asegurar que, al finalizar la sesión y después de un período mínimo de 6 meses desde su finalización, se lleve a cabo una evaluación de los resultados obtenidos mediante las intervenciones y los logros alcanzados a través de estas.

A continuación, se presenta la matriz de evaluación de la intervención psicológica realizada (cuadro 27), en ella los jefes de la empresa marcan los resultados obtenidos por esta estrategia, los logros que se han alcanzado al implementarla, así como las fortalezas y debilidades que se han encontrado a partir de esta.

Cuadro 17.
Matriz de evaluación de la intervención psicológica

Áreas	Resultados	Evaluación				Observaciones
		Si Logró	No logro	Parcialmente lo logro	En proceso	
Relaciones sociales						
Estimulación						
Satisfacción con la supervisión						
Comunicación						
Condiciones de trabajo						
Organización						
Bienestar subjetivo						
Existencia						
Afiliación						
Reconocimiento						
Autorrealización						
Poder						
Autoevaluación de la experiencia por el investigador						
Fortalezas					Debilidades	

Fuente: modificado a partir de Hernández-Junco, Almeida, Martínez, Moreta, & Cevallos, (2022)

La estrategia delineada en este estudio está específicamente dirigida hacia las áreas de mejora identificadas en los restaurantes de la cadena de comida rápida y las necesidades del equipo de trabajo. En concordancia con las afirmaciones de Abril (2010) en el marco teórico, las estrategias se construyen desde los niveles más altos de la empresa hasta llegar a su ejecución en el nivel operativo. Es de suma importancia alinear los objetivos de manera coherente con el desempeño laboral y el ámbito operativo, todo con el propósito de fortalecer la competitividad de la organización.

En la actualidad en la mayoría de las empresas de comida rápida se emplea estrategias que estimulen la satisfacción y la motivación laboral, pues al tener al personal estimulado en estos dos aspectos, se obtiene un resultado positivo en cuanto al desempeño del personal, lo cual beneficia a nivel económico y de ambiente laboral a las empresas. Por ello, es importante que en la cadena de comida rápida se implemente esta estrategia.

Además, la estrategia presentada se valida por el criterio de cinco expertos, mediante la aplicación del instrumento creado por Hernández, Almeida, Martínez, Moreta y Cevallos (2022) para la validación de propuestas de intervención psicológica, para el análisis de los resultados se utiliza el coeficiente de Aiken.

En la tabla siguiente se presenta el promedio de los resultados obtenidos en varios criterios: procedimental, planificación operativa, ajuste ético-profesional, suficiencia, coherencia, relevancia, organización, relación entre las variables, factibilidad, relación costo-beneficio y adaptabilidad. Se destaca que el criterio de planificación operativa presenta la puntuación más baja en comparación con los otros criterios. Sin embargo, aún se mantiene en un rango muy bueno, este alcanza una puntuación de 0.95. Este criterio se refiere a la planificación con una correspondencia entre teoría y práctica, o congruencia.

Por otro lado, los puntajes más altos se obtuvieron en los criterios de Relación Costo-Beneficio y Adaptabilidad, ambos con una puntuación de 1, lo que refleja una calidad muy alta. Los restantes criterios evaluados, como procedimental, ajuste ético-profesional, suficiencia, coherencia, relevancia, organización, relación entre las variables y factibilidad, oscilan entre 0.96 y 0.98, este puntaje indica también un rango muy bueno.

Finalmente, al realizar un promedio general de todas las puntuaciones, se obtiene un valor de 0.97, lo que se sitúa en el rango muy bueno. Los detalles completos se observan en la tabla 14.

Tabla 14.
Resultados obtenidos en la validación de la estrategia

Criterios	Puntaje (K de Aiken)
Procedimental	0,96
Planificación operativa	0,95
Ajuste ético-profesional	0,97
Suficiencia	0,98
Coherencia	0,97
Relevancia	0,96
Organización	0,96
Relación entre las variables	0,98
Factibilidad	0,98
Relación costo-beneficio	1,00
Adaptabilidad	1,00
Promedio General	0,97

Fuente: elaboración propia

Es así como, los resultados de la validación indican que la estrategia es viable para llevarla a cabo en los restaurantes de la cadena de comida rápida Gino's, su aplicación por los gerentes contribuirá al incremento de la satisfacción y la motivación laboral del personal.

Al contrastar las propuestas de Medina y Valle revisadas en el marco teórico, emerge una destacada coincidencia en las dimensiones de debilidad con aquellas que se identifican en este estudio, tales como la autorrealización, las interacciones sociales, las condiciones físicas y los procesos y funciones laborales. Cabe señalar que estas dos propuestas provienen de autores distintos y abordan por separado las variables de motivación y satisfacción laboral, se implementa en entidades diferentes. Esto contrasta con el enfoque empleado en la estrategia presentada en la presente investigación.

Adicional a esto, es importante resaltar que la estrategia actual incorpora 12 actividades diseñadas como intervenciones psicológicas y 6 de acción o implementación de objetos por lo que no son tomadas en cuenta en las tablas de intervención psicológica. Estas acciones se ejecutan bajo una estructura y

planificación rigurosas que serán objeto de evaluación posterior una vez llevadas a cabo.

CONCLUSIONES

- La revisión exhaustiva de los marcos teóricos y metodológicos relacionados con la motivación y satisfacción laboral, así como estrategias para elevar las mismas, lleva a una conclusión fundamental: Los líderes y administradores implementan estrategias efectivas para mantener niveles óptimos de motivación y satisfacción en su personal. Esto cobra aún más relevancia al considerar la meta de reducir la rotación de empleados. Es esencial crear un entorno donde los trabajadores encuentren incentivos no solo económicos, sino también relacionados con la cultura organizacional, el desarrollo personal y las oportunidades de crecimiento profesional dentro de la empresa. Esto no solo contribuirá a retener talento valioso, sino también impulsará el progreso y la prosperidad de la organización.
- Las debilidades encontradas en cuanto a la satisfacción laboral se enmarcan en las dimensiones: Relaciones sociales, comunicación, condiciones de trabajo y organización. En cuanto a la motivación laboral se detectan falencias en las dimensiones reconocimiento y autorrealización.
- La estrategia propuesta se estructura en doce sesiones de intervención y cinco actividades específicas que se llevan a cabo a lo largo de un año. Cada sesión se desarrolla en tres etapas esenciales: Introducción, desarrollo y cierre, con el añadido de una retroalimentación para evaluar su efectividad. Este enfoque se divide en tres fases fundamentales: Diagnóstico, intervención psicológica y monitoreo de la estrategia. En conjunto, esta estrategia busca abordar de manera efectiva y progresiva las necesidades de los participantes, puesto que brinda un espacio para la mejora continua y la evaluación constante de los resultados.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda complementar la investigación con un estudio cualitativo que permita profundizar en los resultados obtenidos, con la aplicación de entrevistas a profundidad y grupos focales.
- Se sugiere llevar a cabo una evaluación anual sobre la motivación y satisfacción laboral, así como obtener una retroalimentación sobre la percepción de los cambios experimentados por los empleados y beneficiarios, una vez aplicada la estrategia.
- Por último, se recomienda capacitar al personal continuamente, al menos dos capacitaciones al año, en temas de importancia para la empresa de manera que el conocimiento del personal crezca.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, L., López, L., & Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Podium*(35), 87-96. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/322/216>

Flores, Y., & Salazar, E. (2019). *La satisfacción laboral influye en la productividad caso: Empresa Volcan S.A.* Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, La Paz. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23667/T-2656.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, G. (2017). *Metodología breve de la investigación*. México DF: Seneca Editores.

Granda, G. (2019). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella - Agencia Bellavista - Callao, Período 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA%20S%C3%81NCHEZ%2C%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, A. M. (Abril de 2022). Modelo básico de Propuesta de Intervención psicológica y su validación. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.

Hernández, Almeida, Martínez, Moreta, & Cevallos, L. &. (2022). Modelo básico de Propuesta de intervención psicológica y su validación. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Hernandez, G. (2017). *Introducción a la investigación metodologica*. Lima - Perú: Educar editores limeños.

J. M. (13 de Julio de 2017). *¿CONOCES LA TEORÍA “X” Y TEORÍA “Y”?* Obtenido de <https://www.cerem.es/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>

Jiménez, F. (2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidos y su impacto en la productividad y el clima laboral. *Dominio de la ciencia*, 4(3). Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/818/html>

Lee, H., & Kelinger, F. (2002). *Investigación del Comportamiento*. México: McGraw-Hill.

Linares, J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Perú.

Obtenido

de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1

López, R. G. (2004). *Evolución científica y metodológica de la economía*. Madrid: Terra.

Marmolejo, L., & Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección académica de ciencias estratégicas*, 6(1). Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n_laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina, V. (2016). Diseño de un Plan de Incentivos no monetarios para la Motivación Laboral en una Institución Pública Municipal. *Título de Pregrado*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1715>

Mignini, Y., Sánchez, G., & Dávila, M. (2020). Estrategias de motivación para el incremento de la satisfacción laboral en empresas de servicios de alimentos.

Revista Maya Administración y Turismo, 48-56. Obtenido de <https://doi.org/10.33996/maya.v2i2.6>

Negrin, E., & Montesdeoca, M. (2019). Diagnóstico de la satisfacción laboral en la Corporación Nacional de Electricidad del Cantón Tosagua. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(2), 165-179. Obtenido de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/viewFile/1348/644>

Ortiz, B. (2018). Satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida en ciudad Victoria, Tamaulipas. Estudio de caso. *Ciencias administrativas*(5), 1-14. Obtenido de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/12_01_Satisfaccion_Laboral.pdf

Peña, & Villón. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Dialnet*, 192.

Romero, V. (2017). *Propuesta de mejora del nivel motivacional para los colaboradores del restaurante de comida rápida Popeyes - Chiclayo*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1272/1/TL_RomeroJaimeVanessa.pdf.pdf

Salazar, A., & Bello, B. (2021). Motivación y satisfacción laboral del persona en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador. *Polo del conocimiento*, 6(10), 216-233. Obtenido de <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/enfermeria/article/download/383/418/1330>

Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%c3%b3n.pdf>

Sampieri, H. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>

Sánchez, I. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Etral Sac en la ciudad de Trujillo, 2020*. Tesis de posgrado, Universidad Privada del Norte, Escuela de Postgrado y estudios continuos, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Torres, A. (2012). *Desarrollo de un manual de merchadising en la cadena de comida rápida Gino`s para alcanzar posicionamiento en el mercado local*. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Administración de empresas, Ambato.
- Torres, J., & Quijaite, P. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita - 2018*. Tesis de pregrado, Universidad María Auxiliadora, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima - Perú. Obtenido de <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/197/38-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urgilés, G. (2016). Desempeño laboral, calidad en el servicio y psicosis en el trabajo. *Horizontes de enfermería*(6), 92-103. Obtenido de <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/3197/7066>
- Valle, M. (2021). *Propuesta de Mejora de Satisfacción Laboral en una Empresa de Servicios Financieros de Ambato. Título de Posgrado*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3409>

Vallellano, M. (2019). *La satisfacción laboral en profesionales asistenciales: de la investigación comparativa en Trabajo Social a una propuesta de intervención*. Tesis de pregrado, Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología, Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59695/1/T41873.pdf>

Vizueta, G. (2021). *La rotación del personal y su incidencia en la productividad de las empresas de comida rápida en la ciudad de Guayaquil*. Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20088/1/UPS-GT003166.pdf>

ANEXOS

Anexo #1: Técnicas 10 deseos y completamiento de frases

Técnica de los 10 deseos (tomada González Serra, D, (2005))

Instrucción: Se realiza una investigación sobre la motivación y la satisfacción laboral en los restaurantes de comida rápida Gino's y para ello se necesita de su colaboración. Le agradecemos de antemano.

Escriba a continuación 10 motivos o razones que expliquen por qué y para qué usted labora en su actual centro de trabajo. Por favor, jerarquice cada una de las razones que expone, es decir enumérelas del 1 al 10, donde 1 es la razón más importante y el 10 la menos importante.

Yo laboro en mi actual centro de trabajo porque... para...

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

8. _____

9. _____

10. _____

Completamiento de frases

Instrucción: Complete las siguientes frases con la primera idea que le venga a la mente.

1. Yo espero _____

2. Mi mayor satisfacción es (será) _____

3. Me gustaría (que) _____
4. Estoy resuelto (a) _____
5. No dudaré en _____
6. Mi mayor recompensa es (será) _____
7. Tengo prisa por _____
8. Lo que más me disgustaría es _____
9. No deseo que _____
10. Me opondría a que _____
11. Trato de evitar que _____
12. Yo temo que _____
13. Lo que me inquieta es _____
14. Deseo trabajar en otro lugar por _____

Anexo #2: Cuestionario de satisfacción laboral

Se realiza una investigación sobre la motivación y la satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida Gino's como parte de un proyecto de titulación de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, para ello se necesita de su colaboración, sus criterios son muy valiosos para nuestra investigación. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima. Le agradecemos de antemano.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad:

Sexo: M..... F.....

Cargo y/o puesto:

Nivel de instrucción: Primaria..... Secundaria..... Universitaria.....

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. En una escala del 1 al 5, marque con una X la respuesta que más se asemeje al grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los siguientes aspectos de su trabajo. Si la condición no tiene que ver con usted en el momento, responda de acuerdo con lo que esté más relacionado con su forma de pensar o actuar cotidianamente.

Evite dejar preguntas sin responder.

La escala está considerada de la siguiente forma:

1. Totalmente Insatisfecho (TI)	2. Poco Insatisfecho (PI)	3. Satisfecho (PS)	3. Poco Satisfecho (S)	5. Totalmente Satisfecho (TS)
--	----------------------------------	---------------------------	-------------------------------	--------------------------------------

Ítems	Escala				
	1 (TI)	2 (PI)	3 (PS)	4 (S)	5 (TS)
1. Existe oportunidad en mi puesto laboral para estrechar lazos de amistad con mis compañeros.					
2. Existe buena relación entre los jefes y los trabajadores del restaurante.					
3. Existe oportunidad de ayudar a otros compañeros de trabajo.					
4. Sus jefes le brindan confianza para escuchar sus necesidades.					
5. El sueldo que recibo esta acorde a la labor que realizo.					
6. Se realizan actividades recreativas entre los miembros del restaurante.					
7. Se reconoce el buen desempeño de los trabajadores.					
8. Sus jefes lo estimulan moralmente.					
9. Los jefes tratan de igual manera a todos los trabajadores.					
10. Es justa la manera en que sus jefes valoran el trabajo de los empleados.					
11. Los jefes aplican sanciones a los trabajadores de forma justa					
12. Se siente satisfecho con la frecuencia con que es supervisado por sus jefes.					
13. Se siente satisfecho con la retroalimentación ofrecida por sus jefes sobre su desempeño en el puesto de trabajo.					
14. Se le presta atención a las sugerencias que usted hace acerca del trabajo.					
15. Se siente parte de los resultados alcanzados.					
16. Existe apertura de los jefes para escuchar sus necesidades.					
17. Existen medios de seguridad física y ergonómica para el desempeño del cargo.					
18. Cuenta con el equipamiento necesario para cumplir las tareas asignadas.					
19. Se siente satisfecho con el horario de trabajo, tiempo para almuerzo y recesos.					
20. Su lugar del trabajo se mantiene limpio					
21. Se distribuye de manera equitativa las tareas entre todos los trabajadores de su área por parte del supervisor.					
22. Posee autonomía para realizar su trabajo					
23. Se siente satisfecho con la organización del tiempo de trabajo para realizar sus funciones.					
24. Se siente satisfecho organización del trabajo en equipo.					
25. Se siente satisfecho con la carga de trabajo que tiene.					
26. Seguridad que siente de mantener su trabajo					
27. Poseo compromiso con el trabajo que realizo.					
28. Me agrada la labor que realizo.					

Anexo #3: Cuestionario de Motivación Laboral

Cuestionario de Motivación Laboral

Se realiza una investigación sobre la motivación y la satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida Gino's como parte de un proyecto de titulación de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, para ello se necesita de su colaboración, sus criterios son muy valiosos para nuestra investigación. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima. Le agradecemos de antemano.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad:

Sexo: M..... F.....

Cargo y/o puesto:

Nivel de instrucción: Primaria..... Secundaria..... Universitaria.....

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este producen motivación o desmotivación en algún grado. En una escala del 1 al 5, marque con una X la respuesta que más se asemeje al grado de motivación o desmotivación que le producen los siguientes aspectos de su trabajo. Si la condición no tiene que ver con usted en el momento, responda de acuerdo con lo que esté más relacionado con su forma de pensar o actuar cotidianamente. Evite dejar preguntas sin responder.

La escala está considerada de la siguiente forma:

1. Totalmente Desacuerdo (TD)	2. Poco Desacuerdo (PD)	3. De acuerdo (PA)	3. Poco de Acuerdo (D)	5. Totalmente de Acuerdo (TA)
--	--	-------------------------------	-----------------------------------	--

Ítems	Escala				
	1 (TD)	2 (PD)	3 (PA)	4 (D)	5 (TA)
1. Me gusta que mi trabajo me ayude a conseguir bienes materiales.					
2. Me estimula recibir mi sueldo a tiempo.					
3. Para mí es importante la seguridad que mi puesto de trabajo me brinda.					
4. Lo mas importante para mi es tener un empleo estable.					
5. Me gusta el trabajo en equipo.					
6. Me gusta tener buena relación con mis compañeros.					
7. Para mí es importante tener buena relación con mis jefes.					
8. Me agrada tener un buen ambiente de trabajo.					
9. Me gusta recibir reconocimientos por un trabajo bien hecho.					
10. Me gusta sentirme útil.					
11. Me estimula que mi trabajo sea valorado.					
12. Para mi es importante ser mejor trabajador.					
13. Quisiera mejorar mi status económico.					
14. Me gusta tener oportunidades de crecimiento profesional.					
15. Me gusta lo que hago.					
16. Trato de evitar que las cosas salgan mal en mi trabajo.					
17. Deseo apoyar a mi familia.					
18. Deseo cumplir mis metas profesionales.					
19. Me gusta animar a mis compañeros/as a hacer un buen trabajo.					
20. Me gusta ser un buen ejemplo para mis compañeros/as.					
21. Me gusta ascender en el trabajo.					
22. Mi trabajo es importante para el giro del negocio.					

Anexo #4: Selección de experto 1 para validación de cuestionarios y estrategia

Selección de Expertos

Nombres y Apellidos del Juez: Luis Cevallos Bernier
Títulos Académicos: Magister Administración Empresas.
Áreas de experiencia profesional: Psicología Organizacional
Tiempo: 15 años
Cargo Actual: Docente
Institución: PUCESA

Tema de Proyecto: Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida.

1. Marque con una X, en una escala creciente del 1 al 10, el valor que se corresponde con el grado de conocimiento o información que tiene sobre el tema.

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
								X		

2. Seleccione el nivel de argumentación o fundamentación que usted tiene del tema en una escala de Alto, Medio y Bajo.

Fuentes de argumentación o fundamentación	Grado de influencia		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted			X
Su experiencia obtenida	X		
Análisis de trabajos de autores nacionales	X		
Análisis de trabajos de autores extranjeros			X
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero y en su país		X	
Su intuición	X		


 Firma

Anexo #5: Selección de experto 2 para validación de cuestionarios

Selección de Expertos

Nombres y Apellidos del Juez: ELEANOR VIRGINIA PARDO PAREDES

Títulos Académicos: PSICÓLOGA INDUSTRIAL; MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Áreas de experiencia profesional: 15 AÑOS

Tiempo: 8 AÑOS

Cargo Actual: DOCENTE TITULAR AUXILIAR

Institución: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

Tema de Proyecto: Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida.

1. Marque con una X, en una escala creciente del 1 al 10, el valor que se corresponde con el grado de conocimiento o información que tiene sobre el tema.

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									X	

2. Selección el nivel de argumentación o fundamentación que usted tiene del tema en una escala de Alto, Medio y Bajo.

Fuentes de argumentación o fundamentación	Grado de influencia		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su experiencia obtenida		X	
Análisis de trabajos de autores nacionales		X	
Análisis de trabajos de autores extranjeros		X	
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero y en su país		X	
Su intuición	X		



Firma 18028 2197-3

Anexo #6: Selección experto 3 para validación de cuestionarios

Selección de Expertos

Nombres y Apellidos del Juez: *Dayamy Lima Rojas*
 Títulos Académicos: *Lic. en Psicología, Máster en Dirección*
 Áreas de experiencia profesional: *Psicología Organizacional (Selección de personal, Liderazgo, Motivación)*
 Tiempo: *26 años*
 Cargo Actual: *Docente de Psicología y Coordinadora CPA*
 Institución: *PUCESA*

Tema de Proyecto: **Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida.**

1. Marque con una X, en una escala creciente del 1 al 10, el valor que se corresponde con el grado de conocimiento o información que tiene sobre el tema.

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
										X

2. Selección el nivel de argumentación o fundamentación que usted tiene del tema en una escala de Alto, Medio y Bajo.

Fuentes de argumentación o fundamentación	Grado de influencia		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su experiencia obtenida	X		
Análisis de trabajos de autores nacionales	X		
Análisis de trabajos de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero y en su país	X		
Su intuición	X		



 Firma

Anexo #7: Selección de experto 4 para validación de cuestionarios y experto 2 para validación de estrategia

Selección de Expertos

Nombres y Apellidos del Juez: Segundo Gonzalo Pazmay Ramos.

Títulos Académicos: Msc. de Alto (Psicología Industrial).

Áreas de experiencia profesional: Docencia y Consultoría

Tiempo: 22 años

Cargo Actual: Docente tiempo completo y coord. de Posgrados.

Institución: PUCESA.

Tema de Proyecto: Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida.

1. Marque con una X, en una escala creciente del 1 al 10, el valor que se corresponde con el grado de conocimiento o información que tiene sobre el tema.

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
								X		

2. Selección el nivel de argumentación o fundamentación que usted tiene del tema en una escala de Alto, Medio y Bajo.

Fuentes de argumentación o fundamentación	Grado de influencia		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted		X	
Su experiencia obtenida	X		✓
Análisis de trabajos de autores nacionales	X		
Análisis de trabajos de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero y en su país	X		
Su intuición	X		


Firma

Anexo #8: Selección de experto 5 para validación de cuestionarios

Selección de Expertos

Nombres y Apellidos del Juez: Grace Marisol Lescano Solis

Títulos Académicos: Psicóloga Organizacional

Áreas de experiencia profesional: Talento humano, desarrollo organizacional, Adm. Personal, consultoría, capacitación, Docencia

Tiempo: 4 Años

Cargo Actual: Docente tiempo parcial

Institución: PUCESA

Tema de Proyecto: Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida.

1. Marque con una X, en una escala creciente del 1 al 10, el valor que se corresponde con el grado de conocimiento o información que tiene sobre el tema.

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									X	

2. Selección el nivel de argumentación o fundamentación que usted tiene del tema en una escala de Alto, Medio y Bajo.

Fuentes de argumentación o fundamentación	Grado de influencia		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su experiencia obtenida		X	
Análisis de trabajos de autores nacionales		X	
Análisis de trabajos de autores extranjeros		X	
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero y en su país		X	
Su intuición	X		

Firma

Anexo #9: Validación experto 1 cuestionario de Motivación Laboral

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Cuestionario de Motivación Laboral", que hace parte de la investigación: "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos los resultados obtenidos y que a partir de éstos sean utilizados eficientemente, aportando tanta al área investigativa de Psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: Luis Cevallos Terneus

Título Académico: Mg. Administración Empresa.

Áreas de experiencia profesional: Docencia, Consultoría

Tiempo: 15 años

Cargo actual: Docente universitario

Institución: PUCERA

Objetivo de la investigación: Validar una estrategia para el incremento de la motivación y satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida Gino's en la ciudad de Ambato.

Objetivo del juicio de expertos: Realizar una validez de contenido del Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral.

Objetivo del instrumento: Medir el constructo: "Motivación Laboral"

Definición del Constructo a evaluar

Motivación Laboral: Se define como mantener valores corporativos y culturas que encaminen al eficiente desempeño laboral, de manera que es imprescindible considerar el qué hacer para que las personas se motiven y entreguen sus mejores esfuerzos favoreciendo a la organización y crecimiento personal (Salazar y Bello, 2021).

Por esto, la motivación requiere de voluntad del ser humano, ambiente laboral ya que son factores importantes para demostrar un desempeño adecuado frente a las actividades realizadas y del mismo modo el cumplimiento de metas. De manera que, las empresas están destinadas en buscar la manera de motivar a sus empleados de trabajar eficientemente y presentando resultados de calidad.

El instrumento de Motivación Laboral está constituido por cinco dimensiones: a) existencia, b) afiliación, c) reconocimiento, d) autorrealización, e) poder

Instrumento de Medición de Motivación Laboral:

DIMENSIÓN	ÍTEMS
EXISTENCIA	1, 2, 3, 4
AFILIACIÓN	5, 6, 7, 8
RECONOCIMIENTO	9, 10, 11, 12
AUTORREALIZACIÓN	13, 14, 15, 16, 17, 18
PODER	19, 20, 21, 22

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2 Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3 Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4 Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2 Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3 Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4 Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3 Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4 Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3 Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4 Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, se presenta el instrumento de medición a ser evaluado.

Estamos realizando una investigación sobre la motivación y la satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida y para ello necesitamos de su colaboración. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA. Solicitamos su valiosa colaboración ya que sus criterios son muy valiosos para nuestra investigación. Le agradecemos de antemano.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad:

Género: M.... F.....

Cargo y/o puesto:

Nivel de instrucción: Primaria.... Secundaria.... Universitaria....

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este nos producen motivación o desmotivación en algún grado. En una escala del 1 al 5, marque con una X la respuesta con la que se encuentre de acuerdo o en desacuerdo en los siguientes aspectos de su trabajo. Si la condición no tiene que ver con usted en el momento, responda de acuerdo a lo que esté más relacionado con su forma de pensar o actuar cotidianamente. Evite dejar preguntas sin resolver.

La escala esta considerada de la siguiente forma:

1. Total Desacuerdo (TD)
 2. Poco Desacuerdo (PD)
 3. De acuerdo (D)
 4. Poco de acuerdo (PA)
 5. Totalmente de Acuerdo (TA)
-

Dimensión	ITEM	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Existencia	1. Mi trabajo actual me ha ayudado a conseguir mis bienes materiales.	4	4	4	4	
	2. El sueldo que recibo es justo.	4	4	4	4	
	3. Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo son adecuadas.	4	4	4	4	
Afilación	4. Tengo estabilidad laboral.	4	4	4	4	
	5. Me gusta el trabajo en equipo.	4	4	4	4	
	6. Tengo buena relación con mis compañeros.	4	4	4	4	
	7. Tengo buena relación con mis jefes.	4	4	4	4	
	8. Me agrada el ambiente de trabajo.	4	4	4	4	
Reconocimiento	9. Recibo reconocimientos por un trabajo bien hecho.	4	4	4	4	
	10. Me gusta sentirme útil.	4	4	4	4	
	11. Siento que mi trabajo es valorado.	4	4	4	4	
	12. Deseo ser mejor trabajador.	4	4	4	4	
	13. Quisiera mejorar mi status económico.	4	4	4	4	
	14. Me gusta tener oportunidades de crecimiento profesional.	4	4	4	4	
	15. Me gusta lo que hago.	4	4	4	4	
	16. Trato de evitar que las cosas salgan mal.	4	4	4	4	
	17. Deseo apoyar a mi familia.	4	4	4	4	
	18. Deseo cumplir mis metas.	4	4	4	4	
Organización	19. Animo a mis compañeros/as a hacer un buen trabajo.	4	4	4	4	
	20. Me gusta ser un buen ejemplo para mis compañeros/as.	4	4	4	4	
	21. Me gusta ascender.	4	4	4	4	
	22. Mi trabajo es importante para el giro del negocio.	4	4	4	4	



Firma

Anexo #10: Validación experto 2 cuestionario de Motivación Laboral

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Cuestionario de Motivación Laboral", que hace parte de la investigación: "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos los resultados obtenidos y que a partir de éstos sean utilizados eficientemente, aportando tanta al área investigativa de Psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: *Eleonor Virginia Pardo Ruedas, Mg.*

Título Académico: *Magister en Talento Humano / Psicóloga Industrial*

Áreas de experiencia profesional: *Docencia Universitaria / Asesoría y Consultoría en OTH*

Tiempo: *8 años / 12 años*

Cargo actual: *Docente Titular Auxiliar - Escuela de Psicología*

Institución: *Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ambato*

Objetivo de la investigación: Validar una estrategia para el incremento de la motivación y satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida Gino's en la ciudad de Ambato.

Objetivo del juicio de expertos: Realizar una validez de contenido del Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral.

Objetivo del instrumento: Medir el constructo: "Motivación Laboral"

Definición del Constructo a evaluar

Motivación Laboral: Se define como mantener valores corporativos y culturas que encaminen al eficiente desempeño laboral, de manera que es imprescindible considerar el qué hacer para que las personas se motiven y entreguen sus mejores esfuerzos favoreciendo a la organización y crecimiento personal (Salazar y Bello, 2021).

Por esto, la motivación requiere de voluntad del ser humano, ambiente laboral ya que son factores importantes para demostrar un desempeño adecuado frente a las actividades realizadas y del mismo modo el cumplimiento de metas. De manera que, las empresas están destinadas en buscar la manera de motivar a sus empleados de trabajar eficientemente y presentando resultados de calidad.

El instrumento de Motivación Laboral está constituido por cinco dimensiones: a) existencia, b) afiliación, c) reconocimiento, d) autorrealización, e) poder

Instrumento de Medición de Motivación Laboral:

DIMENSIÓN	ÍTEMS
EXISTENCIA	1, 2, 3, 4
AFILIACIÓN	5, 6, 7, 8
RECONOCIMIENTO	9, 10, 11, 12
AUTORREALIZACIÓN	13, 14, 15, 16, 17, 18
PODER	19, 20, 21, 22

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2 Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3 Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4 Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2 Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3 Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4 Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3 Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4 Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3 Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4 Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, se presenta el instrumento de medición a ser evaluado.

Estamos realizando una investigación sobre la motivación y la satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida y para ello necesitamos de su colaboración. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA. Solicitamos su valiosa colaboración ya que sus criterios son muy valiosos para nuestra investigación. Le agradecemos de antemano.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad:

Género: M.... F.....

Cargo y/o puesto:

Nivel de instrucción: Primaria.... Secundaria.... Universitaria....

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este nos producen motivación o desmotivación en algún grado. En una escala del 1 al 5, marque con una X la respuesta con la que se encuentre de acuerdo o en desacuerdo en los siguientes aspectos de su trabajo. Si la condición no tiene que ver con usted en el momento, responda de acuerdo a lo que esté más relacionado con su forma de pensar o actuar cotidianamente. Evite dejar preguntas sin resolver.

La escala esta considerada de la siguiente forma:

1. Total Desacuerdo (TD)
2. Poco Desacuerdo (PD)
3. De acuerdo (D)
4. Poco de acuerdo (PA)
5. Totalmente de Acuerdo (TA)

Dimensión	ITEM	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Existencia	1. Mi trabajo actual me ha ayudado a conseguir mis bienes materiales.	4	4	4	4	
	2. El sueldo que recibo es justo.	4	4	4	4	
	3. Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo son adecuadas.	4	4	4	4	aumentar y ergonomías → OK
	4. Tengo estabilidad laboral.	4	4	4	4	
Afilación	5. Me gusta el trabajo en equipo.	4	4	4	4	
	6. Tengo buena relación con mis compañeros.	4	4	4	4	
	7. Tengo buena relación con mis jefes.	4	4	4	4	
	8. Me agrada el ambiente de trabajo.	4	4	4	4	
Reconocimiento	9. Recibo reconocimientos por un trabajo bien hecho.	4	4	4	4	
	10. Me gusta sentirme útil.	4	4	4	4	
	11. Siento que mi trabajo es valorado.	4	4	4	4	
	12. Deseo ser mejor trabajador.	4	4	4	4	
Autorrealización	13. Quisiera mejorar mi status económico.	4	4	4	4	
	14. Me gusta tener oportunidades de crecimiento profesional.	4	4	4	4	agustina
	15. Me gusta lo que hago.	4	4	4	4	
	16. Trato de evitar que las cosas salgan mal.	4	4	4	4	aumentar en mi trabajo → OK
Organización	17. Deseo apoyar a mi familia.	4	4	4	4	aumentar comunicaciones
	18. Deseo cumplir mis metas.	4	4	4	4	aumentar por profesionales → OK
	19. Animo a mis compañeros/as a hacer un buen trabajo.	4	4	4	4	
	20. Me gusta ser un buen ejemplo para mis compañeros/as.	4	4	4	4	
	21. Me gusta ascender.	4	4	4	4	aumentar sueldo cargo
	22. Mi trabajo es importante para el giro del negocio.	4	4	4	4	

[Firma]
 Firma
 1102819973

Anexo #11: Validación experto 3 cuestionario de Motivación Laboral

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Cuestionario de Motivación Laboral", que hace parte de la investigación: "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos los resultados obtenidos y que a partir de éstos sean utilizados eficientemente, aportando tanto al área investigativa de Psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: Dayamy Lima Rojas
Título Académico: Lic. en Psicología y Máster en Dirección
Áreas de experiencia profesional: Organizacional
Tiempo: 25 años
Cargo actual: Docente y Coordinadora de CPA
Institución: PUCESA

Objetivo de la investigación: Validar una estrategia para el incremento de la motivación y satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida Gino's en la ciudad de Ambato.

Objetivo del juicio de expertos: Realizar una validez de contenido del Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral.

Objetivo del instrumento: Medir el constructo: "Motivación Laboral"

Definición del Constructo a evaluar

Motivación Laboral: Se define como mantener valores corporativos y culturas que encaminen al eficiente desempeño laboral, de manera que es imprescindible considerar el qué hacer para que las personas se motiven y entreguen sus mejores esfuerzos favoreciendo a la organización y crecimiento personal (Salazar y Bello, 2021).

Por esto, la motivación requiere de voluntad del ser humano, ambiente laboral ya que son factores importantes para demostrar un desempeño adecuado frente a las actividades realizadas y del mismo modo el cumplimiento de metas. De manera que, las empresas están destinadas en buscar la manera de motivar a sus empleados de trabajar eficientemente y presentando resultados de calidad.

El instrumento de Motivación Laboral está constituido por cinco dimensiones: a) existencia, b) afiliación, c) reconocimiento, d) autorrealización, e) poder

Instrumento de Medición de Motivación Laboral:

DIMENSIÓN	ÍTEMS
EXISTENCIA	1, 2, 3, 4
AFILIACIÓN	5, 6, 7, 8
RECONOCIMIENTO	9, 10, 11, 12
AUTORREALIZACIÓN	13, 14, 15, 16, 17, 18
PODER	19, 20, 21, 22

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2 Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3 Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4 Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2 Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3 Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4 Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3 Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4 Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3 Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4 Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, se presenta el instrumento de medición a ser evaluado.

Estamos realizando una investigación sobre la motivación y la satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida y para ello necesitamos de su colaboración. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA. Solicitamos su valiosa colaboración ya que sus criterios son muy valiosos para nuestra investigación. Le agradecemos de antemano.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad:

Género: M.... F.....

Cargo y/o puesto:

Nivel de instrucción: Primaria.... Secundaria.... Universitaria....

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este nos producen motivación o desmotivación en algún grado. En una escala del 1 al 5, marque con una X la respuesta con la que se encuentre de acuerdo o en desacuerdo en los siguientes aspectos de su trabajo. Si la condición no tiene que ver con usted en el momento, responda de acuerdo a lo que esté más relacionado con su forma de pensar o actuar cotidianamente. Evite dejar preguntas sin resolver.

La escala esta considerada de la siguiente forma:

1. Total Desacuerdo (TD)
 2. Poco Desacuerdo (PD)
 3. De acuerdo (D)
 4. Poco de acuerdo (PA)
 5. Totalmente de Acuerdo (TA)
-

Dimensión	ITEM	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Existencia	1. Mi trabajo actual me ha ayudado a conseguir mis bienes materiales.	4	4	4	4	
	2. El sueldo que recibo es justo.	4	4	4	4	
	3. Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo son adecuadas.	4	4	4	4	
Afilación	4. Tengo estabilidad laboral.	4	4	4	4	
	5. Me gusta el trabajo en equipo.	4	4	4	4	
	6. Tengo buena relación con mis compañeros.	4	4	4	4	
Reconocimiento	7. Tengo buena relación con mis jefes.	4	4	4	4	
	8. Me agrada el ambiente de trabajo.	4	4	4	4	
	9. Recibo reconocimientos por un trabajo bien hecho.	4	4	4	4	
Autorrealización	10. Me gusta sentirme útil.	4	4	4	4	
	11. Siento que mi trabajo es valorado.	4	4	4	4	
	12. Deseo ser mejor trabajador.	4	4	4	4	
Organización	13. Quisiera mejorar mi status económico.	4	4	4	4	
	14. Me gusta tener oportunidades de crecimiento profesional.	4	4	4	4	
	15. Me gusta lo que hago.	4	4	4	4	
Organización	16. Trato de evitar que las cosas salgan mal.	4	4	4	4	
	17. Deseo apoyar a mi familia.	4	4	4	4	
	18. Deseo cumplir mis metas.	4	4	4	4	
Organización	19. Animo a mis compañeros/as a hacer un buen trabajo.	4	4	4	4	
	20. Me gusta ser un buen ejemplo para mis compañeros/as.	4	4	4	4	
	21. Me gusta ascender.	4	4	4	4	
Organización	22. Mi trabajo es importante para el giro del negocio.	4	4	4	4	



Firma

Anexo #12: Validación experto 4 cuestionario de Motivación Laboral

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Cuestionario de Motivación Laboral", que hace parte de la investigación: "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos los resultados obtenidos y que a partir de éstos sean utilizados eficientemente, aportando tanto al área investigativa de Psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: Segundo Gonzalo Pazmay Ramos

Título Académico: MA. en Psicología Industrial

Áreas de experiencia profesional: Docente investigador, Coor. de posgrados, Coor. carrera Psic. Organizacional.

Tiempo:

Cargo actual: Docente investigador, Coor. de posgrados, Coor. carrera de Psic. Organizacional.

Institución: PUCESA

Objetivo de la investigación: Validar una estrategia para el incremento de la motivación y satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida Gino's en la ciudad de Ambato.

Objetivo del juicio de expertos: Realizar una validez de contenido del Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral.

Objetivo del instrumento: Medir el constructo: "Motivación Laboral"

Definición del Constructo a evaluar

Motivación Laboral: Se define como mantener valores corporativos y culturas que encaminen al eficiente desempeño laboral, de manera que es imprescindible considerar el qué hacer para que las personas se motiven y entreguen sus mejores esfuerzos favoreciendo a la organización y crecimiento personal (Salazar y Bello, 2021).

Por esto, la motivación requiere de voluntad del ser humano, ambiente laboral ya que son factores importantes para demostrar un desempeño adecuado frente a las actividades realizadas y del mismo modo el cumplimiento de metas. De manera que, las empresas están destinadas en buscar la manera de motivar a sus empleados de trabajar eficientemente y presentando resultados de calidad.

El instrumento de Motivación Laboral está constituido por cinco dimensiones: a) existencia, b) afiliación, c) reconocimiento, d) autorrealización, e) poder

Instrumento de Medición de Motivación Laboral:

DIMENSIÓN	ÍTEMS
EXISTENCIA	1, 2, 3, 4
AFILIACIÓN	5, 6, 7, 8
RECONOCIMIENTO	9, 10, 11, 12
AUTORREALIZACIÓN	13, 14, 15, 16, 17, 18
PODER	19, 20, 21, 22

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2 Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3 Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4 Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2 Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3 Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4 Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3 Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4 Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3 Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4 Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, se presenta el instrumento de medición a ser evaluado.

Estamos realizando una investigación sobre la motivación y la satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida y para ello necesitamos de su colaboración. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA. Solicitamos su valiosa colaboración ya que sus criterios son muy valiosos para nuestra investigación. Le agradecemos de antemano.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad:

Género: M.... F.....

Cargo y/o puesto:

Nivel de instrucción: Primaria.... Secundaria.... Universitaria....

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este nos producen motivación o desmotivación en algún grado. En una escala del 1 al 5, marque con una X la respuesta con la que se encuentre de acuerdo o en desacuerdo en los siguientes aspectos de su trabajo. Si la condición no tiene que ver con usted en el momento, responda de acuerdo a lo que esté más relacionado con su forma de pensar o actuar cotidianamente. Evite dejar preguntas sin resolver.

La escala esta considerada de la siguiente forma:

1. Total Desacuerdo (TD)
2. Poco Desacuerdo (PD)
3. De acuerdo (D)
4. Poco de acuerdo (PA)
5. Totalmente de Acuerdo (TA)

Dimensión	ITEM	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Existencia	1. Mi trabajo actual me ha ayudado a conseguir mis bienes materiales.	X4	4	4	4	
	2. El sueldo que recibo es justo.	X4	4	4	4	
	3. Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo son adecuadas.	X4	4	4	4	
Afilación	4. Tengo estabilidad laboral.	X4	4	4	4	
	5. Me gusta el trabajo en equipo.	X4	4	4	4	
	6. Tengo buena relación con mis compañeros.	X4	4	4	4	
Reconocimiento	7. Tengo buena relación con mis jefes.	X4	4	4	4	
	8. Me agrada el ambiente de trabajo.	X4	4	4	4	
	9. Recibo reconocimientos por un trabajo bien hecho.	X4	4	4	4	
Autorrealización	10. Me gusta sentirme útil.	X4	4	4	4	
	11. Siento que mi trabajo es valorado.	X4	4	4	4	
	12. Deseo ser mejor trabajador.	X4	4	4	4	
Organización	13. Quisiera mejorar mi status económico.	X4	4	4	4	
	14. Me gusta tener oportunidades de crecimiento profesional.	X4	4	4	4	
	15. Me gusta lo que hago.	X4	4	4	4	
Organización	16. Trato de evitar que las cosas salgan mal.	X4	4	4	4	
	17. Deseo apoyar a mi familia.	X4	4	4	4	
	18. Deseo cumplir mis metas.	X4	4	4	4	
Organización	19. Animo a mis compañeros/as a hacer un buen trabajo.	X4	4	4	4	
	20. Me gusta ser un buen ejemplo para mis compañeros/as.	X4	4	4	4	
	21. Me gusta ascender.	X4	4	4	4	
	22. Mi trabajo es importante para el giro del negocio.	X4	4	4	4	

Sandra Jara

Firma

Anexo #13: Validación experto 5 cuestionario de Motivacion Laboral

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Cuestionario de Motivación Laboral", que hace parte de la investigación: "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos los resultados obtenidos y que a partir de éstos sean utilizados eficientemente, aportando tanto al área investigativa de Psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: Grace Marisol Lescano Solis

Título Académico: Psicóloga Organizacional

Áreas de experiencia profesional: Talento Humano, desarrollo organizacional, administración de personal, consultoría y capacitación. Docencia.

Tiempo: 4 años

Cargo actual: Docente tiempo parcial

Institución: PUCESA

Objetivo de la investigación: Validar una estrategia para el incremento de la motivación y satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida Gino's en la ciudad de Ambato.

Objetivo del juicio de expertos: Realizar una validez de contenido del Instrumento de Medición de Motivación Laboral.

Objetivo del instrumento: Medir el constructo: "Motivación Laboral"

Definición del Constructo a evaluar

Motivación Laboral: Se define como mantener valores corporativos y culturas que encaminen al eficiente desempeño laboral, de manera que es imprescindible considerar el qué hacer para que las personas se motiven y entreguen sus mejores esfuerzos favoreciendo a la organización y crecimiento personal (Salazar y Bello, 2021).

Por esto, la motivación requiere de voluntad del ser humano, ambiente laboral ya que son factores importantes para demostrar un desempeño adecuado frente a las actividades realizadas y del mismo modo el cumplimiento de metas. De manera que, las empresas están destinadas en buscar la manera de motivar a sus empleados de trabajar eficientemente y presentando resultados de calidad.

El instrumento de Motivación Laboral está constituido por cinco dimensiones: a) existencia, b) afiliación, c) reconocimiento, d) autorrealización, e) poder

Instrumento de Medición de Motivación Laboral:

DIMENSIÓN	ÍTEMS
EXISTENCIA	1, 2, 3, 4
AFILIACIÓN	5, 6, 7, 8
RECONOCIMIENTO	9, 10, 11, 12
AUTORREALIZACIÓN	13, 14, 15, 16, 17, 18
PODER	19, 20, 21, 22

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2 Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3 Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4 Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2 Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3 Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4 Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3 Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4 Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3 Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4 Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, se presenta el instrumento de medición a ser evaluado.

Estamos realizando una investigación sobre la motivación y la satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida y para ello necesitamos de su colaboración. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA. Solicitamos su valiosa colaboración ya que sus criterios son muy valiosos para nuestra investigación. Le agradecemos de antemano.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad:

Género: M.... F.....

Cargo y/o puesto:

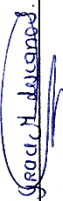
Nivel de instrucción: Primaria.... Secundaria.... Universitaria....

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este nos producen motivación o desmotivación en algún grado. En una escala del 1 al 5, marque con una X la respuesta con la que se encuentre de acuerdo o en desacuerdo en los siguientes aspectos de su trabajo. Si la condición no tiene que ver con usted en el momento, responda de acuerdo a lo que esté más relacionado con su forma de pensar o actuar cotidianamente. Evite dejar preguntas sin resolver.

La escala está considerada de la siguiente forma:

1. Total Desacuerdo (TD)
 2. Poco Desacuerdo (PD)
 3. De acuerdo (D)
 4. Poco de acuerdo (PA)
 5. Totalmente de Acuerdo (TA)
-

Dimensión	ITEM	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Existencia	1. Mi trabajo actual me ha ayudado a conseguir mis bienes materiales.	4	4	4	4	
	2. El sueldo que recibo es justo.	4	4	4	4	
	3. Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo son adecuadas.	4	4	4	4	
Afiliación	4. Tengo estabilidad laboral.	4	4	4	4	
	5. Me gusta el trabajo en equipo.	4	4	4	4	
	6. Tengo buena relación con mis compañeros.	4	4	4	4	
Reconocimiento	7. Tengo buena relación con mis jefes.	4	4	4	4	
	8. Me agrada el ambiente de trabajo.	4	4	4	4	
	9. Recibo reconocimientos por un trabajo bien hecho.	4	4	4	4	
Autorrealización	10. Me gusta sentirme útil.	4	4	4	4	
	11. Siento que mi trabajo es valorado.	4	4	4	4	
	12. Deseo ser mejor trabajador.	4	4	4	4	
Poder	13. Quisiera mejorar mi status económico.	4	4	4	4	
	14. Me gusta tener oportunidades de crecimiento profesional.	4	4	4	4	
	15. Me gusta lo que hago.	4	4	4	4	
Poder	16. Trato de evitar que las cosas salgan mal.	4	4	4	4	
	17. Deseo apoyar a mi familia.	4	4	4	4	
	18. Deseo cumplir mis metas.	4	4	4	4	
Poder	19. Animo a mis compañeros/as a hacer un buen trabajo.	4	4	3	4	
	20. Me gusta ser un buen ejemplo para mis compañeros/as.	4	4	3	4	
	21. Me gusta ascender.	4	4	4	4	
Poder	22. Mi trabajo es importante para el giro del negocio.	4	4	4	4	


Firma

Anexo #14: Validación experto 1 cuestionario de Satisfacción Laboral

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Cuestionario de Satisfacción Laboral", que hace parte de la investigación: "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos los resultados obtenidos y que a partir de éstos sean utilizados eficientemente, aportando tanta al área investigativa de Psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: Luis Cevallos Berner
Título Académico: Mg. Administración empresas
Áreas de experiencia profesional: Docencia, Consultoría
Tiempo: 15 años
Cargo actual: Docente universitario
Institución: PUCERA

Objetivo de la investigación: Validar una estrategia para el incremento de la motivación y satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida Gino's en la ciudad de Ambato.

Objetivo del juicio de expertos: Realizar una validez de contenido del Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral.

Objetivo del instrumento: Medir el constructo: "Satisfacción Laboral"

Definición del Constructo a evaluar

Satisfacción Laboral: Hace mención al enriquecimiento de las actividades del empleado ya que impulsa y motiva a realizar de forma eficiente sus actividades. Además, se considera como un efecto positivo del trabajo propio ya que surge a partir de la evaluación de sus cualidades. Cuando una persona presenta alta satisfacción laboral quiere decir que posee sentimientos positivos mientras que un trabajador insatisfecho tiene negativos (Salazar P. , 2018).

Respecto a la teoría relacionada a la satisfacción laboral está la teoría de expectativas, la cual especifica que la satisfacción laboral se basa en los incentivos recibidos por el empleado debido a su nivel de desempeño. Al existir relación entre lo esperado y recibido se da la satisfacción (Negrin y Montesdeoca, 2019).

El trabajador al sentir que puede ser recompensado realiza mayor esfuerzo en sus actividades, si esta percepción resulta positiva el empleado queda satisfecho, mientras que al ser negativa genera insatisfacción por injusticia, inequidad entre otros factores.

El instrumento de Satisfacción Laboral está constituido por siete dimensiones: a) relaciones sociales, b) estimulación, c) satisfacción con la supervisión, d) comunicación, e) condiciones de trabajo, f) organización, g) bienestar subjetivo.

Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral:

DIMENSIÓN	ÍTEMS
RELACIONES SOCIALES	1, 2, 3, 4
ESTIMULACIÓN	5, 6, 7, 8
SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	9, 10, 11, 12
COMUNICACIÓN	13, 14, 15, 16
CONDICIONES DE TRABAJO	17, 18, 19, 20
ORGANIZACIÓN	21, 22, 23, 24
BIENESTAR SUBJETIVO	25, 26, 27, 28

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2 Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3 Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4 Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2 Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3 Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4 Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3 Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4 Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3 Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4 Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, se presenta el instrumento de medición a ser evaluado.

Estamos realizando una investigación sobre la motivación y la satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida y para ello necesitamos de su colaboración. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA. Solicitamos su valiosa colaboración ya que sus criterios son muy valiosos para nuestra investigación. Le agradecemos de antemano.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad:

Género: M.... F.....

Cargo y/o puesto:

Nivel de instrucción: Primaria.... Secundaria.... Universitaria....

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. En una escala del 1 al 5, marque con una X la respuesta que más se asemeje al grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los siguientes aspectos de su trabajo. Si la condición no tiene que ver con usted en el momento, responda de acuerdo a lo que esté más relacionado con su forma de pensar o actuar cotidianamente. Evite dejar preguntas sin resolver.

La escala esta considerada de la siguiente forma:

1. Totalmente Insatisfecho (TS)
2. Poco Insatisfecho (PS)
3. Satisfecho (S)
4. Poco Satisfecho (PS)
5. Totalmente Satisfecho (TS)

Dimensión	ITEM	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relaciones Sociales	1. Oportunidad que existe en mi puesto laboral para estrechar lazos de amistad con mis compañeros.	Y	Y	Y	Y	
	2. Relación que existe entre los jefes y los trabajadores del restaurante.	Y	Y	Y	Y	
	3. Oportunidad de poder ayudar a otros compañeros de trabajo	Y	Y	Y	Y	
Estimulación	4. Nivel de confianza que le brindan sus superiores.	Y	Y	Y	Y	
	5. El salario que recibo.	Y	Y	Y	Y	
	6. Oportunidad de realizar actividades recreativas entre los miembros del restaurante.	Y	Y	Y	Y	
Satisfacción con la Supervisión	7. Reconocimientos por buen desempeño.	Y	Y	Y	Y	
	8. Estimulación moral que sus superiores le brindan.	Y	Y	Y	Y	
	9. Igualdad en el trato que recibe de sus superiores.	Y	Y	Y	Y	
Comunicación	10. La forma en que sus jefes juzgan su trabajo.	Y	Y	Y	Y	
	11. Aplicación justa de sanciones por sus supervisores.	Y	Y	Y	Y	
	12. Frecuencia con que es supervisado.	Y	Y	Y	Y	
Condiciones de Trabajo	13. Retroalimentación ofrecida por los superiores sobre su desempeño en el puesto de trabajo.	Y	Y	Y	Y	
	14. Atención que se presta a las sugerencias que usted hace.	Y	Y	Y	Y	
	15. Sentirse parte de los resultados alcanzados.	Y	Y	Y	Y	
Organización	16. Apertura de los jefes para escuchar mis necesidades.	Y	Y	Y	Y	
	17. Medios de seguridad física para el desempeño del cargo.	Y	Y	Y	Y	
	18. Equipamiento necesario para cumplir las tareas asignadas.	Y	Y	Y	Y	
Organización	19. Horario de trabajo	Y	Y	Y	Y	
	20. Limpieza de su lugar de trabajo.	Y	Y	Y	Y	
	21. Distribución equitativa de las tareas entre todos los trabajadores de su área	Y	Y	Y	Y	

	22. Autonomía para realizar su trabajo	4	4	4	4	4
	23. Organización del tiempo de trabajo para realizar sus funciones.	4	4	4	4	4
	24. Organización del trabajo en equipo	4	4	4	4	4
	25. Carga de trabajo	4	4	4	4	4
Bienestar Subjetivo	26. Seguridad que siente de mantener su trabajo	4	4	4	4	4
	27. Compromiso con el trabajo que realiza.	4	4	4	4	4
	28. Agrado que siente con la labor que realiza	4	4	4	4	4



 Firma

Anexo #15: Validación experto 2 cuestionario de Satisfacción Laboral

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Cuestionario de Satisfacción Laboral", que hace parte de la investigación: "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos los resultados obtenidos y que a partir de éstos sean utilizados eficientemente, aportando tanta al área investigativa de Psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: Eleonor Virginia Pardo Paredes, Mg.

Título Académico: Magister en Talento Humano/ Psicóloga Industrial

Áreas de experiencia profesional: Docencia Universitaria/ Asesoría y Consultoría en OTH

Tiempo: Ocho / 12 años

Cargo actual: Docente Titular Auxiliar - Escuela de Psicología

Institución: Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ambato

Objetivo de la investigación: Validar una estrategia para el incremento de la motivación y satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida Gino's en la ciudad de Ambato.

Objetivo del juicio de expertos: Realizar una validez de contenido del Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral.

Objetivo del instrumento: Medir el constructo: "Satisfacción Laboral"

Definición del Constructo a evaluar

Satisfacción Laboral: Hace mención al enriquecimiento de las actividades del empleado ya que impulsa y motiva a realizar de forma eficiente sus actividades. Además, se considera como un efecto positivo del trabajo propio ya que surge a partir de la evaluación de sus cualidades. Cuando una persona presenta alta satisfacción laboral quiere decir que posee sentimientos positivos mientras que un trabajador insatisfecho tiene negativos (Salazar P., 2018).

Respecto a la teoría relacionada a la satisfacción laboral está la teoría de expectativas, la cual especifica que la satisfacción laboral se basa en los incentivos recibidos por el empleado debido a su nivel de desempeño. Al existir relación entre lo esperado y recibido se da la satisfacción (Negrin y Montesdeoca, 2019).

El trabajador al sentir que puede ser recompensado realiza mayor esfuerzo en sus actividades, si esta percepción resulta positiva el empleado queda satisfecho, mientras que al ser negativa genera insatisfacción por injusticia, inequidad entre otros factores.

El instrumento de Satisfacción Laboral está constituido por siete dimensiones: a) relaciones sociales, b) estimulación, c) satisfacción con la supervisión, d) comunicación, e) condiciones de trabajo, f) organización, g) bienestar subjetivo.

Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral:

DIMENSIÓN	ÍTEMS
RELACIONES SOCIALES	1, 2, 3, 4
ESTIMULACIÓN	5, 6, 7, 8
SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	9, 10, 11, 12
COMUNICACIÓN	13, 14, 15, 16
CONDICIONES DE TRABAJO	17, 18, 19, 20
ORGANIZACIÓN	21, 22, 23, 24
BIENESTAR SUBJETIVO	25, 26, 27, 28

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2 Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3 Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4 Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2 Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3 Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4 Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3 Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4 Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3 Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4 Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, se presenta el instrumento de medición a ser evaluado.

Estamos realizando una investigación sobre la motivación y la satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida y para ello necesitamos de su colaboración. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA. Solicitamos su valiosa colaboración ya que sus criterios son muy valiosos para nuestra investigación. Le agradecemos de antemano.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad:

Género: ^{Sexo} M.... F.....

Cargo y/o puesto:

Nivel de instrucción: Primaria.... Secundaria.... Universitaria....

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. En una escala del 1 al 5, marque con una X la respuesta que más se asemeje al grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los siguientes aspectos de su trabajo. Si la condición no tiene que ver con usted en el momento, responda de acuerdo a lo que esté más relacionado con su forma de pensar o actuar cotidianamente. Evite dejar preguntas sin resolver.

La escala esta considerada de la siguiente forma:

1. Totalmente Insatisfecho (TS)
2. Poco Insatisfecho (PS)
3. Satisfecho (S)
4. Poco Satisfecho (PS)
5. Totalmente Satisfecho (TS)

Hás personalizado ← *Primera persona singular*
Primera persona plural

Dimensión	ITEM	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relaciones Sociales	1. Oportunidad que existe en mi puesto laboral para estrechar lazos de amistad con mis compañeros.	4	4	4	4	
	2. Relación que existe entre los jefes y los trabajadores del restaurante.	4	4	4	4	* de la empresa
	3. Oportunidad de poder ayudar a otros compañeros de trabajo	4	4	4	4	* NOS
Estimulación	4. Nivel de confianza que le brindan sus superiores.	4	4	4	4	* salario / salario →
	5. El salario que recibo.	4	4	4	4	* de la empresa
	6. Oportunidad de realizar actividades recreativas entre los miembros del restaurante.	4	4	4	4	
Satisfacción con la Supervisión	7. Reconocimientos por buen desempeño.	4	4	4	4	* NOS
	8. Estimulación moral que sus superiores le brindan.	4	4	4	4	* NOS
	9. Igualdad en el trato que recibe de sus superiores.	4	4	4	4	* NOS / mi
Comunicación	10. La forma en que sus jefes juzgan su trabajo.	4	4	4	4	* NOS / Retorno, multas
	11. Aplicación justa de sanciones por sus supervisores.	4	4	4	4	usted es
	12. Frecuencia con que es supervisado.	4	4	4	4	no largo
Condiciones de Trabajo	13. Retroalimentación ofrecida por los superiores sobre su desempeño en el puesto de trabajo.	4	4	4	4	
	14. Atención que se presta a las sugerencias que usted hace.	4	4	4	4	
	15. Sentirse parte de los resultados alcanzados.	4	4	4	4	
Organización	16. Apertura de los jefes para escuchar mis necesidades.	4	4	4	4	
	17. Medios de seguridad física para el desempeño del cargo.	4	4	4	4	OK y ergonomía →
	18. Equipamiento necesario para cumplir las tareas asignadas.	4	4	4	4	
Organización	19. Horario de trabajo o de descanso	4	4	4	4	
	20. Limpieza de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	
	21. Distribución equitativa de las tareas entre todos los trabajadores de su área	4	4	4	4	

mi

	22. Autonomía para realizar su trabajo	4	4	4	4	4	4
	23. Organización del tiempo de trabajo para realizar sus funciones.	4	4	4	4	4	4
	24. Organización del trabajo en equipo	4	4	4	4	4	4
	25. Carga de trabajo	4	4	4	4	4	4
	26. Seguridad que siento de mantener su trabajo	4	4	4	4	4	4
	27. Compromiso con el trabajo que realizo.	4	4	4	4	4	4
	28. Agrado que siento con la labor que realizo	4	4	4	4	4	4
Bienestar Subjetivo							* mi estabilidad laboral


 Firma

Anexo #16: Validación experto 3 cuestionario de Satisfacción Laboral

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Cuestionario de Satisfacción Laboral", que hace parte de la investigación: "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos los resultados obtenidos y que a partir de éstos sean utilizados eficientemente, aportando tanta al área investigativa de Psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: Dayamy Lima Rojas
Título Académico: Lic. en Psicología / Máster en Dirección
Áreas de experiencia profesional: Organizacional
Tiempo: 25 años
Cargo actual: Docente y Coordinadora del CPA
Institución: PUCESA

Objetivo de la investigación: Validar una estrategia para el incremento de la motivación y satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida Gino's en la ciudad de Ambato.

Objetivo del juicio de expertos: Realizar una validez de contenido del Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral.

Objetivo del instrumento: Medir el constructo: "Satisfacción Laboral"

Definición del Constructo a evaluar

Satisfacción Laboral: Hace mención al enriquecimiento de las actividades del empleado ya que impulsa y motiva a realizar de forma eficiente sus actividades. Además, se considera como un efecto positivo del trabajo propio ya que surge a partir de la evaluación de sus cualidades. Cuando una persona presenta alta satisfacción laboral quiere decir que posee sentimientos positivos mientras que un trabajador insatisfecho tiene negativos (Salazar P. , 2018).

Respecto a la teoría relacionada a la satisfacción laboral está la teoría de expectativas, la cual especifica que la satisfacción laboral se basa en los incentivos recibidos por el empleado debido a su nivel de desempeño. Al existir relación entre lo esperado y recibido se da la satisfacción (Negrin y Montesdeoca, 2019).

El trabajador al sentir que puede ser recompensado realiza mayor esfuerzo en sus actividades, si esta percepción resulta positiva el empleado queda satisfecho, mientras que al ser negativa genera insatisfacción por injusticia, inequidad entre otros factores.

El instrumento de Satisfacción Laboral está constituido por siete dimensiones: a) relaciones sociales, b) estimulación, c) satisfacción con la supervisión, d) comunicación, e) condiciones de trabajo, f) organización, g) bienestar subjetivo.

Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral:

investigación

DIMENSIÓN	ÍTEMS
RELACIONES SOCIALES	1, 2, 3, 4
ESTIMULACIÓN	5, 6, 7, 8
SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	9, 10, 11, 12
COMUNICACIÓN	13, 14, 15, 16
CONDICIONES DE TRABAJO	17, 18, 19, 20
ORGANIZACIÓN	21, 22, 23, 24
BIENESTAR SUBJETIVO	25, 26, 27, 28

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2 Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3 Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4 Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2 Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3 Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4 Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3 Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4 Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3 Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4 Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, se presenta el instrumento de medición a ser evaluado.

Estamos realizando una investigación sobre la motivación y la satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida y para ello necesitamos de su colaboración. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA. Solicitamos su valiosa colaboración ya que sus criterios son muy valiosos para nuestra investigación. Le agradecemos de antemano.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad:

Género: M.... F.....

Cargo y/o puesto:

Nivel de instrucción: Primaria.... Secundaria.... Universitaria....

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. En una escala del 1 al 5, marque con una X la respuesta que más se asemeje al grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los siguientes aspectos de su trabajo. Si la condición no tiene que ver con usted en el momento, responda de acuerdo a lo que esté más relacionado con su forma de pensar o actuar cotidianamente. Evite dejar preguntas sin resolver.

La escala esta considerada de la siguiente forma:

1. Totalmente Insatisfecho (TS)
 2. Poco Insatisfecho (PS)
 3. Satisfecho (S)
 4. Poco Satisfecho (PS)
 5. Totalmente Satisfecho (TS)
-

Dimensión	ITEM	Satisfacción	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relaciones Sociales	1. Oportunidad que existe en mi puesto laboral para estrechar lazos de amistad con mis compañeros.	4	4	4	4	
	2. Relación que existe entre los jefes y los trabajadores del restaurante.	4	4	4	4	
	3. Oportunidad de poder ayudar a otros compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	4. Nivel de confianza que le brindan sus superiores.	4	4	4	4	
	5. El salario que recibo.	4	4	4	4	
Estimulación	6. Oportunidad de realizar actividades recreativas entre los miembros del restaurante.	4	4	4	4	
	7. Reconocimientos por buen desempeño.	4	4	4	4	
	8. Estimulación moral que sus superiores le brindan.	4	4	4	4	
Satisfacción con la Supervisión	9. Igualdad en el trato que recibe de sus superiores.	4	4	4	4	
	10. La forma en que sus jefes juzgan su trabajo.	4	4	4	4	
	11. Aplicación justa de sanciones por sus supervisores.	4	4	4	4	
	12. Frecuencia con que es supervisado.	4	4	4	4	
	13. Retroalimentación ofrecida por los superiores sobre su desempeño en el puesto de trabajo.	4	4	4	4	
Comunicación	14. Atención que se presta a las sugerencias que usted hace.	4	4	4	4	
	15. Sentirse parte de los resultados alcanzados.	4	4	4	4	
	16. Apertura de los jefes para escuchar mis necesidades.	4	4	4	4	
Condiciones de Trabajo	17. Medios de seguridad física para el desempeño del cargo.	4	4	4	4	Incluir ítems si abordan
	18. Equipamiento necesario para cumplir las tareas asignadas.	4	4	4	4	disponibilidad de tiempo para almuerzos/miércoles y fineses
	19. Horario de trabajo.	4	4	4	4	
Organización	20. Limpieza de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	
	21. Distribución equitativa de las tareas entre todos los trabajadores de su área.	4	4	4	4	

Se agradece la oportunidad de poder ayudar a otros compañeros.
 - Disponibilidad de tiempo para almuerzos.
 - para fineses

(3)

	22. Autonomía para realizar su trabajo	4	4	4	4	4
	23. Organización del tiempo de trabajo para realizar sus funciones.	4	4	4	4	4
	24. Organización del trabajo en equipo	4	4	4	4	4
	25. Carga de trabajo	4	4	4	4	4
Bienestar Subjetivo	26. Seguridad que siente de mantener su trabajo	4	4	4	4	4
	27. Compromiso con el trabajo que realiza.	4	4	4	4	4
	28. Agrado que siente con la labor que realiza	4	4	4	4	4



Firma

Anexo #17: Validación experto 4 cuestionario de Satisfacción Laboral

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Cuestionario de Satisfacción Laboral", que hace parte de la investigación: "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos los resultados obtenidos y que a partir de éstos sean utilizados eficientemente, aportando tanta al área investigativa de Psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: Segundo Gonzalo Pazmay Ramos

Título Académico: M.A. en Psicología Industrial

Áreas de experiencia profesional: Docente investigador, Coor. de Posgrados, Coor. Cátedra Psicología Organizacional.

Tiempo:

Cargo actual: Docente investigador, Coor. de posgrados, Coor. cátedra Psic. Organizacional

Institución: PCCESA

Objetivo de la investigación: Validar una estrategia para el incremento de la motivación y satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida Gino's en la ciudad de Ambato.

Objetivo del juicio de expertos: Realizar una validez de contenido del Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral.

Objetivo del instrumento: Medir el constructo: "Satisfacción Laboral"

Definición del Constructo a evaluar

Satisfacción Laboral: Hace mención al enriquecimiento de las actividades del empleado ya que impulsa y motiva a realizar de forma eficiente sus actividades. Además, se considera como un efecto positivo del trabajo propio ya que surge a partir de la evaluación de sus cualidades. Cuando una persona presenta alta satisfacción laboral quiere decir que posee sentimientos positivos mientras que un trabajador insatisfecho tiene negativos (Salazar P., 2018).

Respecto a la teoría relacionada a la satisfacción laboral está la teoría de expectativas, la cual especifica que la satisfacción laboral se basa en los incentivos recibidos por el empleado debido a su nivel de desempeño. Al existir relación entre lo esperado y recibido se da la satisfacción (Negrin y Montesdeoca, 2019).

El trabajador al sentir que puede ser recompensado realiza mayor esfuerzo en sus actividades, si esta percepción resulta positiva el empleado queda satisfecho, mientras que al ser negativa genera insatisfacción por injusticia, inequidad entre otros factores.

El instrumento de Satisfacción Laboral está constituido por siete dimensiones: a) relaciones sociales, b) estimulación, c) satisfacción con la supervisión, d) comunicación, e) condiciones de trabajo, f) organización, g) bienestar subjetivo.

Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral:

DIMENSIÓN	ÍTEMS
RELACIONES SOCIALES	1, 2, 3, 4
ESTIMULACIÓN	5, 6, 7, 8
SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	9, 10, 11, 12
COMUNICACIÓN	13, 14, 15, 16
CONDICIONES DE TRABAJO	17, 18, 19, 20
ORGANIZACIÓN	21, 22, 23, 24
BIENESTAR SUBJETIVO	25, 26, 27, 28

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2 Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3 Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4 Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2 Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3 Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4 Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3 Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4 Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3 Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4 Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, se presenta el instrumento de medición a ser evaluado.

Estamos realizando una investigación sobre la motivación y la satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida y para ello necesitamos de su colaboración. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA. Solicitamos su valiosa colaboración ya que sus criterios son muy valiosos para nuestra investigación. Le agradecemos de antemano.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad:

Género: M.... F.....

Cargo y/o puesto:

Nivel de instrucción: Primaria.... Secundaria.... Universitaria....

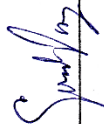
Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. En una escala del 1 al 5, marque con una X la respuesta que más se asemeje al grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los siguientes aspectos de su trabajo. Si la condición no tiene que ver con usted en el momento, responda de acuerdo a lo que esté más relacionado con su forma de pensar o actuar cotidianamente. Evite dejar preguntas sin resolver.

La escala esta considerada de la siguiente forma:

1. Totalmente Insatisfecho (TS)
2. Poco Insatisfecho (PS)
3. Satisfecho (S)
4. Poco Satisfecho (PS)
5. Totalmente Satisfecho (TS)

Dimensión	ITEM	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relaciones Sociales	1. Oportunidad que existe en mi puesto laboral para estrechar lazos de amistad con mis compañeros.	4	4	4	4	
	2. Relación que existe entre los jefes y los trabajadores del restaurante.	4	4	4	4	
	3. Oportunidad de poder ayudar a otros compañeros de trabajo	4	4	4	4	
	4. Nivel de confianza que le brindan sus superiores.	4	4	4	4	
	5. El salario que recibo.	4	4	4	4	
Estimulación	6. Oportunidad de realizar actividades recreativas entre los miembros del restaurante.	4	4	4	4	
	7. Reconocimientos por buen desempeño.	4	4	4	4	
	8. Estimulación moral que sus superiores le brindan.	4	4	4	4	
Satisfacción con la Supervisión	9. Igualdad en el trato que recibe de sus superiores.	4	4	4	4	
	10. La forma en que sus jefes juzgan su trabajo.	4	4	4	4	
	11. Aplicación justa de sanciones por sus supervisores.	4	4	4	4	
Comunicación	12. Frecuencia con que es supervisado.	4	4	4	4	
	13. Retroalimentación ofrecida por los superiores sobre su desempeño en el puesto de trabajo.	4	4	4	4	
	14. Atención que se presta a las sugerencias que usted hace.	4	4	4	4	
	15. Sentirse parte de los resultados alcanzados.	4	4	4	4	
	16. Apertura de los jefes para escuchar mis necesidades.	4	4	4	4	
Condiciones de Trabajo	17. Medios de seguridad física para el desempeño del cargo.	4	4	4	4	
	18. Equipamiento necesario para cumplir las tareas asignadas.	4	4	4	4	
	19. Horario de trabajo	4	4	4	4	
Organización	20. Limpieza de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	
	21. Distribución equitativa de las tareas entre todos los trabajadores de su área	4	4	4	4	

	22. Autonomía para realizar su trabajo	4	4	4	4	4
	23. Organización del tiempo de trabajo para realizar sus funciones.	4	4	4	4	4
	24. Organización del trabajo en equipo	4	4	4	4	4
	25. Carga de trabajo	4	4	4	4	4
Bienestar Subjetivo	26. Seguridad que siente de mantener su trabajo	4	4	4	4	4
	27. Compromiso con el trabajo que realiza.	4	4	4	4	4
	28. Agrado que siente con la labor que realiza	4	4	4	4	4



 Firma

Anexo #18: Validación experto 5 cuestionario de Satisfacción Laboral

PLANILLA JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Cuestionario de Satisfacción Laboral", que hace parte de la investigación: "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción Laboral en restaurantes de comida rápida". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos los resultados obtenidos y que a partir de éstos sean utilizados eficientemente, aportando tanto al área investigativa de Psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del Juez: Grace Marisol Lescano Solis

Título Académico: Psicóloga Organizacional

Áreas de experiencia profesional: Talento Humano, desarrollo organizacional, administración de personal, consultoría y capacitación. Docencia

Tiempo: 4 años

Cargo actual: Docente tiempo parcial

Institución: PUCESA

Objetivo de la investigación: Validar una estrategia para el incremento de la motivación y satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida Gino's en la ciudad de Ambato.

Objetivo del juicio de expertos: Realizar una validez de contenido del Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral.

Objetivo del instrumento: Medir el constructo: "Satisfacción Laboral"

Definición del Constructo a evaluar

Satisfacción Laboral: Hace mención al enriquecimiento de las actividades del empleado ya que impulsa y motiva a realizar de forma eficiente sus actividades. Además, se considera como un efecto positivo del trabajo propio ya que surge a partir de la evaluación de sus cualidades. Cuando una persona presenta alta satisfacción laboral quiere decir que posee sentimientos positivos mientras que un trabajador insatisfecho tiene negativos (Salazar P., 2018).

Respecto a la teoría relacionada a la satisfacción laboral está la teoría de expectativas, la cual específica que la satisfacción laboral se basa en los incentivos recibidos por el empleado debido a su nivel de desempeño. Al existir relación entre lo esperado y recibido se da la satisfacción (Negrin y Montesdeoca, 2019).

El trabajador al presentir que puede ser recompensado realiza mayor esfuerzo en sus actividades, si esta percepción resulta positiva el empleado queda satisfecho, mientras que al ser negativa genera insatisfacción por injusticia, inequidad entre otros factores.

El instrumento de Satisfacción Laboral está constituido por siete dimensiones: a) relaciones sociales, b) estimulación, c) satisfacción con la supervisión, d) comunicación, e) condiciones de trabajo, f) organización, g) bienestar subjetivo.

Instrumento de Medición de Satisfacción Laboral:

DIMENSIÓN	ÍTEMS
RELACIONES SOCIALES	1, 2, 3, 4
ESTIMULACIÓN	5, 6, 7, 8
SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	9, 10, 11, 12
COMUNICACIÓN	13, 14, 15, 16
CONDICIONES DE TRABAJO	17, 18, 19, 20
ORGANIZACIÓN	21, 22, 23, 24
BIENESTAR SUBJETIVO	25, 26, 27, 28

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2 Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3 Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4 Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2 Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3 Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4 Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3 Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4 Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2 Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3 Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4 Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

A continuación, se presenta el instrumento de medición a ser evaluado.

Estamos realizando una investigación sobre la motivación y la satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida y para ello necesitamos de su colaboración. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA. Solicitamos su valiosa colaboración ya que sus criterios son muy valiosos para nuestra investigación. Le agradecemos de antemano.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad:

Género: M.... F.....

Cargo y/o puesto:

Nivel de instrucción: Primaria.... Secundaria.... Universitaria....


Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos de este nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. En una escala del 1 al 5, marque con una X la respuesta que más se asemeje al grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los siguientes aspectos de su trabajo. Si la condición no tiene que ver con usted en el momento, responda de acuerdo a lo que esté más relacionado con su forma de pensar o actuar cotidianamente. Evite dejar preguntas sin resolver.

La escala esta considerada de la siguiente forma:

1. Totalmente Insatisfecho (TS)
 2. Poco Insatisfecho (PS)
 3. Satisfecho (S)
 4. Poco Satisfecho (PS)
 5. Totalmente Satisfecho (TS)
-

Dimensión	ITEM	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relaciones Sociales	1. Oportunidad que existe en mi puesto laboral para estrechar lazos de amistad con mis compañeros.	4	4	4	4	
	2. Relación que existe entre los jefes y los trabajadores del restaurante.	4	4	4	4	
	3. Oportunidad de poder ayudar a otros compañeros de trabajo	4	4	3	4	
Estimulación	4. Nivel de confianza que le brindan sus superiores.	4	4	4	4	
	5. El salario que recibo.	4	4	4	4	
	6. Oportunidad de realizar actividades recreativas entre los miembros del restaurante.	4	4	4	4	
Satisfacción con la Supervisión	7. Reconocimientos por buen desempeño.	4	4	4	4	
	8. Estimulación moral que sus superiores le brindan.	4	4	4	4	
	9. Igualdad en el trato que recibe de sus superiores.	4	4	4	4	
Comunicación	10. La forma en que sus jefes juzgan su trabajo.	4	4	3	4	
	11. Aplicación justa de sanciones por sus supervisores.	4	4	4	4	
	12. Frecuencia con que es supervisado.	4	4	4	4	
Condiciones de Trabajo	13. Retroalimentación ofrecida por los superiores sobre su desempeño en el puesto de trabajo.	4	4	4	4	
	14. Atención que se presta a las sugerencias que usted hace.	4	4	4	4	
	15. Sentirse parte de los resultados alcanzados.	4	4	4	4	
Organización	16. Apertura de los jefes para escuchar mis necesidades.	4	4	4	4	
	17. Medios de seguridad física para el desempeño del cargo.	4	4	4	4	
	18. Equipamiento necesario para cumplir las tareas asignadas.	4	4	4	4	
Organización	19. Horario de trabajo	4	4	4	4	
	20. Limpieza de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	
	21. Distribución equitativa de las tareas entre todos los trabajadores de su área	4	4	4	4	

	22. Autonomía para realizar su trabajo	4	4	4	4	4	4
	23. Organización del tiempo de trabajo para realizar sus funciones.	4	4	4	4	4	4
	24. Organización del trabajo en equipo	4	4	4	4	4	4
	25. Carga de trabajo	4	4	4	4	4	4
	26. Seguridad que siente de mantener su trabajo	4	4	3	3	4	4
Bienestar Subjetivo	27. Compromiso con el trabajo que realiza.	4	4	4	4	4	4
	28. Agrado que siente con la labor que realiza	4	4	4	4	4	4


 Firma

Anexo #20: Evaluación para conocer el empleado del mes



NOMBRE: **SUCURSAL:**

CARGO:

FECHA:

- Deberá encerrar en un círculo la calificación al ítem según corresponda cada criterio, para lo cual se debe tomar en cuenta que:

1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto

Ítem	Puntuación		
Criterio: CALIDAD DEL SERVICIO			
1. Asistencia	1	2	3
2. Llega puntualmente	1	2	3
3. Cumple con el horario asignado	1	2	3
4. Termina sus actividades a tiempo	1	2	3
5. Buena atención al cliente	1	2	3
6. Uso correcto del uniforme	1	2	3
7. Uniforme limpio	1	2	3
8. Uñas cortas, sin esmalte	1	2	3
9. Uso de mallas en el cabello	1	2	3
TOTAL POR CRITERIO			
Observaciones:			
Criterio: COMPAÑERISMO			
10. Buena relación con sus compañeros			
11. Ayuda a sus compañeros de trabajo			
12. Aporta nuevas ideas			
TOTAL POR CRITERIO			

Observaciones:			
Criterio: GESTIÓN DE MATERIALES			
13. No desperdicia el material que gestiona			
14. Buen uso de la maquinaria			
15. Cuida las instalaciones			
TOTAL POR CRITERIO			
Observaciones:			
TOTAL GENERAL			

Anexo #21: Selección de experto 3 para validación de estrategia

Selección de Expertos

Nombres y apellidos del juez: *Christian Paul Naranjo López*

Títulos académicos: *Master Universitario en Sistemas Integrados de Gestión.*

Áreas de experiencia profesional: *Seguridad e Higiene en el Trabajo.*

Tiempo: *10 años.*

Cargo actual: *Asistente Administrativo Zonal.*

Institución: *INEC.*

Tema de proyecto: *Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida.*

1. Marque con una X, en una escala creciente del 1 al 10, el valor que corresponde con el grado de conocimiento o información que tiene sobre el tema.

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Christian Paul Naranjo López									X	

2. Seleccione el nivel de argumentación o fundamentación que usted tiene del tema en una escala de alto, medio y bajo.

Fuentes de argumentación o fundamentación	Grado de influencia		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su experiencia obtenida	X		
Análisis de trabajos de autores nacionales		X	
Análisis de trabajos de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero y en su país		X	
Su intuición			X



Firma

Christian Paul Naranjo López

Anexo #22: Selección de experto 4 para validación de estrategia

Selección de Expertos

Nombres y apellidos del juez: **FRANKLIN ISRAEL CAÑIZARES ARCOS**

Títulos académicos: **PSICOLOGO INDUSTRIAL**

Áreas de experiencia profesional: **16 AÑOS**

Tiempo: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Cargo actual: **JEFE DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Institución: **COAC KULLKI WASI**

Tema de proyecto: **Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida.**

1. Marque con una X, en una escala creciente del 1 al 10, el valor que corresponde con el grado de conocimiento o información que tiene sobre el tema.

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Franklin Israel Cañizares Arcos									X	

2. Seleccione el nivel de argumentación o fundamentación que usted tiene del tema en una escala de alto, medio y bajo.

Fuentes de argumentación o fundamentación	Grado de influencia		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su experiencia obtenida	X		
Análisis de trabajos de autores nacionales		X	
Análisis de trabajos de autores extranjeros		X	
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero y en su país		X	
Su intuición	X		



Firma
Franklin Israel Cañizares Arcos



Anexo #23: Selección de experto para validación de estrategia

Selección de Expertos

Nombres y apellidos del juez: Gino Andrés Torres Lozada

Títulos académicos: Ingeniería Comercial, Master en Salud en el trabajo

Áreas de experiencia profesional: Gerencia

Tiempo: 10 Años

Cargo actual: Gerente General

Institución: Ginos

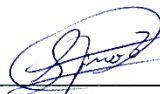
Tema de proyecto: Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida.

1. Marque con una X, en una escala creciente del 1 al 10, el valor que corresponde con el grado de conocimiento o información que tiene sobre el tema.

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gino Andrés Torres Lozada								X		

2. Seleccione el nivel de argumentación o fundamentación que usted tiene del tema en una escala de alto, medio y bajo.

Fuentes de argumentación o fundamentación	Grado de influencia		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	+		
Su experiencia obtenida	+		
Análisis de trabajos de autores nacionales		+	
Análisis de trabajos de autores extranjeros		+	
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero y en su país		+	
Su intuición	+		



Firma

Gino Andrés Torres Lozada

Anexo #24: Instrumento de validación de estrategia experto 1

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida", por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

Nombres y apellidos del experto:

Juan Eduardo Cevallos Bermeo

Cargo e institución donde labora:

PUEBLO

Profesión:

Psicólogo Organizacional

Grado académico:

Dr. Psicología Organizacional / Magister Administración Empresa.

Años de experiencia en la profesión:

12 años

Actividad científico-investigativa y profesional del experto:

Gestión Talento Humano

Para el desarrollo de la propuesta se realizó el diagnóstico de las dos variables a tratar que son satisfacción y motivación laboral, esto con la ayuda de dos cuestionarios elaborados específicamente para estas variables. Con los resultados obtenidos se determinó que en la empresa existen debilidades como en las relaciones sociales, comunicación, condiciones de trabajo y organización. Del mismo modo se conoce que al personal de la empresa le motiva dimensiones como reconocimiento y autorrealización, por ello se propone una estrategia dirigida principalmente para estas necesidades encontradas, sin embargo muchas de las actividades propuestas también aportan a la estimulación de todas las dimensiones evaluadas. Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21-40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

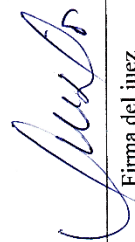
2. Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

Indicación al experto:

En la siguiente tabla 4, califique cada dimensión e indicador marcando con una X, de acuerdo con la escala descrita anteriormente; además, puede escribir las observaciones que usted considere pertinente.

<p>Factibilidad</p>	<p>Analiza la posibilidad de la implementación y replicación de la propuesta en uno o varios contextos</p>	<p>Existen</p>	<p>X</p>
<p>Relación costo-beneficio</p>	<p>Existe un balance entre el costo-beneficio en función de los recursos materiales, económicos y personal capacitado para ejecutar la propuesta</p>	<p>Existen</p>	<p>X</p>
<p>Adaptabilidad</p>	<p>La propuesta puede ser adaptada a otros requerimientos según la necesidad del contexto</p>	<p>Existen</p>	<p>X</p>



Firma del juez
 Luis Eduardo Cevallos Termeus
 170950307.0

Anexo #25: Instrumento de validación de estrategia experto 2

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida", por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

Nombres y apellidos del experto: Segundo Gonzalo Ramírez Ramos

Cargo e institución donde labora: Docente investigador, Coord. de Posgrados
Coord. de la Carrera de Psicología Organizacional.

Profesión: M.A. en psicología Industrial

Grado académico: Cuarto nivel

Años de experiencia en la profesión: 22 años

Actividad científico-investigativa y profesional del experto:

Para el desarrollo de la propuesta se realizó el diagnóstico de las dos variables a tratar que son satisfacción y motivación laboral, esto con la ayuda de dos cuestionarios elaborados específicamente para estas variables. Con los resultados obtenidos se determinó que en la empresa existen debilidades como en las relaciones sociales, comunicación, condiciones de trabajo y organización. Del mismo modo se conoce que al personal de la empresa le motiva dimensiones como reconocimiento y autorrealización, por ello se propone una estrategia dirigida principalmente para estas necesidades encontradas, sin embargo muchas de las actividades propuestas también aportan a la estimulación de todas las dimensiones evaluadas. Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21-40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

2. Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

Indicación al experto:

En la siguiente tabla 4, califique cada dimensión e indicador marcando con una X, de acuerdo con la escala descrita anteriormente; además, puede escribir las observaciones que usted considere pertinente.

Anexo #26: Instrumento de validación de estrategia experto 3

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida", por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

Nombres y apellidos del experto: *Christian Naranjo López*

Cargo e institución donde labora: *Asistente Administrativo Zonal.*

Profesión: *Master Universitario en Sistemas Integrados de Gestión.*

Grado académico: *Cuarto Nivel.*

Años de experiencia en la profesión: *10 años.*

Actividad científico-investigativa y profesional del experto:

Para el desarrollo de la propuesta se realizó el diagnóstico de las dos variables a tratar que son satisfacción y motivación laboral, esto con la ayuda de dos cuestionarios elaborados específicamente para estas variables. Con los resultados obtenidos se determinó que en la empresa existen debilidades como en las relaciones sociales, comunicación, condiciones de trabajo y organización. Del mismo modo se conoce que al personal de la empresa le motiva dimensiones como reconocimiento y autorrealización, por ello se propone una estrategia dirigida principalmente para estas necesidades encontradas, sin embargo muchas de las actividades propuestas también aportan a la estimulación de todas las dimensiones evaluadas. Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21-40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

2. Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

Indicación al experto:

En la siguiente tabla 4, califique cada dimensión e indicador marcando con una X, de acuerdo con la escala descrita anteriormente; además, puede escribir las observaciones que usted considere pertinente.

Anexo #27: Instrumento de validación de estrategia experto 4

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida", por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

Nombres y apellidos del experto:

FRANKLIN ISRAEL CAÑIZARES ARGOS

Cargo e institución donde labora:

JEFE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
COAC KUKKI WASI

Profesión:

PSICOLOGO INDUSTRIAL

Grado académico:

TERCERO

Años de experiencia en la profesión:

16 AÑOS

Actividad científico-investigativa y profesional del experto:

Para el desarrollo de la propuesta se realizó el diagnóstico de las dos variables a tratar que son satisfacción y motivación laboral, esto con la ayuda de dos cuestionarios elaborados específicamente para estas variables. Con los resultados obtenidos se determinó que en la empresa existen debilidades como en las relaciones sociales, comunicación, condiciones de trabajo y organización. Del mismo modo se conoce que al personal de la empresa le motiva dimensiones como reconocimiento y autorrealización, por ello se propone una estrategia dirigida principalmente para estas necesidades encontradas, sin embargo muchas de las actividades propuestas también aportan a la estimulación de todas las dimensiones evaluadas. Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21-40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

2. Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

Indicación al experto:

En la siguiente tabla 4, califique cada dimensión e indicador marcando con una X, de acuerdo con la escala descrita anteriormente; además, puede escribir las observaciones que usted considere pertinente.

Anexo #28: Instrumento de validación de estrategia experto 5

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica "Estrategia para elevar la Motivación y Satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida", por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

Nombres y apellidos del experto: Gino Andrés Torres Lozada

Cargo e institución donde labora: Gino's - Gerente General

Profesión: Ingeniero Comercial, Master en Salud en el Trabajo

Grado académico: Cuarto nivel

Años de experiencia en la profesión: 10 Años

Actividad científico-investigativa y profesional del experto:

Para el desarrollo de la propuesta se realizó el diagnóstico de las dos variables a tratar que son satisfacción y motivación laboral, esto con la ayuda de dos cuestionarios elaborados específicamente para estas variables. Con los resultados obtenidos se determinó que en la empresa existen debilidades como en las relaciones sociales, comunicación, condiciones de trabajo y organización. Del mismo modo se conoce que al personal de la empresa le motiva dimensiones como reconocimiento y autorrealización, por ello se propone una estrategia dirigida principalmente para estas necesidades encontradas, sin embargo muchas de las actividades propuestas también aportan a la estimulación de todas las dimensiones evaluadas. Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted debe calificar dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21-40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

1. Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

2. Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

Indicación al experto:

En la siguiente tabla 4, califique cada dimensión e indicador marcando con una X, de acuerdo con la escala descrita anteriormente; además, puede escribir las observaciones que usted considere pertinente.

Factibilidad	Analiza la posibilidad de la implementación y replicación de la propuesta en uno o varios contextos	
Relación costo-beneficio	Existe un balance entre el costo-beneficio en función de los recursos materiales, económicos y personal capacitado para ejecutar la propuesta	+
Adaptabilidad	La propuesta puede ser adaptada a otros requerimientos según la necesidad del contexto	+



Firma del juez
Gino Andrés Torres Lozada