



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE
“EL CHARRO”, DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN ESTRATÉGICA

AUTORA
Ariana Amandina Meza Mero

ASESORA
MGT. JOHANNA GABRIELA CISNEROS PALACIOS

FEBRERO/2022

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previa la obtención del título de Lic. Administración de Empresas.

f. _____
Presidente tribunal de graduación

f. _____
Asesora: Mgt. Gabriela Cisneros Palacios

f. _____
Lector 1: Mgt. Alexandra Bautista Segovia

f. _____
Lector 2: Mgt. Elías Salazar Donoso

f. _____
Directora de escuela: Mgt. Gloria Holguín Alvarado

Esmeraldas, _____ del 2022

AUTORÍA

Yo, MEZA MERO ARIANA AMANDINA portadora de la cédula de ciudadanía 0802567933, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica, personal y elaborada bajo los parámetros de las normas APA sexta edición.

MEZA MERO ARIANA AMANDINA

C.I. 0802567933

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi mamá y a mis tías quienes siempre han estado presentes apoyándome en mis estudios, las cuales han sido mis pilares y ejemplo para seguir adelante. Y sin dejar a un lado a toda mi familia que ha confiado en mí, gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios por ser esa guía y darme esa motivación para poder culminar mi carrera universitaria. A mi familia por el apoyo moral y económico a lo largo de mis años de estudios.

A mi asesora Mgt. Gabriela Cisneros, por tenerme paciencia y siempre estar pendiente con mis avances investigativos; y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en el desarrollo de este trabajo.

Gracias también a mi amiga Salomé por su amistad y su ayuda incondicional, siempre motivándome a que culmine mis estudios.

SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE “EL CHARRO”, DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

RESUMEN

La investigación se realizó con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral y proponer estrategias de mejora en base a los resultados obtenidos. Se llevó a cabo la investigación mediante la recolección de información de fuentes primarias. La metodología utilizada tuvo un enfoque transversal, cuantitativo y descriptivo. Se aplicaron métodos: cuantitativo, sintético y analítico; los cuales ayudaron analizar la problemática de estudio existente y dar respuesta a los objetivos planteados. La técnica utilizada fue la encuesta, la cual fue dirigida a 14 empleados del restaurante “El Charro”, a quienes se les aplicó un cuestionario Job Satisfaction Survery (JSS) conformado por 36 ítems, y clasificado en nueve dimensiones. A cada ítem el encuestado le asignó uno de los valores previstos en la escala de Likert, en los que debían señalar del 1-5 por cada uno de los ítems si está: Totalmente en desacuerdo, Muy en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo y Muy en acuerdo. Entre los resultados más relevantes se pudo reflejar que los colaboradores del restaurante se encuentran muy satisfechos y solo algo satisfechos en cuanto a la dimensión de recompensas. Pudiéndose concluir que el nivel de satisfacción laboral es muy bueno y aceptable; lo que deja claro que las necesidades y expectativas laborales han sido suplidas como corresponden, alcanzando un nivel de eficiencia y efectividad. Sin embargo, se propusieron algunas estrategias para mejorar en base a los resultados obtenidos.

Palabras clave: Satisfacción laboral, escala Likert, dimensiones, empleados, estrategias.

JOB SATISFACTION IN THE RESTAURANT "EL CHARRO", FROM THE CITY OF ESMERALDAS

ABSTRACT

The research was carried out in order to determine the level of job satisfaction and propose improvement strategies based on the results obtained. The research was carried out by collecting information from primary sources. The methodology used had a transversal, quantitative and descriptive approach. Methods were applied: quantitative, synthetic and analytical; which helped analyze the existing study problems and respond to the objectives set. The technique used was the survey, which was addressed to 14 employees of the "El Charro" restaurant, to whom a Job Satisfaction Survey (JSS) questionnaire made up of 36 items, and classified into nine dimensions, was applied. To each item the respondent assigned one of the values provided on the Likert scale, in which they had to mark from 1-5 for each of the items if they are: Totally disagree, Strongly disagree, Disagree, Agree and Very much in agreement. Among the most relevant results, it was possible to reflect that the restaurant's collaborators are very satisfied and only somewhat satisfied in terms of the rewards dimension. Being able to conclude that the level of job satisfaction is very good and acceptable; which makes it clear that labor needs and expectations have been met accordingly, reaching a level of efficiency and effectiveness. However, some strategies were proposed to improve based on the results obtained.

Keywords: Job satisfaction, Likert scale, dimensions, employees, strategies.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación	3
Objetivos.....	4
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Bases teórico-científicas.....	5
1.1.1 Concepto e importancia de la satisfacción laboral.....	5
1.1.2 Teorías acerca de la satisfacción laboral.....	7
1.1.3 Factores de la satisfacción laboral	10
1.1.4 Motivación laboral	12
1.1.5 Medición de la satisfacción laboral	14
1.2 Antecedentes	14
1.3 Marco legal.....	16
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	18
2.1 Tipo de estudio.....	18
2.2 Definición conceptual y operacionalización de variables	18
2.3 Métodos.....	19
2.4 Técnicas e instrumentos	19
2.5 Población y muestra	20
2.6 Análisis de datos	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	21
Resultados datos sociodemográficos	21
3.1 Determinar el nivel de satisfacción laboral de acuerdo con los factores intrínsecos	28
3.2 Describir el nivel de satisfacción laboral de acuerdo con los factores extrínsecos	29
3.3 Proponer estrategias para mejorar en base a los resultados obtenidos	30
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	33
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	35
5.1 Conclusiones	35
5.2 Recomendaciones.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	18
Tabla 2. Género.....	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	21
Figura 2. Años de servicio	22
Figura 3. Área de trabajo	22
Figura 4. Dimensión Pago	23
Figura 5. Dimensión Promoción.....	24
Figura 6. Dimensión Supervisión	24
Figura 7. Dimensión Beneficios	25
Figura 8. Dimensión Recompensas	25
Figura 9. Dimensión Condiciones de trabajo	26
Figura 10. Dimensión Compañeros de trabajo	26
Figura 11. Dimensión Naturaleza del trabajo	27
Figura 12. Dimensión Comunicación	27
Figura 13. Factores Intrínsecos.....	28
Figura 14. Factores Extrínsecos.....	29

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

La satisfacción laboral actualmente es un tema que preocupa a las empresas, por lo que deben conocer cómo se está desarrollando su equipo de trabajo y cómo se sienten al pertenecer a la organización. Cada vez es más importante detectar a tiempo algún inconveniente que genere insatisfacción en el personal para que la empresa corrija lo más pronto posible y evite problemas posteriores.

Según Chiang, Martín y Núñez (2010) mencionan que la satisfacción laboral es el estado emocional del desempeño de una persona en el lugar de trabajo y su entorno, siendo un factor decisivo en la productividad corporativa.

Por otro lado, la satisfacción laboral puede darse por varias fuentes (internas o externas); por lo que es esencial velar por mantener a sus colaboradores contentos de pertenecer a la empresa y del mismo modo se reflejen resultados positivos en su productividad.

Según García (2017) la satisfacción en el trabajo es un elemento básico para obtener empleados eficientes, participativos y comprometidos con la empresa y dispuestos a aportar innovación y mejora. Por otra parte, Gamboa (2021) argumenta que la satisfacción laboral es el nivel de agrado que los trabajadores tienen con su empleo. Por lo general, se mide con una encuesta que abarcan temáticas como: la compensación al trabajador, carga laboral, conceptos de gestión, flexibilidad, trabajo en equipo, gestión de recursos, etc.

De acuerdo a las emociones que presente el personal en relación a su trabajo, y al entorno donde se desenvuelve se podrá determinar qué tan satisfechos se encuentran. Teniendo en cuenta, que al contar con recursos humanos satisfechos se podrán obtener una mayor productividad, y un desempeño de sus actividades que varía según las condiciones laborales.

Cabe mencionar que el rendimiento del personal depende directamente de su satisfacción laboral. No obstante, resulta una de las tareas más complicadas para la entidad contar con un equipo de trabajo satisfecho. Con base en la investigación realizada por el Dr. Paul Spector se podrá analizar y relacionar los factores encontrados y analizados en el mismo

estudio; el mismo que propuso la idea de medir la satisfacción laboral a través de la aplicación del cuestionario J.S.S. (Job Satisfaction Survey). En este cuestionario se analizan nueve dimensiones, las cuales son: pago, promoción, supervisión, beneficios, recompensas, condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, naturaleza de trabajo, comunicación y satisfacción.

Hay que considerar que la satisfacción laboral no significa que será garantía para el bienestar de los trabajadores, sino que implica en la productividad y rendimiento. En otras palabras, hay que cuidar del trabajador, haciendo énfasis que un empleado motivado tendrá un buen desempeño y a su vez reflejará esa satisfacción, todo esto con la finalidad de salvaguardar un ambiente sano, asegurando beneficios tanto para la empresa como para los que lo conforman.

Finalmente, en el ámbito empresarial la mejora continua debe ser considerando como un objetivo prioritario, no solo para lograr las metas planteadas, sino también para generar comportamientos positivos, salud emocional en las personas, y el mejor funcionamiento de la organización.

Planteamiento del problema

Las empresas buscan ser más competitivas y ganar prestigio en el mercado, para lo cual es fundamental contar con un equipo de trabajo comprometido con la empresa; los mismos que serán los encargados de conducir a la empresa al éxito y que ésta alcance sus objetivos y metas planteadas. Es importante que las organizaciones consideren al talento humano como un punto clave, para que asimismo tracen estrategias que les haga sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por las actividades laborales que realizan.

De acuerdo con Dipp, Tena, y Villanueva (2010) manifiestan que el estudio de las condiciones socio laborales se ha vuelto muy importante, y la psicología organizacional considera que estas juegan un papel intermediario entre el entorno laboral y el desarrollo de las instituciones.

El Restaurante “El Charro” es un negocio que se dedica a la venta de comidas, tales como: parrilladas, asados y platos a la carta. El que lleva operando en el mercado esmeraldeño

desde el año 2015, y cuenta con un equipo de trabajo conformado por 14 personas (entre meseros, cocineros, administrativos).

Se ha evidenciado que es necesario que el directivo, jefe o gerente realice un apropiado seguimiento a su personal, que permita escrutar mejoras en el nivel de la satisfacción del equipo de trabajo que conforma al Restaurante “El Charro”; por lo que en ocasiones las empresas tienden a descuidar los factores internos y externos que mantienen satisfechos a sus trabajadores y en efecto suelen surgir situaciones que desfavorecen a la empresa, bajando su productividad.

Al realizar un seguimiento del grado de satisfacción laboral y haciéndoles conocer de la importancia que tienen los trabajadores del Restaurante “El Charro”, la productividad será beneficiosa para la organización. Del mismo modo el restaurante deberá comprometerse en adoptar la mejora continua, para mantener y/o mejorar la satisfacción de sus colaboradores; acciones que ayudarán a alcanzar los objetivos y metas planteados por la empresa.

Por consiguiente, es necesario plantear la pregunta científica procurando dar respuesta a través de la investigación a la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del equipo de trabajo del Restaurante “El Charro” de la ciudad de Esmeraldas 2021?

Justificación

El tema de estudio de esta investigación surgió por la necesidad de hacer comprender al jefe del Restaurante “El Charro” sobre la importancia que tiene la satisfacción laboral en su local. Así como también velar por el bienestar de sus trabajadores será la clave para la buena marcha del negocio; entendiéndose que contar con un personal satisfecho es tener a un personal que presta servicio de calidad a los clientes, y está comprometido al cien por ciento con la organización.

La importancia de esta investigación radica en analizar el nivel de satisfacción laboral que existe en el equipo de trabajo del Restaurante “El Charro” y cuáles son los factores de satisfacción o insatisfacción que inciden en la empresa objeto de estudio mediante el cuestionario de Spector (2002) para abordar las nueve dimensiones: Pago, Promoción,

Supervisión, Beneficios, Recompensas, Condiciones de trabajo, Compañeros de trabajo, Naturaleza de trabajo, Comunicación. Del mismo modo, se busca conocer la gestión que realiza el restaurante en relación con su personal, midiendo la satisfacción laboral y conociendo qué acciones practican para mantener a sus colaboradores satisfechos y con buena predisposición.

Los principales beneficiarios de esta investigación son los dueños del Restaurante “El Charro”, porque serán los que estarán más inmiscuidos en el tema y las decisiones que tomen; los mismos que podrán aplicar las medidas necesarias para que su equipo de trabajo tenga una mejor satisfacción laboral y puedan ser más eficientes y proactivos en el desarrollo de sus actividades.

Por otra parte, al analizar y determinar cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores, se podrá conocer cuáles podrían ser aquellas falencias y asimismo mejorarlas. Considerando que el recurso humano es el elemento máspreciado de la empresa, por lo cual hay que estar pendiente sobre su satisfacción en el trabajo.

Cabe mencionar que dicha investigación es inédita, no existen otros estudios realizados en la empresa; por lo cual servirá a futuro como referencia para investigaciones relacionadas al tema de “Satisfacción laboral”.

Objetivos

General

- Analizar el grado de satisfacción laboral del equipo de trabajo del Restaurante “El Charro”, ciudad Esmeraldas 2021.

Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción laboral de acuerdo con los factores intrínsecos.
- Describir el nivel de satisfacción laboral de acuerdo con los factores extrínsecos.
- Proponer estrategias para mejorar en base a los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teórico-científicas

1.1.1 Concepto e importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una temática muy amplia, por lo que en este apartado se presentan algunos autores que aporten con sus conceptualizaciones, teorías, dimensiones, entre otros. Loitegui (1990) considera que es un constructor pluridimensional que depende tanto de las características individuales del empleado como de las características específicas del trabajo que realiza; siendo una reacción afectiva en relación a todos los aspectos de la parte laboral. Según Paul E. Spector (2002) satisfacción laboral es cómo la gente se siente en su trabajo y en diferentes aspectos del mismo, en síntesis todo aquello que le gusta o disgusta al empleado.

En la opinión de Gamboa (2010) define a la satisfacción laboral como el estado emocional y de bienestar de una persona con relación a la actividad laboral que realiza y el espacio o entorno de trabajo que la empresa le brinda. Desde la posición de Atalaya (2013) la satisfacción laboral surge de varias actitudes que tiene una persona con respecto a su trabajo; de modo que quien está satisfecho tendrá actitudes positivas, y quien se encuentre insatisfecho tendrá una postura negativa hacia su trabajo.

Actualmente la satisfacción laboral para las empresas juega un papel primordial, buscan mantener a sus empleados felices otorgándoles un espacio de trabajo digno, designando actividades laborales acorde a su perfil, y tratando de que se integren y formen buenas relaciones con el equipo de trabajo. La finalidad es generar una buena predisposición por parte de sus colaboradores y que éstos sean recíprocos en el cumplimiento de todas las actividades encomendadas sin ningún altercado.

Según Pujol (2018) la satisfacción laboral se da cuando el empleado goza de un bienestar o estado de felicidad, y siente armonía en su entorno de trabajo; incluyendo sus metas personales y laborales. Las actitudes que tenga un trabajador en la empresa con su jefe y compañeros, más sus expectativas personales, son también factores que intervienen en la satisfacción.

Aportando a lo anteriormente mencionado, se entiende que la satisfacción laboral está vinculada con el nivel de compromiso que un trabajador tiene con la empresa y su productividad. En otras palabras, entre más satisfecho se encuentre un trabajador mayor será su rendimiento, motivación y compromiso con la entidad.

Con base en Araque (2021) alude que la satisfacción se encuentra ligada a la motivación laboral, y esto también se refleja en la rotación del personal, la fuga o retención del talento humano, y el absentismo.

Un trabajador motivado, contento y satisfecho con su trabajo pueden esforzarse más por alcanzar sus metas personales y organizaciones, realizando sus actividades de la mejor manera posible. Esto implica que el trabajo debe cumplir con las expectativas del empleado, para asimismo retribuir con su esfuerzo a la empresa.

Y finalmente, los trabajadores que se sientan conforme con su actividad laboral es probable que permanezcan más tiempo formando parte de la empresa; mientras que los menos satisfechos tendrán que ser rotados, con la finalidad de encontrar mejorar su condición laboral.

Con base en Océane (2017) la satisfacción laboral aporta múltiples beneficios a nivel personal y empresarial; mejorando el estado de ánimo del personal, y aumentando las oportunidades de estabilidad laboral en la empresa. Teniendo en cuenta que un trabajador satisfecho tiene una actitud más optimista, lo cual crea un entorno laboral positivo y productivo.

Por tanto, la satisfacción de los trabajadores resulta fundamental para la empresa, puesto que esto ayuda a estimular al personal, generando actitud positiva, mayor creatividad y motivación para la consecución y alcance de los objetivos y metas propuestos. Además, cuando las empresas se encuentran familiarizadas con su equipo de trabajo; pueden darse lazos de apoyo a sus trabajadores influyendo positivamente en el estado anímico y desempeño laboral.

En la opinión de Guim (2018) considera que la satisfacción toma relevancia, porque contribuye a la gestión de talento humano y al bienestar del personal; permitiendo detectar si existen necesidades de capacitación, calidad de vida laboral, salud ocupacional, o el fortalecimiento de políticas de desarrollo.

Las empresas mientras más presten las condiciones adecuadas y dispongan de una calidad de vida profesional a sus trabajadores se sentirán más satisfechos y por ende se reducirá el ausentismo y el índice de rotación. Del mismo modo, mantener la motivación para que ellos ejecuten eficientemente sus actividades encomendadas, así la empresa podrá obtener resultados satisfactorios.

Bajo este contexto, es importante que el jefe o gerente de una entidad obtenga información sobre el grado de satisfacción que tienen sus empleados con respecto a su trabajo, de manera que dicha información sirva para tomar decisiones que favorezcan a la organización. Se promueve la importancia de la satisfacción laboral, debido a que conduce al desarrollo de las empresas, y a su vez induciendo a su equipo de trabajo al compromiso.

1.1.2 Teorías acerca de la satisfacción laboral

1.1.2.1 Teoría de Herzberg de los dos factores (Satisfacción – Insatisfacción)

Teniendo en cuenta a Martínez (2013) la teoría de Herzberg (1959) establece que las personas son influenciadas por dos factores:

- La satisfacción: corresponde al resultado de los factores de motivación, los mismos que permiten aumentar la satisfacción laboral. Alguno de los componentes motivacionales son: logros, reconocimientos, independencia laboral, responsabilidad, y promoción.

- La insatisfacción: está vinculada con el resultado de los factores de higiene; si estos factores no están en condiciones favorables causarán insatisfacción. Alguno de los factores de higiene son: sueldos y beneficios, políticas de la empresa, relaciones intrapersonales, entorno físico, seguridad laboral, crecimiento, y consolidación.

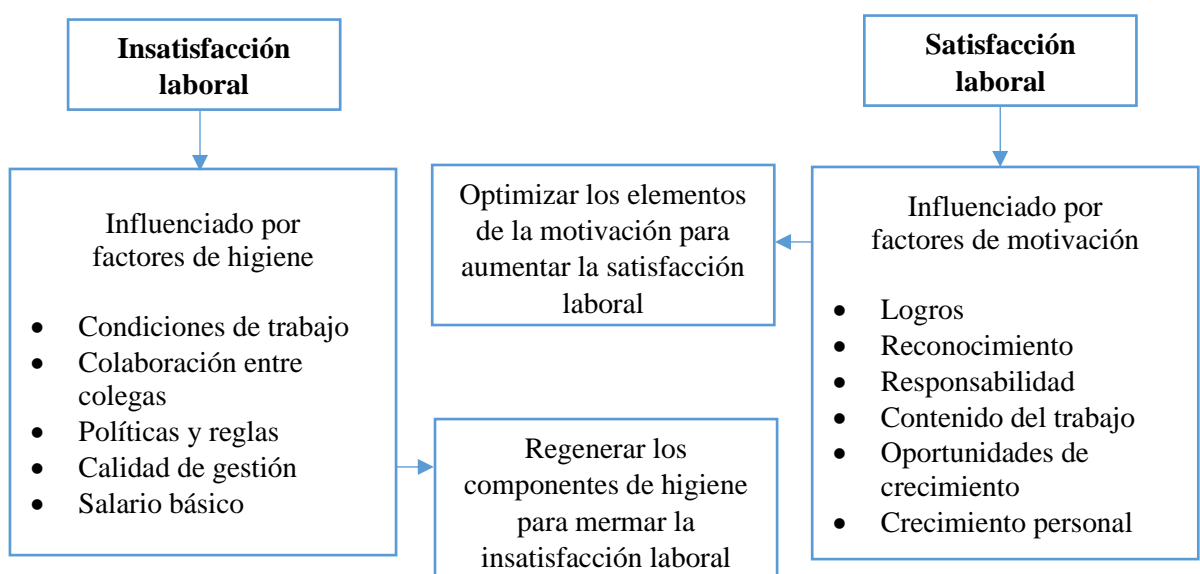
Estos factores se enfocan dependiendo de la empresa y sus condiciones que le preste a sus trabajadores. Existe una dinámica entre los diferentes factores, lo cual determinará si han sido satisfechos o considerados aceptables por los trabajadores. Todos los factores son importantes, según sea el caso considerable; cualquier mejora aportará a que los

empleados se sientan cómodos y se disminuya o elimine cualquier tipo de malestar que cree insatisfacción.

De acuerdo con Martínez (2019) describe cómo se puede aplicar la teoría de los dos factores de Herzberg, proponiendo consejos que faciliten alcanzar la satisfacción de los trabajadores. Estos consejos son:

- Responsabilidad: es recomendable aumentar proporcionalmente la responsabilidad laboral, encargándoles trabajos un poco más complejos para su desarrollo profesional.
- Personalización y crecimiento: designar a los trabajadores tareas que aporten a su desempeño en el cargo que ocupan.
- Ofrecer más libertad y flexibilidad: tratar de dar su espacio al trabajador, para evitar la fatiga o estrés.
- Eliminar los controles y supervisión: otorgarles voto de confianza a los trabajadores, donde se hagan responsables de sus actividades laborales encargadas.
- Crear un buen ambiente de trabajo: esto permite establecer buenas relaciones entre los trabajadores, promoviendo cooperación entre ellos.
- Salario adecuado: retribuir al trabajador con un sueldo digno, ajustado a su perfil profesional y desempeño laboral.

Por otra parte, de acuerdo a Quiroa (2020) en su cuadro conceptual, mostrado a continuación:



En resumen, el modelo de Herzberg se detalla que en la satisfacción laboral se evidencian factores intrínsecos (factores motivadores); mientras que la insatisfacción laboral se relaciona con los factores extrínsecos (factores higiénicos).

Esta teoría afirma que la motivación se genera a partir de la satisfacción plena de ciertas necesidades, lo que, en última instancia, termina determinando la satisfacción laboral. Adicionalmente, la teoría bifactorial sostiene que lo opuesto a la satisfacción laboral no es la insatisfacción, sino la falta de satisfacción. Y, de igual manera, lo opuesto a la insatisfacción en el trabajo sería la falta de insatisfacción (López Más, 2014).

1.1.2.2 Teoría de la jerarquía de necesidades básicas de Maslow

Según Sevilla (2021) la pirámide de Maslow está conformada por cinco niveles ordenados jerárquicamente según las necesidades humanas. Es considerada como una teoría de motivación en la cual se demuestra cómo el hombre actúa según sean sus necesidades.

A continuación, se mencionan los cinco niveles de la pirámide de Maslow:

- Necesidades fisiológicas: Son aquellas necesidades que corresponden a la supervivencia del ser humano, inherentes a la persona.
- Necesidades de seguridad: Se trata de mantener una vida segura, buscando asegurar su: salud, economía, vivienda, etc.
- Necesidades sociales: Implican el sentimiento de pertenencia a un grupo social, familia, amigos, pareja, compañeros del trabajo, etc.
- Necesidades de estima: Son las necesidades de reconocimiento como la confianza, la independencia personal, la reputación o las metas financieras.
- Necesidades de autorrealización: Es el último nivel en el cual ya las necesidades han sido alcanzadas, por lo que crea la sensación del éxito personal.

En conclusión, en la base de la pirámide se encontrarán las necesidades fisiológicas (las de primera instancia), una vez que satisfacemos esas necesidades se busca satisfacer otras necesidades más superiores, así se van desarrollando hasta llegar al último nivel de la autorrealización donde ya hemos satisfecho todas las necesidades y deseos más elevados.

1.1.2.3 Teoría del Modelo de Hackman y Oldham

Hackman y Oldham plantearon que el camino para mejorar la satisfacción laboral es el enriquecimiento y rotación en el trabajo, lo cual aporta variedad y desafío para los trabajadores. Ibarra y García (2012) mencionan que dentro del marco conceptual los autores consideraron estas cinco dimensiones:

- Variedad: Las actividades del trabajo implicarán diversidad de conocimientos y habilidades.
- Identidad de la tarea: Se trata de que el trabajador se empodere de sus actividades asignadas para llevarlas a cabo de principio a fin lo más eficiente posible.
- Valor de la tarea: Influencia que tiene el puesto sobre otros de la misma organización o del entorno.
- Autonomía: Se trata sobre el nivel de responsabilidad por parte de los trabajadores en cuanto a la realización de sus actividades encargadas.
- Retroalimentación: Información que tendrá el trabajador en consecuencia del resultado de su trabajo realizado, proporcionando conocimientos sobre sus logros alcanzados.

1.1.3 Factores de la satisfacción laboral

Existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral, unos van a influir de manera positiva y otros de manera negativa. Desde la posición de Polo (2020) se procede detallar los siguientes factores:

1. Factores que benefician la satisfacción laboral
 - Contratar personas aptas para el puesto de trabajo
 - Fundar lazos afectivos con el personal
 - Otorgar incentivos a los trabajadores
 - Fomentar el trabajo en equipo
 - Contar con un espacio adecuado para trabajar y descansar

2. Factores de insatisfacción
 - Salario bajo, no alineado a su perfil y experiencia
 - Malas relaciones entre compañeros y jefes

- Escasa posibilidad de promoción
- Malas condiciones laborales, que crean malestar y afectan al bienestar
- Complicación al conciliar la vida familiar y laboral

Según Nieto (2020) describe cinco factores que son los que más contribuyen al bienestar de los trabajadores, tales como:

1. Planes de carrera, que consisten en ofrecer proyectos estimulantes y de crecimiento personal y profesional para sus trabajadores.
2. Nuevos modelos organizacionales, que radican en adaptarse a nuevas metodologías de trabajo donde se valora por igual a los trabajadores independientemente de su actividad laboral.
3. Flexibilidad y conciliación, puesto que se ha demostrado que entre más flexibilidad proporcionalmente aumentará la motivación y por ende la productividad, beneficiando a la empresa.
4. Motivación del líder, se necesita un liderazgo que comprometa a su equipo de trabajo, y los ayude a crecer como persona y profesional.
5. La recompensa del tiempo, los profesionales deben saber organizar su tiempo y estar al tanto de sus obligaciones y responsabilidades pendientes con la empresa.

Por otra parte, Sánchez (2020) menciona la existencia de cinco factores que repercuten a la satisfacción laboral. A continuación se detallan:

1. El clima laboral influye en la satisfacción laboral: tener un buen ambiente afecta de manera directa en la satisfacción del trabajador, y acude de manera permanente a sus actividades laborales motivado.
2. La cultura empresarial, clave para la satisfacción laboral: la empresa debe contar con unas políticas y cultura organizacional que haga que sus empleados se identifiquen y sientan orgullosos de pertenecer a la misma.
3. El puesto y la satisfacción laboral: el trabajador debe ser ubicado acorde a su perfil, conocimientos, experiencia y capacidades; para asimismo garantizar su satisfacción.
4. Línea de carrera: las empresas deben promover planes de crecimiento interno y de formación que permita el beneficio de ambas partes (empresa-trabajador).

5. El estrés, está relacionado con la insatisfacción laboral: el estrés afecta negativamente a la satisfacción laboral, por lo que es necesario mantener motivado a su equipo de trabajo, coordinar las actividades acordes a tiempos que permitan el cumplimiento de estas.

De acuerdo a lo anteriormente manifestado, se ha evidenciado que los trabajadores se sienten felices en puestos donde les permitan ser ellos mismos, aplicar sus conocimientos, desarrollar sus habilidades, y desenvolverse libremente. Cabe destacar que es fundamental que las empresas deben ser más flexibles, exigiéndoles a sus empleados acorde a sus capacidades, además de brindarles estabilidad laboral para alcanzar su satisfacción.

1.1.4 Motivación laboral

La motivación laboral, es un factor determinante dentro de la empresa, ya que forma parte del diario vivir entre los trabajadores; siendo la clave para aumentar la productividad empresarial y fomentar el trabajo en equipo, hasta alcanzar los objetivos empresariales (Galván, 2017). Por medio de la motivación los trabajadores pueden desempeñarse mejor en sus quehaceres cotidianos, generar beneficios tanto personales como empresariales, y a su vez sentirse realizados e identificados con la empresa, dando su máximo por ella.

Según Orellana (2020) la motivación laboral es cómo reaccionan los trabajadores de la empresa frente a estímulos atractivos, permanentes y que generan buen desempeño. Sin embargo, debe entenderse que el concepto de motivación varía de acuerdo con la persona y factores socioculturales.

Por ende, al contar con un personal motivado será fácil tener un equipo de trabajo comprometido con la empresa y con ganas de perseguir los objetivos que se han planteados. Hay que tener en cuenta que la motivación no siempre va a estar acorde a lo esperado por la empresa, es algo incierto. Es por ello que en ocasiones las empresas optan por buscar mejorar la motivación de sus trabajadores acudiendo a un coaching, con la finalidad de que genere beneficios para los trabajadores y las organizaciones.

Desde la perspectiva de Núñez (2018) señala que la motivación puede ser de diferentes tipos, tales como:

1. Inicio de la motivación

- Motivación intrínseca: es aquella que se genera de factores internos de la persona, sin manipulación de la empresa.
- Motivación extrínseca: se trata de aquella motivación que es inducida por la empresa, tratando de incentivar la motivación de los trabajadores.

2. Carácter del estímulo percibido

- Motivación positiva: cuando el elemento motivador se asocia con un premio o recompensa.
- Motivación negativa: cuando el elemento motivador relaciona como amenaza o castigo.

3. Nivel de necesidad

- Motivación primaria: las personas buscan satisfacer sus propias necesidades.
- Motivación social: el actuar del trabajador está condicionado por un grupo social al cual desea pertenecer.

En la opinión de Puello (2020) la motivación es el motor para que las organizaciones alcancen su éxito empresarial, llegando a la conclusión de que la estimulación laboral es significativa por las siguientes razones:

1. Un trabajador motivado será más productivo, porque se siente a gusto con lo que realiza en su puesto de trabajo.
2. Acrecienta su efecto de pertenencia a la empresa y al equipo.
3. Los trabajadores obtienen mayor crecimiento, reconocimiento personal y profesional.
4. Mejora la imagen de la empresa al valorar el capital humano, y fomentar la competitividad.
5. Reduce el ausentismo laboral, pues se sienten a gusto y motivados.
6. La organización atrae nuevos talentos gracias a su prestigio. Tan importante es retener el talento como captarlo, por lo que es sustancial desarrollar estrategias para ambos objetivos.

En definitiva, hay que tener en cuenta que si se tiene al personal satisfechos estos no trabajarán por obligación, sino por vocación de llevar a la empresa a otro nivel. Esa es la

lucha por la que las empresas buscan que todo su equipo se sienta apasionado con su trabajo, y esto solo se da si todos están satisfechos con la empresa en general.

1.1.5 Medición de la satisfacción laboral

El cuestionario de Spector (2002) aborda nueve dimensiones que han sido consideradas útiles para poder medir la satisfacción laboral en cualquier tipo de empresa u entidad, estas son: Pago, Promoción, Supervisión, Beneficios, Recompensas, Condiciones de trabajo, Compañeros de trabajo, Naturaleza de trabajo, Comunicación.

Spector (2002) manifiesta que dentro de las nueve dimensiones se establecen dos enfoques que se establecen para abarcar la satisfacción laboral, estas son: general y de facetas. Entendiéndose que el enfoque general radica en evaluar de manera general el comportamiento de las personas; mientras que el enfoque de facetas consiste en evaluar los diferentes aspectos relacionados con el trabajo y el empleado.

1.2 Antecedentes

Se han realizado diferentes investigaciones con relación al tema de estudio de satisfacción laboral, entre ellas se destacan las realizadas por: Herrera (2012), Montoya (2014), Arcos (2015), Bravo (2015), Intriago (2020).

En la investigación de Herrera (2012) se realizó un estudio de la satisfacción laboral de los empleados en una multinacional de comidas rápidas, ciudad Bogotá. En la cual se utilizó como instrumento de medición el Job Satisfaction Survey (JSS), ya que el cuestionario abordaba las nueve dimensiones para el estudio de la satisfacción laboral en las empresas. Por medio este instrumento se pudo medir el nivel de satisfacción que tienen los empleados y cuáles son los factores más relevantes que influyen. Como resultado se obtuvo que las dimensiones con menores niveles de satisfacción fueron: la dimensión de pago, la dimensión de promoción, la dimensión de beneficios, y la dimensión de compañeros de trabajo.

La tesis de Montoya (2014) radicó en la evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal; cuyo objetivo principal fue el determinar la forma en que los trabajadores apreciaban su situación laboral, permitiendo conocer los beneficios, oportunidades, debilidades y aspectos a mejorar en la empresa. Como metodología emplearon el tipo de estudio transversal, cuantitativo y descriptivo. Para dar respuesta a esta investigación se tuvo que aplicar el instrumento Job Satisfaction Survey (JSS) que consta de 40 ítems que permitieron evaluar los aspectos más relevantes sobre la satisfacción laboral. Asimismo, las respuestas están bajo la escala Likert usándose una calificación de 1-5, donde según dicha escala se clasifican en percepciones alta 4-5, percepción media 3, y percepción baja 1-2. Como resultados se obtuvo que los trabajadores están inconformes con su salario, consideran que no existe estímulos ni incentivos por parte de la empresa, tampoco reciben capacitaciones para actualizar sus conocimientos y la comunicación entre compañeros no es tan efectiva.

La investigación de Arcos (2015) se basó en el análisis de la satisfacción y desempeño laboral de una Institución Financiera. Se aplicó un test para evaluar al personal, lo cual permitió medir tres dimensiones: motivación, satisfacción y jerarquía. La metodología que utilizaron fue descriptiva, correlacional y de corte transversal. Como resultado de investigación se logró identificar un alto nivel de complacencia en su equipo de trabajo; además se evidenció que existen falencias en las estrategias de satisfacción laboral por lo que se rediseñaron para que se ajusten a las necesidades del personal y no afecte a la gestión de la empresa.

En la tesis de Bravo (2015) se realizó el estudio de la satisfacción laboral, en la cual se utilizó la escala Job Satisfaction Survey (JSS) para medir la satisfacción de diez empleados de la empresa París Quito S.A., considerando que mediante la aplicación de este cuestionario se obtendría resultados más certeros y apegados al área de servicio humano. Como metodología en esta investigación emplearon la cuantitativa y experimental de campo. Como resultados se obtuvo que el factor de la motivación si tendrá un efecto positivo sobre la satisfacción, siempre y cuando exista la participación activa de los trabajadores, conscientes de que se deben a los mismos objetivos de la empresa.

Por parte de Intriago (2020) en su tesis de magister se basó en el estudio de la satisfacción laboral del personal administrativo de Autoridad Portuaria de Esmeraldas. Para el desarrollo de la misma se llevó a cabo un estudio de la situación actual de su equipo de trabajo, y posteriormente se utilizó como metodología los tipos de investigación: descriptiva, no experimental, con enfoque cuantitativo de tipo mixta; usando como instrumento la encuesta, la cual se aplicó a jefes, auxiliares y personal de apoyo. Como resultados obtenidos mediante la encuesta se determinaron los niveles de satisfacción e insatisfacción laboral existentes, por lo que se identificaron puntos débiles en las dimensiones de beneficios y comportamiento laboral, los cuales deben ser tratados para fortalecer sus falencias en la comunicación interna, clima y comportamiento organizacional.

1.3 Marco legal

La investigación se enmarcó dentro de las bases y documentos legales, como: La Constitución de la República del Ecuador (2008), La Ley Orgánica del Servicio Público (2016), Código del Trabajo de la República del Ecuador (2015).

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece en el Art. 33: El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida respetable, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Con base en La Ley Orgánica del Servicio Público (2016) se estipuló el siguiente artículo más relevantes al tema:

Art. 22: Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos: a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley; b) Cumplir con las obligaciones de su puesto, en función del bien colectivo; c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones

de esta Ley; h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe.

Por otra parte, para el estudio pertinente se consideraron del Código del Trabajo de la República del Ecuador (2015) los siguientes artículos:

Art. 44. Prohibiciones al empleador. Prohíbese al empleador: a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado; c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados; i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo; j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores.

Art. 45. Obligaciones del trabajador. Son obligaciones del trabajador: a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos; b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo...; d) Observar buena conducta durante el trabajo; e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal; f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo; g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores; h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta; i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de estudio

En la presente investigación se aplicaron los siguientes tipos de estudio: transversal, cuantitativo, y descriptivo.

- **Transversal:** Porque se realizó un tipo de estudio observacional cualitativo, por medio de la cual se analizaron los datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo determinado sobre una población muestra predefinida.
- **Cuantitativo:** La información recolectada se analizó y presentó en magnitudes numéricas, mediante el uso de herramientas del campo estadístico.
- **Descriptivo:** Porque con los resultados obtenidos del estudio cuantitativo se procedió a describir cómo se manifiesta el tema estudiado, y deduciendo las circunstancias que se están dando en el Restaurante El Charro.

2.2 Definición conceptual y operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Números de los ítems
Satisfacción Laboral	Según Pujol (2018) la satisfacción laboral se da cuando el empleado goza de un bienestar o estado de felicidad, y siente armonía en su entorno de trabajo; incluyendo sus metas personales y laborales.	Cuestionario de satisfacción laboral: Job Satisfaction Survey (JSS).	Pago	1-10-19-28
			Promoción	2-11-20-33
			Supervisión	3-12-21-30
			Beneficios	4-13-22-29
			Recompensas	5-14-23-32
			Condiciones de trabajo	6-15-24-31
			Compañeros de trabajo	7-16-25-34
			Naturaleza del trabajo	8-17-27-35
Comunicación	9-18-26-36			

Nota 1, Fuente original del cuestionario. Spector, Paul E., Department of psychology Job Satisfaction Survey, JSS Page. Extraído desde <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssscore.html>

2.3 Métodos

Los métodos son técnicas y herramientas científicas que se utilizan en un estudio para garantizar resultados válidos y fiables que den respuesta a los objetivos planteados en la investigación. Por ende, se procederá aplicar los siguientes:

- **Método cuantitativo:** Se utilizó este método una vez que se recolectó la información necesaria; considerando las valoraciones que las personas involucradas han hecho, para luego proceder a interpretar los datos obtenidos y representarlos porcentual y gráficamente.
- **Método sintético:** Mediante la utilización de este método, se pudo sintetizar la información obtenida, extrayendo lo esencial del tema estudiado; llegando a un diagnóstico resumido de los acontecimientos.
- **Método analítico:** Por medio de la abstracción y análisis de la información recolectada, permitió comprender el por qué es importante determinar el nivel de la satisfacción laboral en el restaurante; asimismo enunciar distintas explicaciones sobre un comportamiento de un evento dado en El Charro.

2.4 Técnicas e instrumentos

Para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación se utilizó la técnica de la encuesta de satisfacción laboral propuesta por Paul E. Spector profesor de la Universidad del Sur de la Florida (1994). El cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS) ha sido aplicado por varios autores, tales como Salazar (2018), Pacheco (2018), Boada (2019), entre otros; los mismos que han ido adaptando el cuestionario según corresponda a cada caso investigativo.

Cabe mencionar que el cuestionario está conformado por 36 ítems, y clasificado en nueve dimensiones que se reflejan en la tabla de operacionalización de variables; a cada ítem el encuestado deberá asignarle uno de los valores previstos en la escala de Likert, en los que debe señalar por cada uno de los ítems si está: Totalmente en desacuerdo, Muy en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo y Muy en acuerdo.

2.5 Población y muestra

En el Restaurante “El Charro” de la ciudad de Esmeraldas, se identificó como población a su equipo de trabajo conformado por: meseros, cocineros, administrativos. Se consideró un total de 14 personas, a los cuales se les procedió a aplicar el cuestionario de la investigación. Al ser su tamaño poco significativo se obvió la aplicación de la fórmula estadística.

2.6 Análisis de datos

Una vez aplicado el instrumento previamente validado, y recolectada la información necesaria se procedió a tabular y representar mediante tablas y/o gráficos los resultados obtenidos; haciendo uso del programa de Microsoft – Excel y del mismo modo empleando la estadística descriptiva.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Mediante la aplicación del instrumento de la encuesta se obtuvieron los resultados correspondientes; la cual fue dirigida a los trabajadores del restaurante “El Charro”. De manera que los encuestados respondieron el cuestionario conformado por 40 preguntas. Los resultados se presentan en dos apartados, primero los datos sociodemográficos y luego los resultados de los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral.

Resultados datos sociodemográficos

De acuerdo con los datos recopilados de los trabajadores de la empresa en estudio, en la Tabla 2 se observa que con respecto al género hay más presencia de mujeres que de hombres.

Tabla 2. Género

X	fn	%
Masculino	6	40%
Femenino	9	60%
Otro	0	0%

En cuanto a la edad media del personal en la Figura 1 se puede evidenciar que los encuestados se encuentran entre los 31-40 años.

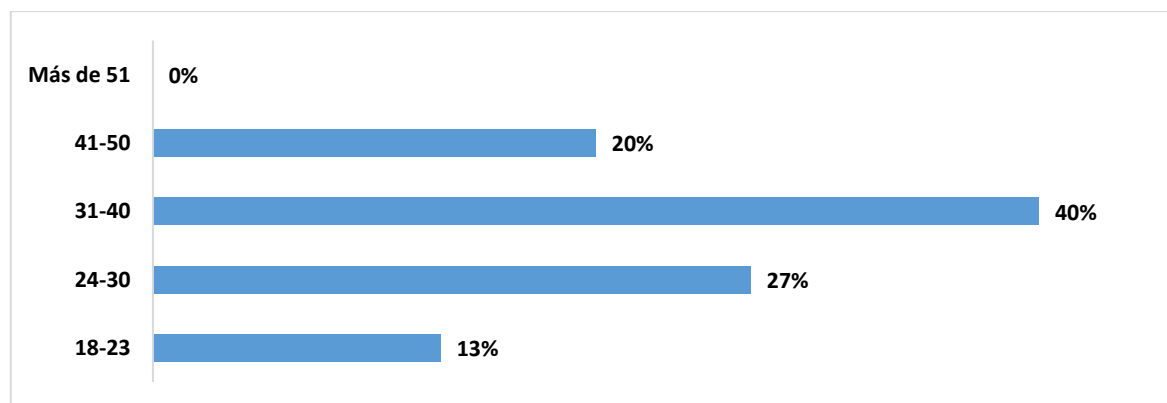


Figura 1. Edad

En relación al tiempo de servicio la Figura 2 muestra que la mayoría de los trabajadores tienen un tiempo de servicio de uno a seis años, lo cual es considerable en relación a los años de su actividad productiva.

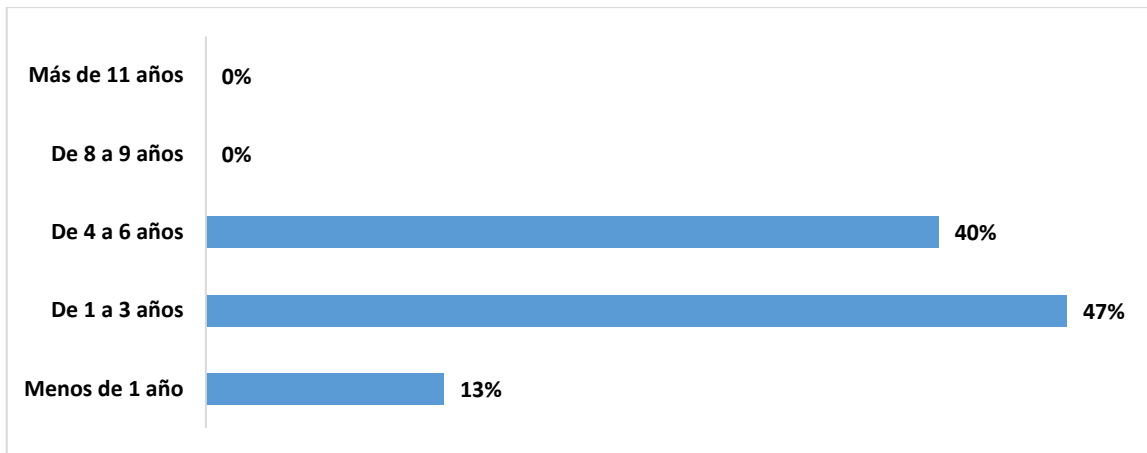


Figura 2. Años de servicio

En la Figura 3 distingue cómo se encuentra conformado porcentualmente el área de trabajo, donde se evidencia que la mayoría son personal de sala y personal del área de cocina.

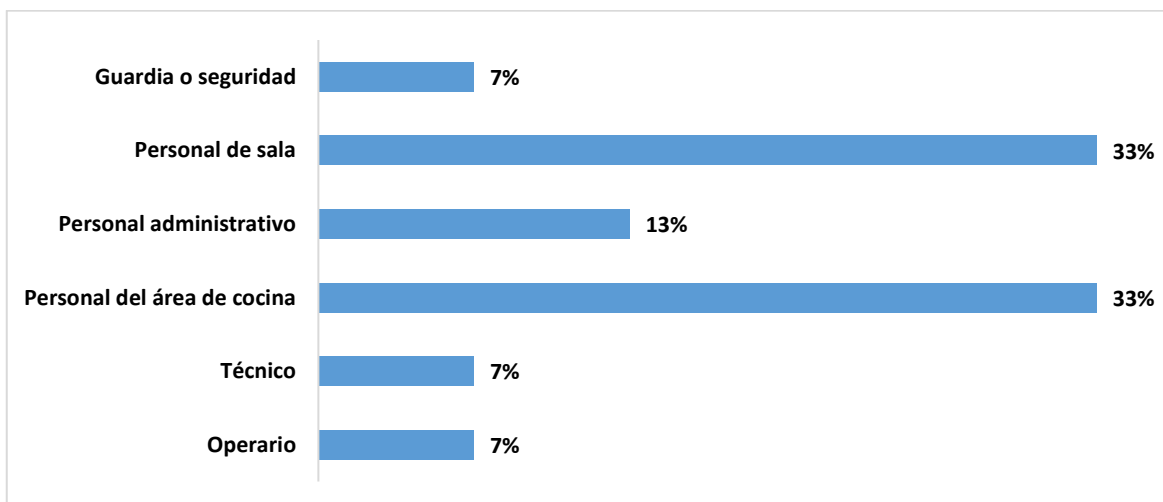


Figura 3. Área de trabajo

Con respecto a la Dimensión Pago, de acuerdo con los resultados obtenidos la Figura 4 muestra que más de la mitad de los encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo con las oportunidades de aumento de sueldo que les proporciona el restaurante.

Además, indicaron que no piensan que reciben una mala remuneración, ni que los aumentos son demasiado pocos; sino por el contrario, calificaron como muy de acuerdo en que perciben una suma justa para el trabajo que realizan en el restaurante.

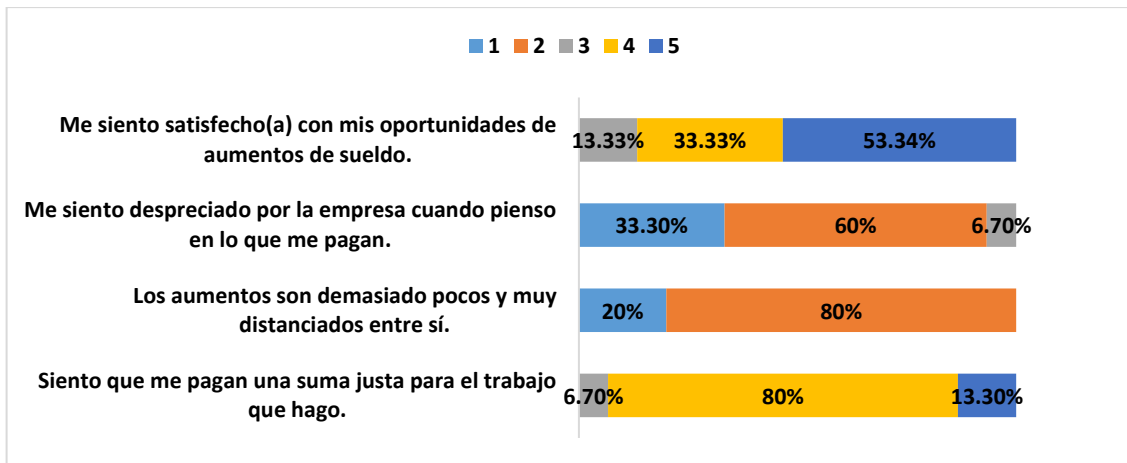


Figura 4. Dimensión Pago

En la Figura 5 se presenta la Dimensión Promoción se puede apreciar que en su mayoría los trabajadores se sienten totalmente de acuerdo con su trabajo, ya que lo consideran agradable; mientras que un grupo mínimo manifestó que se encuentra en desacuerdo.

Por otra parte, se observa que existe una calificación a la par de un desacuerdo y muy de acuerdo con respecto a la manera en que la empresa lleva su actividad productiva en relación con otras empresas.

Con respecto a las oportunidades de ser promovidos los trabajadores calificaron positivamente; lo cual se refleja con una calificación mayoritaria de muy de acuerdo con respecto de que existe muy poca oportunidad de promoción.

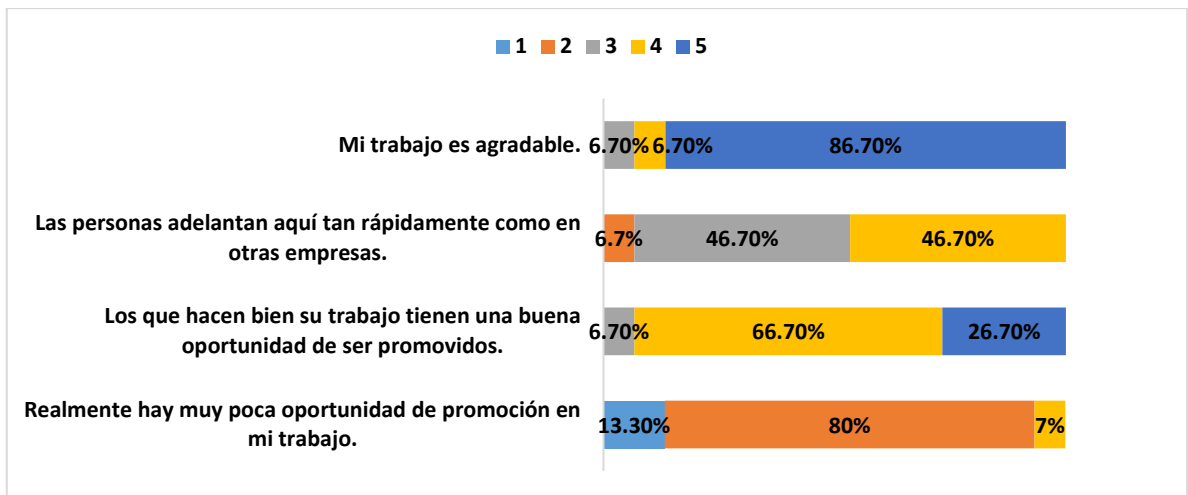


Figura 5. Dimensión Promoción

Se puede apreciar en la Figura 6 correspondiente a la Dimensión Supervisión que en su mayoría los encuestados sienten agrado por su supervisor, y solo un grupo mínimo se manifestó en desacuerdo con él. Al mismo tiempo indicaron que su supervisor sí muestra interés por los sentimientos de sus subordinados y sí es una persona justa. Por otra parte, en su mayoría los trabajadores dieron una calificación de muy de acuerdo con la competencia que cumple su supervisor en el trabajo.

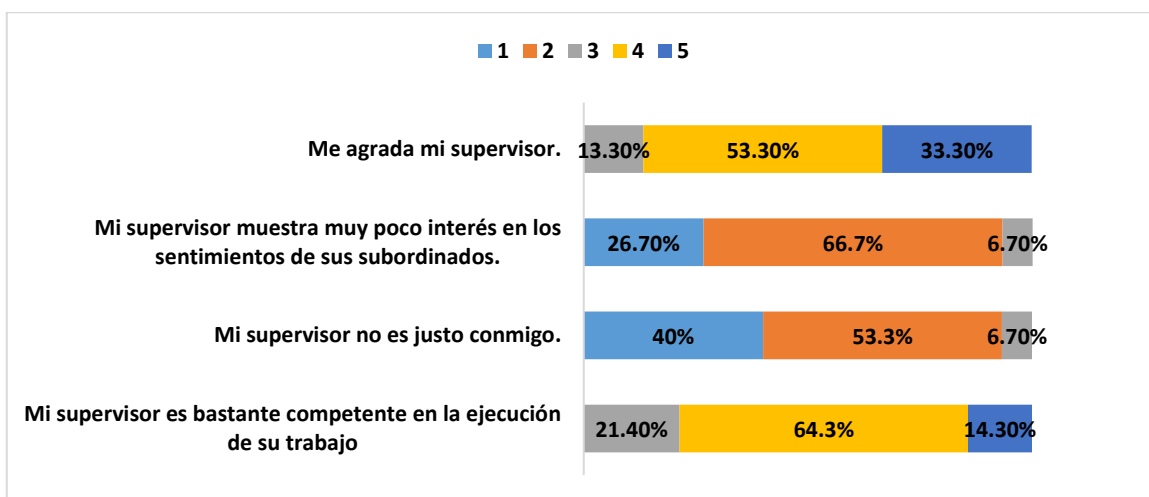


Figura 6. Dimensión Supervisión

Los resultados de la Figura 7 pertenecientes a la Dimensión Beneficios reflejan que los trabajadores están conformes con los beneficios que perciben. Del mismo modo, se evidencia que en su mayoría los trabajadores consideran que los beneficios son equitativos, asimismo son tan buenos como los que ofrecen las otras empresas. Por lo tanto, se visualiza que los trabajadores están satisfechos con los beneficios que reciben.

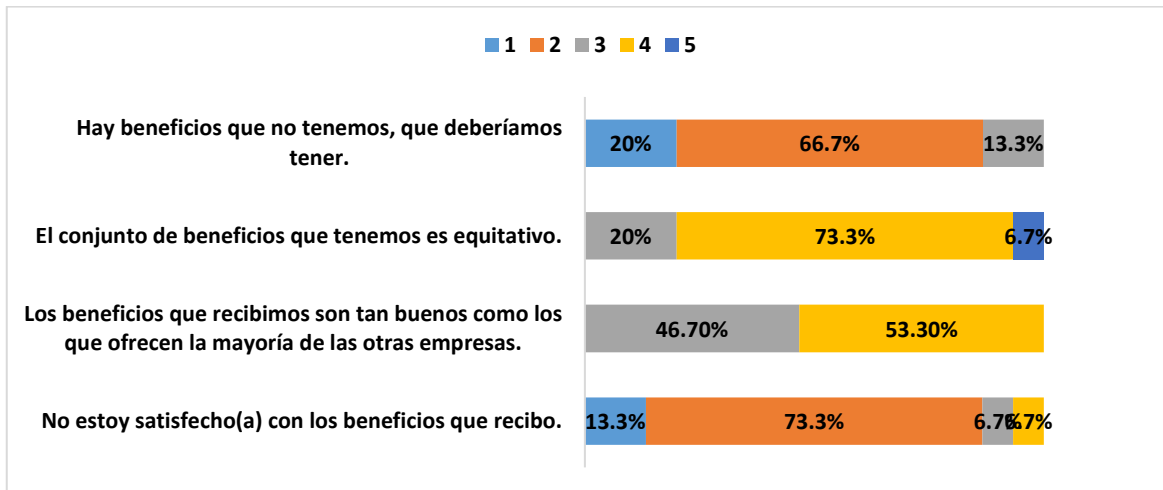


Figura 7. Dimensión Beneficios

La Figura 8 de la Dimensión Recompensas plasma que en su mayoría los trabajadores consideran que no existen discusiones ni peleas en el trabajo. Del mismo modo, manifestaron que no existen pocas recompensas para los trabajadores. Asimismo, los encuestados expresaron que sí sienten que el trabajo que hacen es apreciado. Por otra parte, en casi su totalidad calificaron favorablemente la manera de reconocimiento de su trabajo.

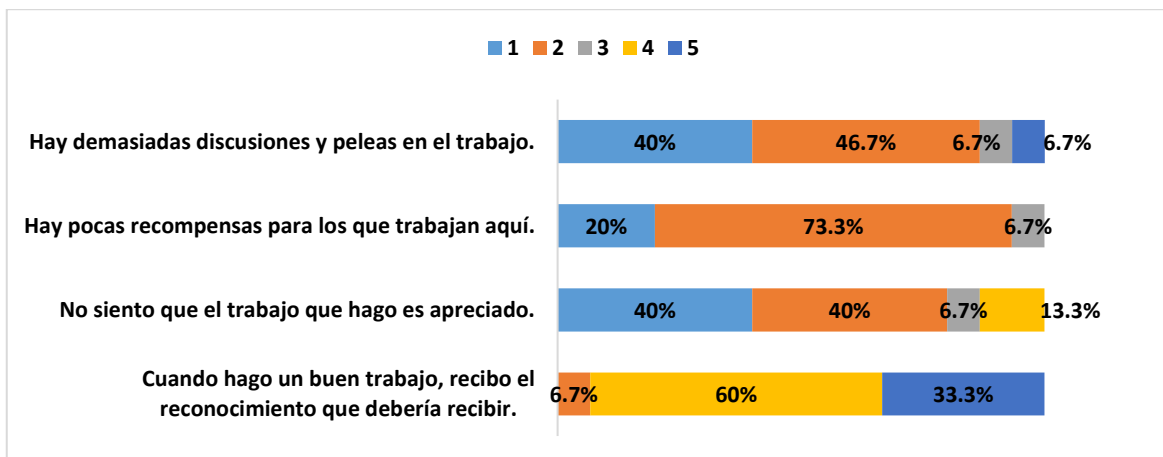


Figura 8. Dimensión Recompensas

Los resultados de la Figura 9 correspondiente a la Dimensión Condiciones de trabajo se visualiza que en su mayoría los trabajadores dieron una calificación de en desacuerdo con respecto a las cargas laborarías y que sus esfuerzos raramente son bloqueados por la burocracia. Asimismo, se evidencia que se encuentran muy en desacuerdo que las reglas y procedimientos no dificultan el hacer un buen trabajo.

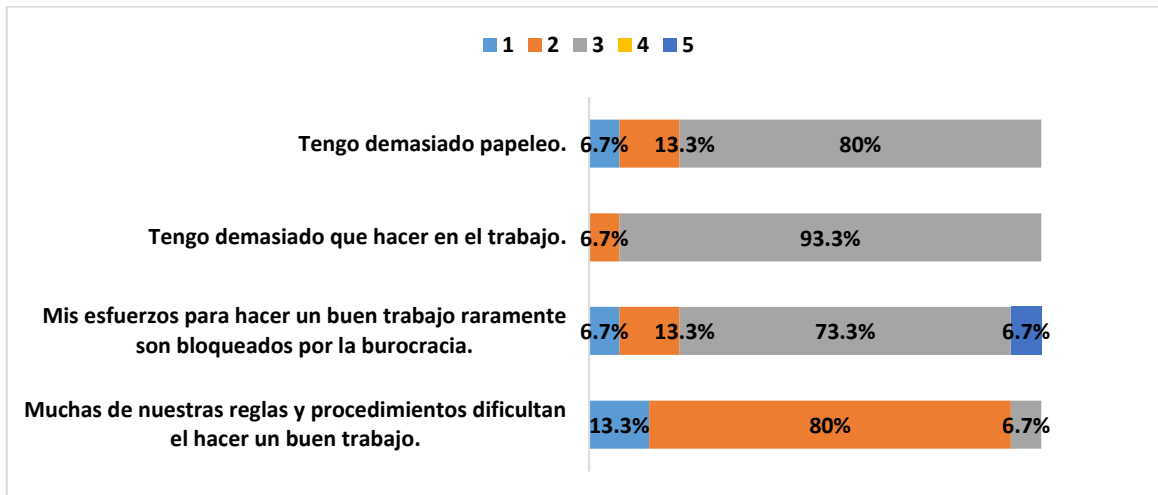


Figura 9. Dimensión Condiciones de trabajo

La Figura 10 perteneciente a la Dimensión Compañeros de trabajo muestra que los trabajadores consideran que las tareas asignadas son explicadas. Del mismo modo, calificaron de manera favorable las relaciones con los compañeros de trabajo. Por otra parte, en su mayoría consideran que no sienten que tienen que trabajar más de lo que debieran. Asimismo, los encuestados calificaron de manera positiva que les gusta trabajar con sus compañeros.

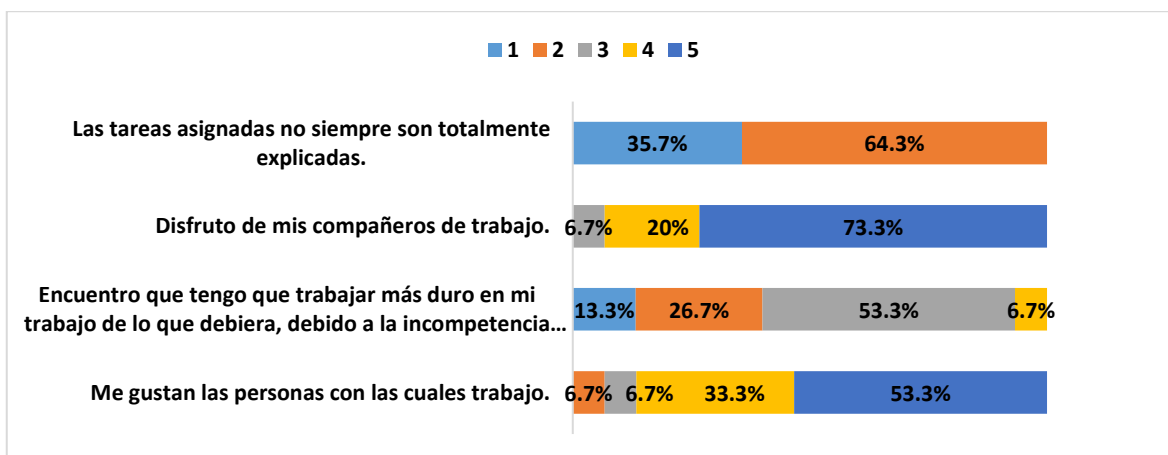


Figura 10. Dimensión Compañeros de trabajo

La Figura 11 de la Dimensión Naturaleza del trabajo se observa que en su mayoría no consideran que sus esfuerzos son remunerados como deberían ser. Del mismo modo, los trabajadores se sienten orgullosos de realizar su trabajo y les gusta lo que realizan. Por otra parte, manifestaron en desacuerdo de que no sienten que su trabajo no tiene sentido.

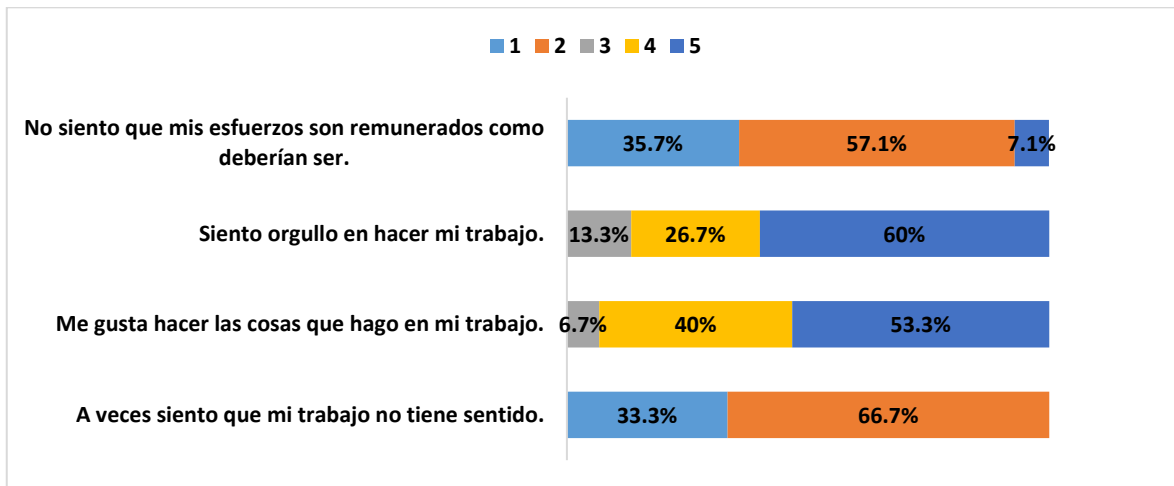


Figura 11. Dimensión Naturaleza del trabajo

En la Figura 12 de la Dimensión Comunicación se visualiza que en su mayoría los trabajadores calificaron de manera positiva su satisfacción con las oportunidades de promoción. Además, consideran que de que sí están al tanto de lo que pasa con la compañía, y que las metas de la empresa sí son claras. Del mismo modo, más de la mitad de los encuestados manifestaron que la comunicación aparenta ser buena en el restaurante.

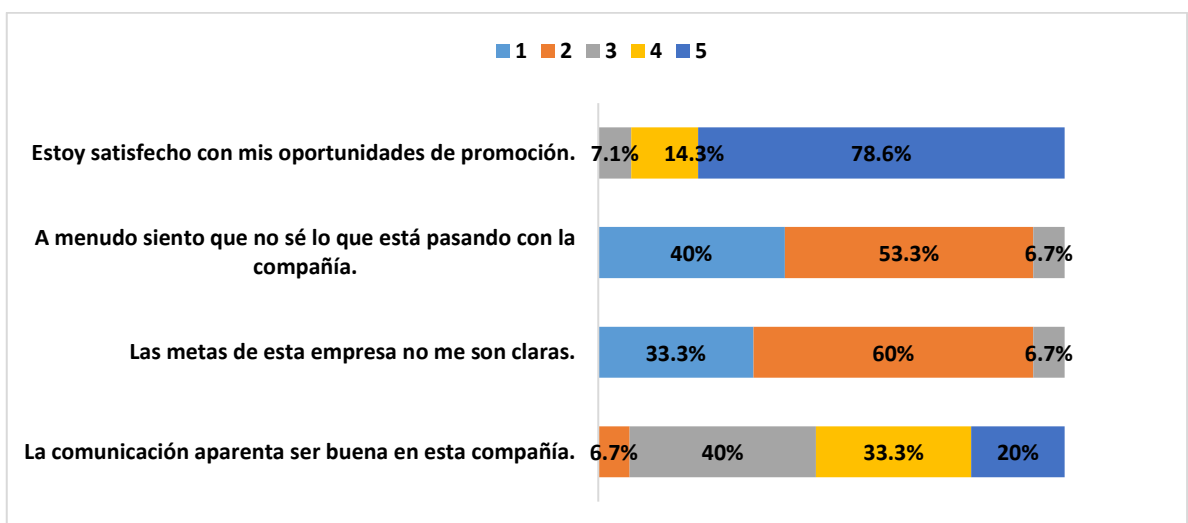


Figura 12. Dimensión Comunicación

3.1 Determinar el nivel de satisfacción laboral de acuerdo con los factores intrínsecos

A continuación, se presentan los resultados del equipo de trabajo del restaurante “El Charro” en la Escala de Satisfacción laboral.

En la Figura 13 se reflejan los resultados agrupados de los Factores intrínsecos, donde se puede observar que se obtuvo un nivel general de satisfacción laboral de los 14 trabajadores que participaron en el estudio. De acuerdo a la escala utilizada se dedujo que el personal se encuentra muy satisfecho laboralmente, por el hecho de tener un trabajo muy bien retribuido con sus beneficios sociales correspondientes y las oportunidades que les brindan; mientras que se evidencia algo satisfecho en el ámbito de recompensas, lo cual hay que considerar para plantear estrategias de mejora.

En resumen, se evidencia una satisfacción laboral muy buena y aceptable, ya que los resultados obtenidos se encuentran dentro de los rangos establecidos por la Escala de Likert, teniendo en cuenta las puntuaciones máximas de 4,53 – 5,33 – 5,67.

El personal del restaurante proyecta una actitud de satisfacción, que les produce tener un empleo, las oportunidades que les ofrecen en el trabajo de destacar, las oportunidades de hacer lo que les gusta, y el apoyo para el logro de sus objetivos y metas personales.

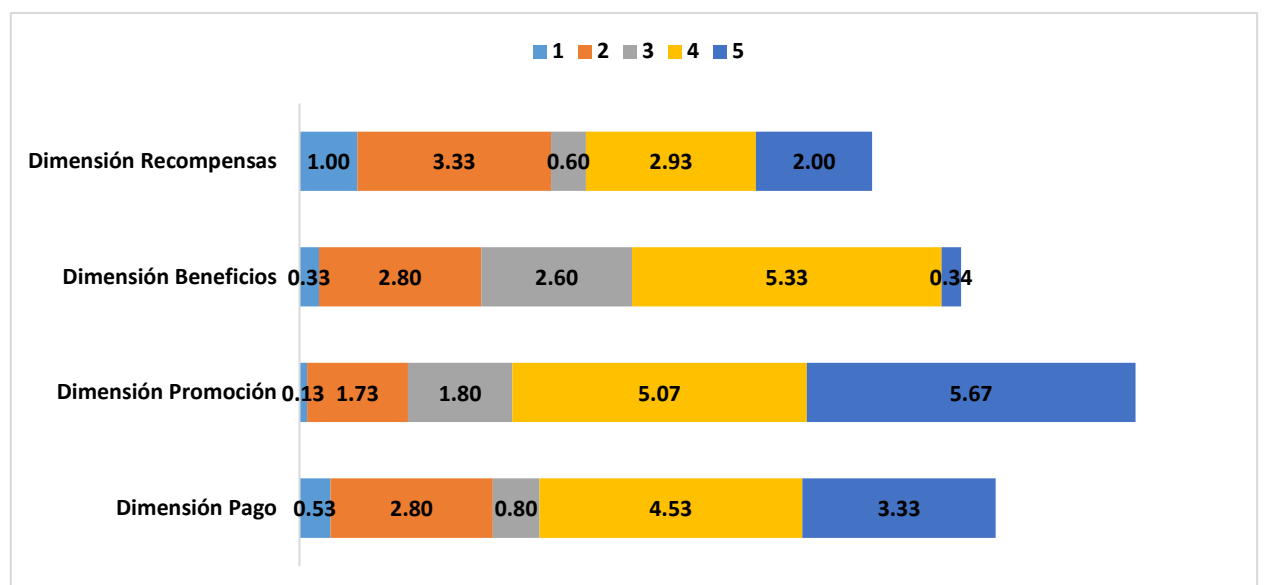


Figura 13. Factores Intrínsecos

3.2 Describir el nivel de satisfacción laboral de acuerdo con los factores extrínsecos

Posteriormente, se realizó el cálculo del nivel de satisfacción laboral de los Factores extrínsecos lo cual se refleja en la Figura 14, donde los trabajadores calificaron favorablemente su grado de satisfacción laboral; mostrando un alto nivel de satisfacción en relación con los aspectos de las condiciones de trabajo, seguida por la relación existente entre los compañeros de trabajo.

Los trabajadores muestran una satisfacción por ser considerados en la participación de las decisiones, el trato percibido por parte su superior, satisfacción con el ámbito físico, y satisfacción con la supervisión. Lo cual se vio reflejado en los resultados obtenidos, mismos que están presentados en la Figura 14; considerando las puntuaciones más altas 4,70 – 4,93 – 6,02 – 6,33 – 7,60.

Cabe destacar, que las calificaciones obtenidas han sido muy buenas lo cual indica que el restaurante ha manejado bien sus factores extrínsecos, tratando de mantener su personal en buenas condiciones generándoles confianza y fortaleciendo las relaciones entre sus compañeros y supervisor.

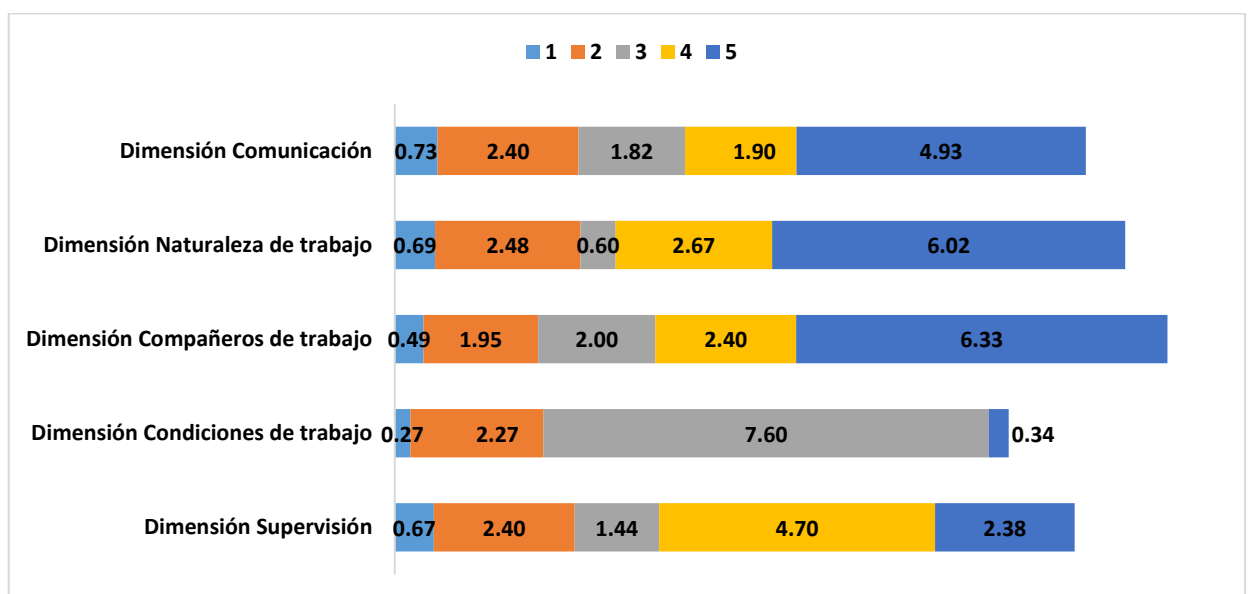


Figura 14. Factores Extrínsecos

3.3 Proponer estrategias para mejorar en base a los resultados obtenidos

Las estrategias que se presentan a continuación están planteadas en base a los resultados obtenidos, con la finalidad de ser aplicadas para mantener y mejorar la satisfacción laboral.

Estrategia 1
Identificar las oportunidades de mejora del personal y convertirlas en fortalezas mediante la elaboración de un plan de carrera.
Descripción de la actividad
Se efectuará la medición de perfil del equipo de trabajo del restaurante, posteriormente se analizará el puntaje obtenido de cada perfil y luego se darán a conocer los resultados, finalmente se propondrán oportunidades de crecimiento profesional del personal a su cargo. Se delimitará que personal necesita de mayor capacitación y desarrollo de conocimientos en el área y se convocará una reunión en la cual se comunicarán las propuestas de crecimiento y se tomarán decisiones en conjunto.
Efectos de la actividad
Los trabajadores del restaurante “El Charro” tendrán la oportunidad de emprender un plan de carrera, según sean sus necesidades y las del restaurante. Asimismo, se generarían nuevas y mejores oportunidades de desarrollo profesional, consiguiendo un mejor desempeño laboral.
Responsable
Jefe y administrador del restaurante
Tiempo
Se puede llevar a cabo una vez al año, permitiendo llevar un control de todos los casos en que accedan con beneficios económicos.

Estrategia 2

Realizar reuniones de trabajo para identificar las oportunidades de mejora y fortalezas de la empresa según la opinión de todo el personal.

Descripción de la actividad

Los trabajadores deberán escribir cinco cosas que consideren negativas y cinco cosas que consideren positivas del restaurante (modo anónimo), luego se procederán a leerlas en una reunión general y se socializarán, con la finalidad de plantear posibles soluciones frente a cada aspecto negativo. Para los aspectos positivos, se fortalecerán y felicitarán.

Efectos de la actividad

El personal podrá expresar libremente sus opiniones y sugerencias, generando un sentimiento de cooperación, participación y reciprocidad.

Responsable

Jefe del restaurante

Tiempo

Se puede realizar por lo menos tres veces año, el guía será el jefe encargado del restaurante.

Estrategia 3

Desarrollar eventos de reconocimiento a los colaboradores que hayan presentado un mejor desempeño o hayan alcanzado o sobrepasado las metas.

Descripción de la actividad

Se dará un reconocimiento a los mejores trabajadores, entregándoles una gratificación como incentivo por su buen desempeño.

Efectos de la actividad

Los trabajadores se verán motivados y buscarán esforzarse más para alcanzar los objetivos de su empresa y obtener un reconocimiento.

Responsable

Jefe y administrador del restaurante

Tiempo

Pueden realizarse una vez al año según lo decida el jefe encargado.

Técnicas para enfrentar la insatisfacción laboral

- Realizar eventos como ascensos y premios
- Generar un ambiente de trabajo agradable
- Horarios laborales flexibles
- Permisos laborales según sea el caso
- Que el trabajador perciba la utilidad de su trabajo
- Que se refleje ese sentimiento de familia organizacional
- Otorgar el trabajo acorde a su perfil para su buen desempeño

El dueño del restaurante “El Charro” encontrará satisfacción si tiene utilidades y mantiene una buena relación con todo su equipo de trabajo. Teniendo en cuenta que los empleados tienden a preferir trabajos donde les brinden oportunidades de desenvolver libremente sus habilidades, cumpliendo con sus tareas especificadas y del mismo modo siendo bien compensadas.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

El objetivo principal de esta investigación fue analizar el grado de satisfacción laboral del equipo de trabajo del Restaurante “El Charro”, ciudad Esmeraldas. Por tanto, los resultados revelaron a nivel general, que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Restaurante “El Charro” es muy satisfactorio.

Estos hallazgos guardan relación con el estudio realizado por Herrera (2012) el cual en su trabajo de investigación también utilizó como instrumento de medición el Job Satisfaction Survey (JSS), sirvió como referencia para desarrollar el estudio de las nueve dimensiones de la satisfacción laboral en la empresa. Asimismo, se pudo medir que el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores es muy bueno, de la misma forma se determinaron cuáles son los factores más relevantes que influyen. Como resultado se evidencia que una de las dimensiones con menores niveles de satisfacción fue la dimensión de recompensas; lo cual coincide con la información recolectada con el restaurante “El Charro”. Sin embargo, de acuerdo con los resultados, los empleados del restaurante muestran una actitud de satisfacción que les permite desarrollar a gusto sus actividades, también un trabajo que les brinda oportunidades para sobresalir, de hacer lo que aman y apoyo para lograr metas y objetivos tanto personales como organizacionales.

Por otra parte, la investigación de Montoya (2014) radicó en la evaluación de la satisfacción laboral; cuyo objetivo principal fue el determinar la forma en que los trabajadores apreciaban su situación laboral. También aplicaron el instrumento Job Satisfaction Survey (JSS) para dar respuesta a su investigación. Como resultados se obtuvo que los trabajadores están inconformes con su salario, consideran que no existe estímulos ni incentivos por parte de la empresa, tampoco reciben capacitaciones para actualizar sus conocimientos y la comunicación entre compañeros no es tan efectiva. Lo que discrepa con el estudio de la satisfacción laboral en el restaurante “El Charro”. No obstante, se comprobó mediante el instrumento JSS aplicado en el restaurante que los trabajadores manifiestan una conformidad tanto en factores intrínsecos como en factores extrínsecos, lo cual se reflejó en los resultados; obteniendo muy buenos puntajes según la Escala de Likert. Sobre entendiéndose, que el restaurante ha sabido manejar bien sus estrategias, tratando de mantener su personal en buenas condiciones generándoles confianza y fortaleciendo las relaciones entre sus compañeros y supervisor.

Arcos (2015) realizó un análisis de la satisfacción y desempeño laboral de una Institución Financiera, en la que pudo medir tres dimensiones: motivación, satisfacción y jerarquía. Investigación en la cual se logró identificar un alto nivel de complacencia en su equipo de trabajo; además se evidenció que existen falencias en las estrategias de satisfacción laboral por lo que se rediseñaron para que se ajusten a las necesidades del personal y no afecte a la gestión de la empresa. Del mismo modo, se pudo comprobar que el personal de “El Charro” mostró un nivel de satisfacción muy bueno, lo cual es favorable para el restaurante. Sus trabajadores por lo único que manifestaron que estaban algo inconformes fue con la dimensión de recompensas, para lo cual se tomó en cuenta unas que otras estrategias planteadas en la investigación de Arcos, adaptándolas a las necesidades del restaurante.

Bravo (2015) estudió la satisfacción laboral también por medio de la aplicación del instrumento Job Satisfaction Survey (JSS), la aplicación de este cuestionario mostró resultados más certeros y apegados al área de servicio humano. Como resultados se obtuvo que el factor de la motivación tiene un efecto positivo sobre la satisfacción, siempre y cuando exista la participación activa de los trabajadores, conscientes de que se deben a los mismos objetivos de la empresa. Del mismo modo, se evidenció en “El Charro” que existen buenas relaciones entre compañeros y jefe, por lo cual el ambiente es sano y permite que los trabajadores realicen sus actividades laborales de manera eficiente. Cabe destacar, que el jefe siempre está al pendiente de su equipo de trabajo, llevando un control de todos los acontecimientos sucedidos en el restaurante con la finalidad de corregirlos a tiempo y mantener motivados y comprometidos a los trabajadores.

Por último, Intriago (2020) en el desarrollo de su investigación indentificó puntos débiles en las dimensiones de beneficios y comportamiento laboral, los cuales debían ser tratados para fortalecer sus falencias en la comunicación interna, clima y comportamiento organizacional. Lo que discrepa con los resultados obtenidos en el restaurante “El Charro”, donde la dimensión de beneficios obtuvo un buen puntaje de muy satisfactorio, y en cuanto al comportamiento laboral se reflejó una calificación positiva; no obstante, se sugirieron algunas estrategias para fortalecer sus dimensiones y a futuro no se vaya a desacreditar aquella satisfacción que sienten los trabajadores por ser parte del equipo de trabajo del restaurante.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al finalizar la investigación sobre la “Satisfacción laboral en el restaurante El Charro, de la ciudad de Esmeraldas”, se presentan las siguientes conclusiones:

- Por medio de la investigación realizada se logró determinar el nivel de satisfacción laboral de acuerdo con los factores intrínsecos que se identificaron en el restaurante “El Charro”, obteniendo como resultado de acuerdo a la escala de Likert que el personal se encuentra muy satisfecho laboralmente, por el hecho de tener un trabajo muy bien retribuido con sus beneficios sociales correspondientes y las oportunidades que su jefe les brindan, para asimismo lograr sus objetivos y metas tanto personales como organizacionales.
- Los trabajadores calificaron favorablemente el nivel de satisfacción laboral de acuerdo con los factores extrínsecos; manifestando un alto nivel de satisfacción por ser considerados en la participación de las decisiones, el trato percibido por parte del jefe, satisfacción con el ámbito físico, y satisfacción con la supervisión. Cabe destacar, que las calificaciones obtenidas han sido muy buenas lo cual indica que el restaurante ha sabido manejar bien sus factores extrínsecos, tratando de mantener su personal contento en todos los ámbitos.
- La satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en el restaurante “El Charro” es muy satisfactoria, lo que puede dejar claro que las necesidades y expectativas laborales han sido suplidas como corresponden, alcanzando un nivel de eficiencia y efectividad. Sin embargo, se propusieron algunas estrategias para mejorar en base a los resultados obtenidos.

5.2 Recomendaciones

En base a las conclusiones expuestas, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Se le sugiere al dueño del restaurante “El Charro” que implemente las estrategias propuestas en la investigación; las que permitirán alcanzar las necesidades y expectativas de sus trabajadores que se convierten en el medio para poder llevar a cabo su actividad comercial. Considerando que al tener un personal satisfecho se reflejará de manera positiva para el negocio, mejorando su eficiencia y alcanzando los índices de productividad.
- Finalmente, se recomienda efectuar mediciones sobre la satisfacción laboral periódicamente para detectar a tiempo cualquier necesidad o falencia y puedan tomar las medidas correspondientes y mejoren los niveles de satisfacción.

REFERENCIAS

- Araque, W. (2021). *5 factores que influyen en la satisfacción laboral*. Recuperado de <https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/>
- Arcos, F. (Febrero de 2015). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato*. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1077/1/80243.pdf>
- Atalaya, M. (12 de Marzo de 2013). *Satisfacción laboral y productividad*. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Blum, M.L. y Naylor, J.C. "Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales", Editorial Trillas, México DF 1976. Pág. 73.
- Código del Trabajo de la República del Ecuador . (2015). Recuperado de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (Octubre de 2008). Recuperado de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Dipp, A., Tena, J., & Villanueva, R. (18 de Agosto de 2010). *Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado*. Recuperado de <file:///C:/Users/COMPU%20FACIL/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralYCompromisoInstitucionalDeLosDo-3294739.pdf>
- Galván, M. (2017). *Motivación laboral*. Recuperado de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html>
- Gamboa, E. (4 de Septiembre de 2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Recuperado de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

- Gamboa, E. (2021). *Qué es la satisfacción de empleados y cómo medirla*. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/como-hacer-encuestas-de-satisfaccion-de-empleados/>
- García, J. (22 de Noviembre de 2017). *Motivación y satisfacción laboral*. Recuperado de <https://prevencionar.com/2017/11/22/motivacion-satisfaccion-laboral/>
- Guim, P. (2018). *Importancia de la satisfacción y clima laboral en las empresas*. Recuperado de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/clima-laboral-empresas.html>
- Herrera, D. (2012). *Estudio de la satisfacción laboral de los empleados en una multinacional de comidas rápidas*. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10618/HerreraInfanteDianaCatalina2012.pdf?sequence=3>
- Intriago, P. (Septiembre de 2020). *Satisfacción laboral del personal administrativo de Autoridad Portuaria de Esmeraldas*. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2214/1/INTRIAGO%20SAMANIEGO%20PAMELA.pdf>
- Jara, H. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en la empresa Cósmica Cía. Ltda.* Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12386/1/UPS-CT006466.pdf>
- La Ley Orgánica del Servicio Público. (2016). Recuperado de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%20C3%BAAb.pdf
- López Más, J. (2014). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25-36.
- Martínez, M. (15 de Mayo de 2013). *Teoría de Herzberg*. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- Martínez, P. (25 de Noviembre de 2019). *Teoría de Herzberg de los dos factores sobre la motivación laboral*. Recuperado de <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-herzberg-de-los-dos-factores-sobre-la-motivacion-laboral-4807.html>

- Nieto, N. (24 de Abril de 2020). *Los factores que determinan la satisfacción laboral*. Recuperado de <https://www.equiposytalento.com/talentstreet/noticias/2020/04/24/los-factores-que-determinan-la-satisfaccion-laboral/4017/>
- Núñez, A. (14 de Agosto de 2018). *4 tipos principales de motivación laboral*. Recuperado de <https://www.ticbeat.com/empresa-b2b/4-tipos-principales-motivacion/>
- Océane, B. (4 de Octubre de 2017). *La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo*. Recuperado de <https://www.waterlogic.es/blog/la-importancia-de-la-satisfaccion-en-el-puesto-de-trabajo/>
- Orellana, P. (2020). *Motivación laboral*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-laboral.html>
- Polo, D. (2020). *5 factores que influyen en la satisfacción laboral*. Recuperado de <https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/>
- Puello, M. (3 de Diciembre de 2020). *La importancia de la motivación de los trabajadores en una empresa*. Recuperado de <https://www.grupocibernos.com/blog/la-importancia-de-la-motivacion-de-los-trabajadores-en-una-empresa#:~:text=Un%20trabajador%20motivado%20rendir%C3%A1%20m%C3%A1s,se%20traduce%20en%20mayores%20ventas.>
- Pujol, L. (18 de Marzo de 2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Quiroa, M. (2020). *Teoría de los Dos Factores*. Recuperado de <https://www.toolshero.es/psicologia/teoria-de-los-dos-factores/>
- Sánchez, M. (27 de Octubre de 2020). *5 factores que influyen en la satisfacción laboral*. Recuperado de <https://www.ntxpro.net/tips-y-consejos/5-factores-que-influyen-en-la-satisfaccion-laboral/>
- Solórzano, N. (Marzo de 2021). *Satisfacción laboral de la empresa Constructora y Consultora del Pacífico S.A.* Recuperado de

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2528/1/Sol%20Jimenez%20Nistor%20Javier.pdf>

Spector, Paul E. (2002) *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica* / Paul E. Spector; traducción Arturo Aparicio Vázquez, Mariana Fernández de la Peña., México, El Manual Moderno.

ANEXOS

a) Encuesta

Saludos cordiales de parte de Ariana Meza, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la PUCESE, tenga la amabilidad de colaborar ayudándome a llenar la siguiente encuesta. El objetivo de esta encuesta es para que me proporcione información para profundizar mi proyecto de tesis cuyo objetivo es Analizar el grado de satisfacción laboral del equipo de trabajo del Restaurante “El Charro”, ciudad Esmeraldas.

JOB SATISFACTION SURVEY Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved Department of Psychology University of South Florida							
Por favor utilice la escala siguiente para contestar a cada pregunta, rodeando el número apropiado.		Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy en acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.	1	2	3	4	5	6
2	Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
3	Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo	1	2	3	4	5	6
4	No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.	1	2	3	4	5	6
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	1	2	3	4	5	6
6	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.	1	2	3	4	5	6
7	Me gustan las personas con las cuales trabajo.	1	2	3	4	5	6
8	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.	1	2	3	4	5	6
9	La comunicación aparenta ser buena en esta compañía.	1	2	3	4	5	6
10	Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí.	1	2	3	4	5	6
11	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	1	2	3	4	5	6
12	Mi supervisor no es justo conmigo.	1	2	3	4	5	6

13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas.	1 2 3 4 5 6
14	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	1 2 3 4 5 6
15	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia.	1 2 3 4 5 6
16	Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo.	1 2 3 4 5 6
17	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	1 2 3 4 5 6
18	Las metas de esta empresa no me son claras.	1 2 3 4 5 6
19	Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan.	1 2 3 4 5 6
20	Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otras empresas.	1 2 3 4 5 6
21	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados.	1 2 3 4 5 6
22	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	1 2 3 4 5 6
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	1 2 3 4 5 6
24	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.	1 2 3 4 5 6
25	Disfruto de mis compañeros de trabajo.	1 2 3 4 5 6
26	A menudo siento que no sé lo que está pasando con la compañía.	1 2 3 4 5 6
27	Siento orgullo en hacer mi trabajo.	1 2 3 4 5 6
28	Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo.	1 2 3 4 5 6
29	Hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener.	1 2 3 4 5 6
30	Me agrada mi supervisor.	1 2 3 4 5 6
31	Tengo demasiado papeleo.	1 2 3 4 5 6
32	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	1 2 3 4 5 6
33	Mi trabajo es agradable.	1 2 3 4 5 6
34	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	1 2 3 4 5 6
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser.	1 2 3 4 5 6
36	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción.	1 2 3 4 5 6

Agradezco su colaboración y tiempo!