

La Satisfacción Laboral en una Empresa del Sector Gastronómico

María del Carmen Rivera Acosta

Universidad Jorge Tadeo Lozano

Facultad de Ciencias Económicas Administrativas

Especialización en Gerencia de Recursos Humanos

Bogotá D.C.

2011

La satisfacción laboral en una empresa del sector gastronómico

María del Carmen Rivera Acosta

Gustavo Esguerra Pérez

Director

Universidad Jorge Tadeo Lozano

Facultad de Ciencias Económicas Administrativas

Especialización en Gerencia de Recursos Humanos

Bogotá D.C.

2011

Índice

	Pág.
1. Introducción.....	4
2. Resumen.....	5
3. Planteamiento del Problema.....	6
3.1. Pregunta de Investigación.....	6
4. Objetivos.....	6
4.1. Objetivo General.....	6
4.1.2. Objetivos Específicos.....	7
5. Justificación.....	7
6. Marco Teórico.....	8
6.1. Antecedentes.....	8
7. Tipo de Estudio y Diseño.....	13
8. Método.....	13
8.1. Participantes.....	13
8.2. Instrumento.....	13
9. Procedimiento.....	14
10. Análisis de Resultados.....	15
10.1. Cuestionario de Satisfacción Laboral.....	15
10.2. Área de Producción.....	15
10.3. Área de Atención y Servicio al Cliente.....	17
10.4. Área Administrativa.....	19
11. Discusión.....	21
12. Conclusiones.....	24
13. Recomendaciones.....	25
14. Referencias.....	26
15. Anexos.....	27
16. Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.....	28

1. Introducción

Esta investigación esta enfocada en el campo de acción laboral de una empresa del sector gastronómico ubicada en Chía Cundinamarca.

La importancia del tema elegido radica en que la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa es la piedra angular del proyecto organizacional y plan estratégico de la misma. Es el impulso que hace que el individuo se oriente en alcanzar metas y objetivos, que surgen de la empresa y de las mismas necesidades individuales de cada trabajador. En el entorno laboral la satisfacción juega un papel muy importante para el desarrollo de la empresa ya que es un condicionante que hace la diferencia para que los sujetos tengan un mayor desempeño en la organización.

Uno de los problemas principales que enfrentan las empresas gastronómicas, es encontrar la manera de motivar al personal para que pongan mas empeño en sus labores e intensificar la satisfacción laboral e interés en el trabajo. El estudio de la satisfacción laboral ha constituido una parte muy difícil y antigua de la psicología industrial, sin embargo, es la que trata de explicar las razones por las cuales las personas se sienten motivadas para hacer algo.

Referirse a la satisfacción laboral en una empresa del sector gastronómico, como mecanismo para lograr determinados objetivos representa reto de trascendencia, para los individuos, la sociedad y la misma organización.

Aquí radica la importancia de la satisfacción laboral por ser un proceso indispensable, que tiene implicaciones individuales, administrativas y organizacionales. Del mismo modo, no es lo que el empleado muestra sino todo un conjunto de aspectos ambientales que rodea al puesto de trabajo, lo cual hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera dentro de la organización.

Si se analizan los aspectos que la satisfacción laboral ejerce sobre un trabajador se podría decir que existe una relación positiva y significativa entre, satisfacción y productividad.

2. Resumen

Medir la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del sector gastronómico, revelo en la organización la forma en que los mismos se sienten con respecto a su trabajo y a la empresa, de tal forma que les sirvió como elemento para detectar algunas necesidades que los trabajadores tienen.

Esta investigación se origino con el objetivo de describir las características asociadas a la satisfacción laboral de los empleados de una empresa del sector gastronómico, la selección de los treinta participantes se realizo dentro de la organización por áreas de trabajo, en las cuales participaron el área de Servicio al cliente, área de Producción y el área Administrativa, a quienes se aplico un cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de (Meliá y Peiro, 1989). Dicho cuestionario consta de 23 ítems y permite la evaluación de diversas facetas específicas de la situación como, las características intrínsecas del trabajo, la supervisión, la participación y el ambiente físico. La escala de respuestas es de siete puntos, donde una alta puntuación indica un mayor nivel de satisfacción general de los sujetos, donde los resultados fueron presentados individualmente por sectores, para discernir mejor sobre el nivel de satisfacción en cada lugar de trabajo.

Abstract

Measuring job satisfaction among workers in a company in the food industry, revealed in the way that they feel about their work and enterprise, so that they served as a detection of certain workers' needs have.

This research originated with the aim of describing the characteristics associated with job satisfaction of employees of a company in the food industry, the selection of participants was conducted thirty in the organization of work areas, where the area involved customer service, production area and administrative area, who were administered a questionnaire of job satisfaction S20/23 (Meliá and Peiro, 1989). This questionnaire consists of 23 items and allows the evaluation of various specific facets of the situation, the intrinsic characteristics of work, supervision, participation and physical environment. The response scale is seven points, where a high score indicates a higher level of overall satisfaction of subjects, where the results were presented individually by sector, to better discern the level of satisfaction in each workplace.

3. Planteamiento del Problema

Actualmente ha surgido un interés por estudiar e indagar las empresas del sector gastronómico, pues se ha evidenciado que existe un alto índice de rotación y ausentismo por parte de los trabajadores, esta problemática está estrechamente relacionada con la satisfacción laboral, ya que éste es un condicionante muy necesario para lograr importantes resultados que satisfagan a cada persona en particular y a la organización a la que pertenecen, se reflejaron problemas en la estabilidad laboral de la empresa, los cuales afectaron el desempeño de la misma, por esta razón nació la idea de investigar y buscar las causas fundamentales que han dado origen a la alta rotación y ausentismo de personal.

En este contexto se considero de interés fundamental determinar mediante un análisis descriptivo cuales son las características que predicen la satisfacción laboral en una empresa del sector gastronómico.

Ante esta situación surge el siguiente interrogante:

3.1. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las características de satisfacción laboral de los empleados de una empresa del sector gastronómico?

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Describir las características de satisfacción laboral de los empleados de una empresa del sector gastronómico de Chía Cundinamarca.

4.1.2. Objetivos Específicos

Identificar las características asociadas a la satisfacción laboral, de acuerdo a las áreas de trabajo establecidas en la empresa.

Identificar los elementos que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Saber como se asume el compromiso de los trabajadores con la organización.

Identificar los principales aspectos de la satisfacción laboral y su relación e influencia en el ámbito laboral de una organización.

5. Justificación

Conocer la satisfacción en el trabajo es relevante en el comportamiento del personal que labora en las organizaciones; ella “potencia aspectos como el de la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación...” (Valle, 1995, p.74). Considerando la cita se han evidenciado comportamientos que reflejan la falta de adaptación al medio laboral por parte de los trabajadores que se encuentran insatisfechos, lo que ha afectado la satisfacción laboral de cada una de las áreas que conforman la empresa del sector gastronómico, creando problemas al personal encargado de gerenciar la organización.

El planteamiento realizado anteriormente evidencia la importancia del presente estudio y en relación del mismo se pretende incitar la reflexión de los directivos generales de la organización, sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, considerando que la satisfacción laboral es un factor determinante en la productividad, tomando en cuenta además que el comportamiento de los trabajadores esta condicionado por la percepción que tenga esté de la organización.

El crear un punto de equilibrio entre los dos grupos nombrados anteriormente, permitirá a la organización contar con un personal altamente identificado, capaz de compartir los valores, estilos de comunicación, las normas propias de la organización, toda esto permitirá fortalecer en alto grado la satisfacción de los trabajadores.

Cabe resaltar que la apreciación que se tenga sobre la presente investigación beneficiará a ambos grupos puesto que se encuentran bajo el mismo contexto laboral y es clave dentro de los procesos administrativos en la organización.

6. Marco Teórico

Teorías Sobre la Satisfacción Laboral

6.1. Antecedentes:

Se inicia con la definición de la satisfacción laboral, por ser el tema que se abordara en la investigación.

Satisfacción laboral:

Existen innumerables definiciones, pero que al final concuerdan en una idea. Es un estado emocional, de acuerdo a la percepción de la experiencia laboral del sujeto.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Importancia de la satisfacción laboral.

Según plantea Robbins, la satisfacción laboral es importante por tres razones:

- Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

En la actualidad se presta mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento, subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien, o a la inversa que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio (Peiro, 1996).

Existen algunas razones las cuales se podrían llamar culturales, funcionales e históricas, estas razones son implícitas más que explícitas y de hecho pocos investigadores

las han formulado claramente, aunque se pueden extraer algunas de los distintos estudios.

La primera razón es cultural en el sentido que, como país se valora la libertad individual, el crecimiento personal y la oportunidad de derechos humanos, como consecuencia de ello surge la preocupación si le gusta a la gente su trabajo y que le satisfaga y recompense.

La segunda razón para interés por la satisfacción laboral es funcional. El concepto de satisfacción laboral tiene un valor intrínseco, aunque la investigación muestra su relación con otras variables importantes como el absentismo, la rotación y el rendimiento.

Finalmente hay bases históricas en la investigación sobre la satisfacción laboral.

Para muchos la satisfacción en el trabajo es un motivo en si mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen, las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Existiendo insatisfacción en el trabajo, estaremos en la presencia de un quiebre empleados – patrón.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que solo dinero o logros tangibles, para la mayoría también satisface necesidades de trato personal. Por ende no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1988).

De acuerdo a las investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto en el trabajo

- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo.

Adicionalmente hay una serie de factores que igual influyen en el desempeño y satisfacción de los empleados, de los cuales se ampliara información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral. Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre que tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan tedio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas los empleados experimentarían placer y satisfacción.

Reto del trabajo

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas

Este punto se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en si y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo (Robbins, 1988).

Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de

personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva (Robbins, 1999).

Efectos de la satisfacción laboral

Los siguientes son los efectos que produce la satisfacción en otras variables, como es la productividad, la rotación y el ausentismo, que se pueden considerar como el contexto de la organización, también se dará a conocer un breve resumen de cómo estas variables se relacionan con las siguientes determinantes, edad, sexo, estado civil y antigüedad.

Satisfacción y ausentismo.

Se ha encontrado una relación más consistente entre ambas variables, si bien esta es moderadamente alta. De hecho parece más probable que individuos insatisfechos tienden a faltar al trabajo, sin embargo parece que esta correlación no es tan alta debido a otros factores que tienen impacto en la misma. Cuando en un estudio se ha conseguido el impacto, en relación que se analiza de factores externos, parece demostrarse que los empleados satisfechos se ausentan menos del trabajo que los insatisfechos.

Satisfacción y rotación

En este caso parece demostrarse una correlación negativa más consistente, es decir, a mayor satisfacción, menor rotación. Por lo tanto es de suma importancia el hecho que los empleados estén satisfechos con su trabajo y con ellos mismos, ya que la rotación es uno de los problemas más grandes que existen en la empresa y uno de los factores que mas costos les genera debido al esfuerzo que implica la contratación y capacitación de los nuevos empleados.

Teoría de la fijación de metas

La hipótesis fundamental de la teoría de la fijación de metas es sencillamente la siguiente: el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas correctas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen. Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro. Locke y colaboradores demostraron que son importantes tanto antes como después del comportamiento deseado. Cuando participan en la fijación de metas, los trabajadores. Aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal.

En esta forma las metas orientan eficazmente a los trabajadores en formas aceptables. Además la consecuencia de metas es reconfortante y ayuda a satisfacer el impulso de logro y las necesidades de estima y autorrealización. También se estimulan las

necesidades de crecimiento ya que la obtención de metas con frecuencia lleva a los individuos a fijar metas más altas para el futuro (Davis y Newstrom, 1991).

Elementos de la fijación de metas. La fijación de metas como herramienta motivacional, es más eficaz cuando se tienen cuatro elementos:

Aceptación de la meta: las metas eficientes no solo deben ser entendidas sino también aceptadas; los supervisores deben explicar su propósito y la necesidad que la organización tiene de ellas, especialmente si serán difíciles de alcanzar.

Especificidad: las metas deben ser tan específicas, claras y susceptibles de evaluación para que los trabajadores sepan cuando se alcanzan, ello permite saber que buscan y la posibilidad de medir su propio progreso.

Reto: La mayoría de empleados trabajan con más energía cuando tienen metas más difíciles de alcanzar que cuando son fáciles, ya que son un reto que incide en el impulso de logro, sin embargo deben ser alcanzables, considerando la experiencia y sus recursos disponibles.

Retroalimentación: luego de que los empleados participaron en la fijación de metas bien definidas y que representan retos, necesitarán información sobre su desempeño. De lo contrario, estarían "trabajando en la oscuridad" y no tendrían una manera de saber que tanto éxito tienen.

Loke y colaboradores formularon conclusiones tales como que la satisfacción laboral es función de la medida en que la persona logre la meta fijada. A mayor concordancia en el desempeño establecido y real, mayor satisfacción. Conclusión importante para empleadores interesados en el estado de ánimo de su personal y por la calidad de vida laboral. Las metas no deben ser demasiado elevadas ya que pueden llevar a una discrepancia inevitable entre el desempeño real y el establecido. A sí mismo para obtener resultados positivos, las metas deben conllevar algún tipo de satisfacción intrínseca. Si el trabajo es excesivamente rutinario, ni siquiera las metas concretas y difíciles ayudarán.

Los estudios que han puesto a prueba la teoría de las metas han demostrado la superioridad como factores de motivación de las que son específicas y presentan reto, no se puede concluir que la participación es el nivel de satisfacción de los empleados al determinar metas sea deseable siempre, pero quizá es preferible a la asignación de metas cuando se espera resistencia ante retos difíciles. Como conclusión general, existen evidencias sustanciales de que las intenciones articuladas en termino de metas son una fuerza motivadora poderosa (Robbins, 1998).

7. Tipo de Estudio y Diseño

La investigación es de carácter descriptivo con el cual se espera identificar el nivel de satisfacción que los empleados de una empresa del sector gastronómico experimentan.

El estudio se llevó a cabo en las tres áreas con las que cuenta la empresa, las cuales son; el área de Administración, Producción y Atención al Cliente, el tema resaltó en un gran interés para la empresa, la razón es que las dos partes pueden obtener beneficios, tanto la empresa como los trabajadores, la empresa conociendo las actividades individuales que contribuyen a la satisfacción en el trabajo, a la vez los problemas de mayor preocupación, los motivos de inconformidad de los empleados, encontrando las áreas donde los directivos deben poner mayor interés y puedan brindar soluciones reales y aplicables de mejora.

8. Método

8.1. Participantes

Para este estudio se dispuso de una muestra no probabilística por conveniencia conformada por Treinta (30) trabajadores con edades comprendidas entre 22 y 40 años, caracterizando la muestra por antigüedad de cada trabajador en la empresa, se reporta un rango de tiempo de permanencia en la empresa entre 3 y 10 años. Participaron en el estudio tomando en cuenta el único requisito de ser empleado de la empresa, los resultados serán presentados individualmente por sectores, para discernir mejor sobre el nivel de satisfacción en cada lugar de trabajo.

8.2. Instrumentos

Como variable de estudio se consideró el nivel de satisfacción laboral evaluado en el cuestionario S20/23 de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró, con escala tipo Likert se consideraran los criterios desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho de 1 a 7 puntos con las siguientes categorías, muy satisfecho=7, bastante satisfecho=6, algo satisfecho=5, indiferente=4, algo insatisfecho=3, bastante insatisfecho=2, muy insatisfecho=1. También se consideraran algunas variables individuales de la población de estudio como: categoría contractual turno en que labora, antigüedad en el puesto, escolaridad, estado civil, ocupación y género.

El cuestionario de Satisfacción laboral S20/23, de Meliá y Peiro (1989).

La satisfacción laboral será medida mediante el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (Meliá y Peiro, 1989). Dicho cuestionario consta de 23 ítems y permite la

evaluación de diversas facetas específicas de la situación como: las características intrínsecas del trabajo, la supervisión, la participación y el ambiente físico, por ejemplo, “las relaciones personales con los jefes”. La escala de respuestas es de siete puntos, donde una alta puntuación indica un mayor nivel de satisfacción general de los sujetos.

9. Procedimiento

El procedimiento que se siguió y a través del cual se dio respuesta a la pregunta que originó la investigación fue el siguiente:

- Detectar a un grupo de personas que trabajaran en una empresa del sector gastronómico.
- Seleccionar a las personas que pudieran participar en la realización del cuestionario de satisfacción laboral, y establecer contacto con ellos.

La aplicación de la técnica se realizó para cada grupo, en espacios donde se encontraban laborando.

Posteriormente se planeó la aplicación de cada una de las sesiones de aplicación del cuestionario, al inicio de cada una de las sesiones se le explicaba a los trabajadores el objetivo de la realización del cuestionario de satisfacción laboral iniciando con la pregunta ¿para ustedes que es la satisfacción laboral? Posteriormente se fue dando la participación de todos los integrantes.

Una vez terminadas las sesiones se procedió a la transcripción del cuestionario de satisfacción laboral para realizar la discusión y conclusión del trabajo.

- Con los resultados obtenidos a partir de la técnica utilizada se procedió a interpretar las opciones de respuesta que van desde muy satisfecho hasta muy insatisfecho.
- Una vez conformados los grupos se procedió a realizar la ejecución del cuestionario de satisfacción laboral en el lugar de trabajo a 30 trabajadores distribuidos de la siguiente manera (4 Administrativos, 8 trabajadores del área de producción y 18 meseros).

Una vez aplicado el instrumento a los trabajadores, la información fue ingresada y tabulada en una hoja de cálculo utilizando Microsoft Office Excel 2007, para realizar el posterior análisis de los datos.

10. Análisis de Resultados

10.1. Cuestionario de Satisfacción Laboral

El cuestionario de satisfacción laboral fue aplicado en tres áreas principales de la empresa identificadas en el siguiente análisis como Atención y Servicio al cliente, donde se indago a quienes desempeñan el cargo de meseros; el área de Producción, donde se aplico el cuestionario al personal de cocina, parrilla y bar; y el área Administrativa, donde respondieron quienes ocupan el cargo de Gerente Administrativo, Contadora, Secretaria y Auxiliar de gerencia.

El análisis de los resultados se presenta por cada una de las áreas determinadas para la aplicación del instrumento y por la frecuencia de respuestas en las alternativas establecidas. Dichas opciones se establecen con base a una escala de Likert, definiendo las siguientes siete alternativas: *muy insatisfecho*, *bastante insatisfecho*, *algo insatisfecho*, *indiferente*, *algo satisfecho*, *bastante satisfecho*, *muy satisfecho*.

Se debe tener en cuenta que el cuestionario tiene un total de 23 ítems, los cuales fueron aplicados a cada uno de los trabajadores. De esta manera, en el área de producción el total de respuestas fue de 184, considerando que se realizó a 8 personas. En el área de atención y servicio al cliente se entrevistó a 18 personas, para un total de 414 respuestas. Y en el área administrativa, el total de respuestas fue de 92.

10.2. Área de producción

De acuerdo a la frecuencia de respuestas de las (8) personas del área de producción, la opción que más escogieron fue *Algo satisfecho*, lo que representa el 41,3% del total de respuestas, tal como se observa en la gráfica 1. Los trabajadores coincidieron en esta alternativa de respuesta, al tener mayor prevalencia al cuestionarse sobre el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo para ellos es esencial sentirse cómodos y seguros en el espacio donde laboran, en relación a la ventilación y la temperatura de su lugar de trabajo para ellos es positivo, pero siempre hace falta algo, a las relaciones personales con sus superiores y el apoyo que reciben de los mismos, describen sentirse algo satisfechos porque para ellos es importante el apoyo y el acompañamiento de sus superiores, en cuanto a la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo y al grado en que su empresa cumple el convenio y leyes laborales, coinciden en que estos son factores que influyen demasiado en el estado de animo de cada uno, y la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales coinciden en que la negociación es la distribución equitativa entre los dos grupos.

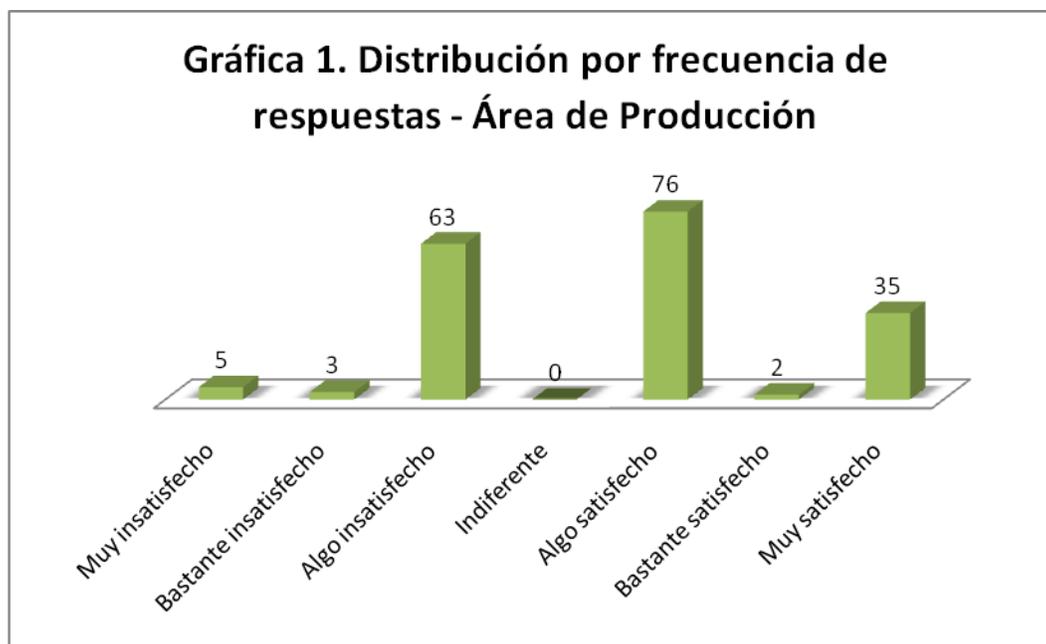
Por otra parte, y con un alto porcentaje de respuesta (34,2%), la opción *algo insatisfecho* tuvo alta prevalencia en las preguntas sobre las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca para ellos las oportunidades son pocas y en relación al salario que reciben esta es una de las preguntas el la que ellos

coincidieron sentirse insatisfechos por tratarse de su estabilidad económica la cual es bastante baja, en relación a las preguntas de las oportunidades de formación que le ofrece la empresa, las oportunidades de promoción que tiene, para los participantes es notorio que no están muy satisfechos porque las oportunidades son pocas, la supervisión que ejercen sobre usted, la proximidad y frecuencia con que es supervisado, y la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa, en estas preguntas los trabajadores piensan que se debe tener un trato acorde a sus capacidades y antigüedad.

Un porcentaje significativo de la población encuestada en esta área manifiesta sentirse *Muy satisfecha* cuando se indago sobre la limpieza por ser esta de muy buena calidad, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, donde las ocho personas escogieron esta opción. Otras alternativas características fueron sobre la satisfacción que le produce tener un trabajo, seleccionando seis personas la opción porque para ellos es indispensable estar seguros económicamente, y sobre la iluminación de su lugar de trabajo, con seis respuestas dicen sentirse satisfechos y cómodos.

La categoría *Muy satisfecho*, presentó una prevalencia compartida en el ítem sobre la participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa, donde tres personas escogieron esta opción por tratarse de una buena opción de inclusión en la empresa, al igual que otras tres que seleccionaron algo insatisfecho por no ser tenidos en cuenta al momento de tomar decisiones.

El casi 3% restante en la frecuencia de respuestas se distribuyó en las opciones bastante insatisfecho y bastante satisfecho, sin presentar alta prevalencia de respuestas. No obstante, vale la pena considerar este dato, para generar por parte de la empresa, mecanismos que atiendan tales niveles de insatisfacción.



10.3. Área de Servicio y Atención al Cliente

Considerando la frecuencia de respuestas, se logró evidenciar una tendencia global al seleccionar la alternativa *algo insatisfecha*, representando el 43% del total de respuestas, como se observa en la gráfica 2. Esta tendencia es contraria a lo encontrado en el área de producción. En las preguntas donde esta opción tiene mayor prevalencia se relaciona con: las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca porque para ellos no hay oportunidades de ascenso, y en relación al salario que usted recibe compartieron exactamente la misma inconformidad, apoyo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar, la iluminación de su lugar de trabajo, las oportunidades de formación que le ofrece la empresa, las oportunidades de promoción que tiene, las relaciones personales con sus superiores, la supervisión que ejercen sobre usted, la proximidad y frecuencia con que es supervisado, la forma en que sus supervisores juzgan su tarea, la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa, la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo, su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa y la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales, para ellos estas preguntas hacen que se replanteen opciones de cambio para mejorar la calidad del trabajo y la satisfacción en el mismo.

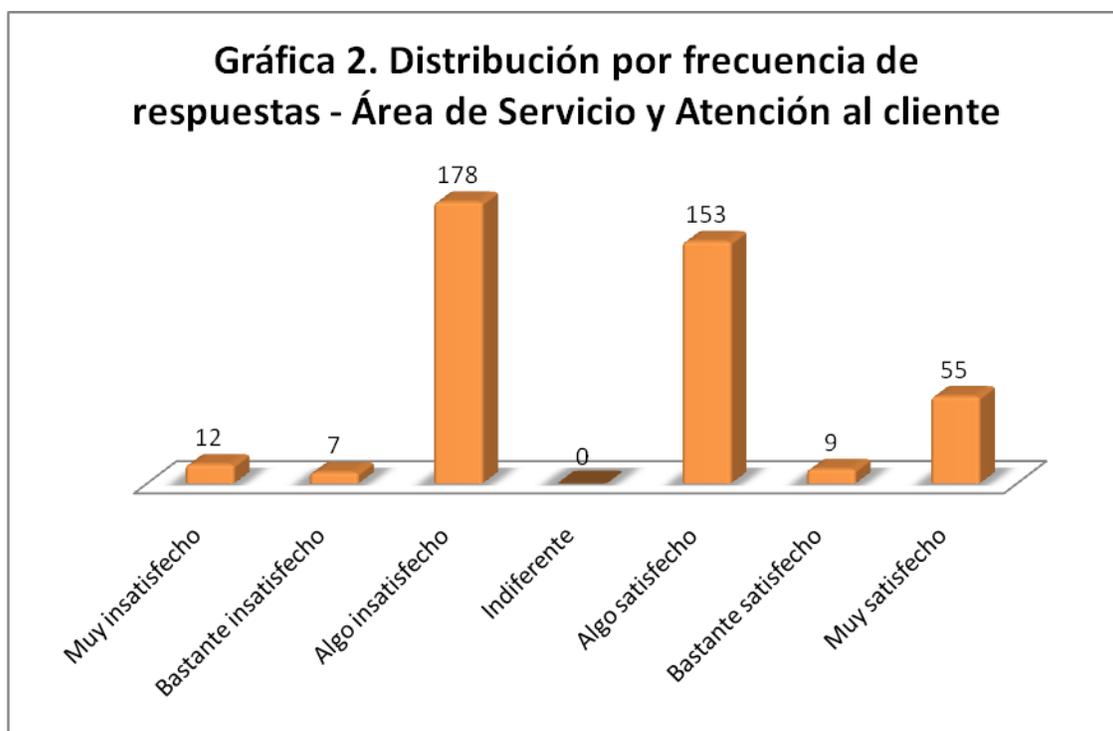
La alternativa que también representa un alto porcentaje (37%) en la frecuencia de respuestas es *algo satisfecho*. En esta opción las preguntas con mas alto nivel de respuestas correspondieron a: las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan, el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, La ventilación de su lugar de trabajo, la temperatura de su lugar de trabajo, el apoyo que recibe de sus superiores, el grado e que su empresa cumple el convenio y leyes laborales y la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales. Esta última, tiene igual número de respuestas (8), que en la opción *Algo insatisfecho*, para los trabajadores cualquier tipo de oportunidades en la empresa son escasa, es por esta razón que no están del todo bien y coinciden además en que al explorar nuevos métodos de gestione no solo para el beneficio de la compañía si no para el beneficio de ellos sin duda mejoraría la calidad del trabajo.

Respecto a la alternativa *Muy satisfecha* en esta área, ocupó el tercer lugar en la frecuencia de respuesta, representando el 13,3% donde sólo la pregunta sobre limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo tuvo la mayor prevalencia, representando en 12 personas que seleccionaron tal opción.

Las opciones con menor frecuencia de respuesta corresponden a *Muy insatisfecho*, con un 2, 9%. Sin embargo, la prevalencia en cada una de las preguntas no es la más alta. En las preguntas donde se percibe este nivel de insatisfacción son en las que se indagan por el salario y la participación en la toma de decisiones del departamento o sección y del

grupo de trabajo relativos a la empresa por tratarse de una notoria exclusión al momento de tomar decisiones en beneficio de la compañía, además coinciden que este aspecto es negativo en relación al estado de animo de los trabajadores.

La otra alternativa que representa el 2,17% del total de las respuestas, se encuentra en la pregunta por la satisfacción que le produce tener un trabajo, donde 9 personas de esta área seleccionaron sentirse bastante satisfechos por tener algo fijo que les permita vivir bien. La opción con mas bajo nivel de respuestas, es *bastante insatisfechos*, que corresponde a las preguntas sobre las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan, con dos respuestas por tratarse de la imposibilidad al momento de actuar cuando ellos lo creen conveniente; el salario que usted recibe (3 personas) para ellos no es lo que deberían recibir por su labor; y sobre el apoyo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar (2 personas) al relacionar las respuestas ellos coinciden en estar muy desilusionados porque no siempre cumplen lo establecido .



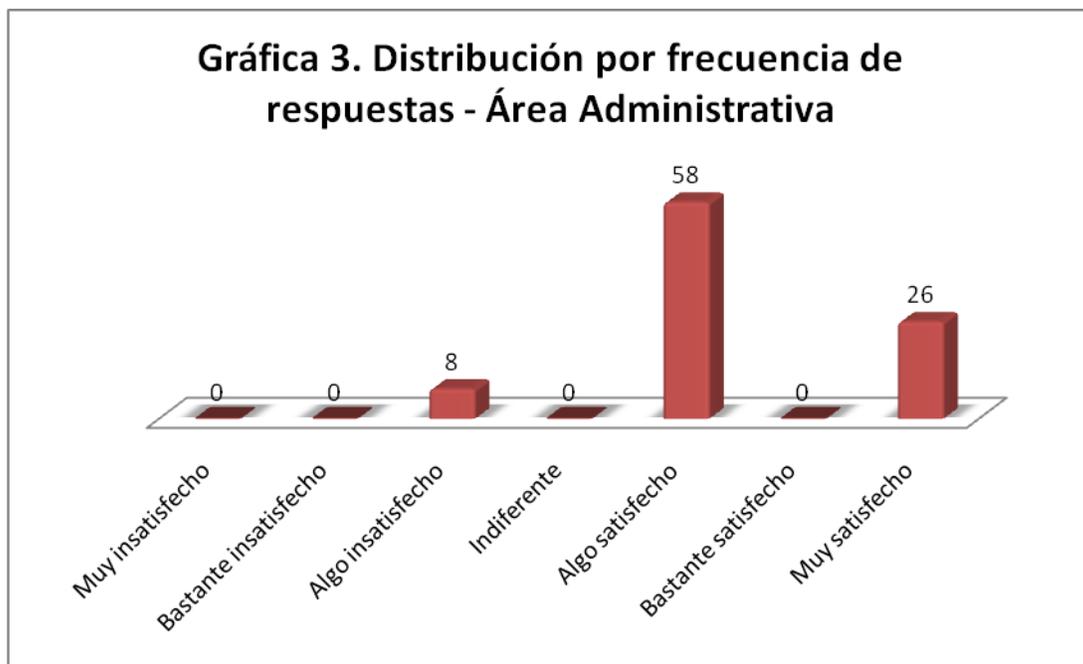
10.4. Área Administrativa

En esta área se aplicó el cuestionario a 4 personas que ocupan cargos administrativos. A diferencia de lo encontrado en las otras dos áreas el nivel de satisfacción de este grupo de personas, tiene marcada tendencia a seleccionar las opciones *Algo y Muy satisfechos*, que representa cerca del 91% en la frecuencia de respuestas y tan solo un 8,7% en la alternativa *Algo Insatisfecho* (gráfica 3).

En la categoría con mas alto porcentaje (63%) *Algo satisfecho*, se destacan los ítems con alta o total prevalencia e las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan por tratarse de las oportunidades que la empresa si les ofrece, el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo para ellos es bastante adecuado y les permite estar cómodos, la temperatura de su lugar de trabajo, para ellos es muy buena y las oportunidades de formación que le ofrece la empresa, las relaciones personales con sus superiores, la supervisión que ejercen sobre usted, la proximidad y frecuencia con que es supervisado, la forma en que sus supervisores juzgan su tarea, la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa, el apoyo que recibe de sus superiores, su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa, el grado en que su empresa cumple el convenio y leyes laborales, y la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales, los trabajadores de esta área coinciden en sentirse cómodos y satisfechos con lo que la empresa les brinda.

La segunda opción con mayor frecuencia de respuestas, *Muy satisfechos*, se define por la prevalencia en las preguntas sobre la satisfacción que le produce tener un trabajo, el apoyo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar, la limpieza, la higiene y salubridad de su lugar de trabajo, y la iluminación, ventilación y temperatura de su lugar de trabajo. Esta opción representa el 28,3% del total de respuestas en esta área, los trabajadores dicen sentirse seguros en sus cargos, por esta razón están satisfechos con la empresa.

Para finalizar, el 8,7% de las respuestas se marcaron en la categoría *Algo insatisfecho*, donde la pregunta sobre la participación en las decisiones de su departamento o sección, fue escogida por 3 de las cuatro personas encuestadas. Las otras respuestas en cuanto ítem diferente tuvieron una prevalencia, para los trabajadores el poder opinar es fundamental, pero esta oportunidad es escasa.



De todas las personas encuestadas en las tres áreas no se marcó la opción *Indiferente* en ninguna de las preguntas por tratarse de una buena oportunidad para expresarse. Además, se puede concluir que existe una distancia marcada en la percepción de satisfacción de las personas de acuerdo al área en la cual trabajan, reflejando una tendencia compartida en el nivel de satisfacción global en el área de servicio y atención al cliente y de producción, contrario a la clara tendencia en el área administrativa a mayor nivel de satisfacción en general de los criterios cuestionados en el instrumento aplicado. No obstante, se debe considerar que el total de personas encuestadas en cada área es diferente, por lo cual, la percepción y tendencias en la frecuencia de respuestas debe ser analizado por separado.

Con base en los resultados obtenidos se puede inferir que los trabajadores de las áreas de (servicio al cliente y producción) comparan el significado de satisfacción laboral con "bienestar", y a partir de ahí se activan otros motivadores con los cuales se caracterizan los trabajadores que participaron en el cuestionario como, aumento de sueldo, respeto, responsabilidad, compañerismo, reconocimiento, superación laboral, ambiente laboral, seguridad, trato, prestaciones y bonificaciones.

Para los trabajadores la satisfacción laboral se determina por tener un trabajo donde no se tenga que alternar turnos ya que es difícil, tener un buen sueldo el cual les permita ser independientes y libres, un ambiente agradable y sin presiones, un buen trato determinado por la igualdad de géneros, poder socializar con los compañeros y compañeras y con los jefes, condiciones físicas adecuadas ya que por la naturaleza del trabajo de algunos se puede estar en un lugar muy caluroso o muy frío, reconocimiento

por las actividades realizadas, un horario flexible que les permita atender las responsabilidades familiares y la seguridad en el empleo.

Para el grupo Administrativo, la satisfacción laboral implica fundamentalmente estabilidad, reconocimiento y motivación, estabilidad en términos de seguridad en el trabajo, reconocimiento por el desempeño del trabajo lo que les ayuda a crecer personal y profesionalmente, motivación que les permite conocer que los demás están interesados por su trabajo y esto a la vez le da posibilidad de realzar su autoestima, el área administrativa también señaló que la satisfacción laboral es el gusto con el que se ejecutan las actividades laborales que son guiadas hacia los objetivos en donde siempre debe pensar como equipo, con responsabilidad lo cual les permite ser mejores seres humanos.

Se evidencia que la satisfacción laboral en las tres áreas de estudio coincide en el sentido de reconocerse como trabajadores a partir de sus necesidades y diferencias particulares, que se encuentran determinadas por la naturaleza del puesto, y la posición jerárquica dentro de la organización.

11. Discusión

Los resultados permiten visualizar que los trabajadores del presente estudio otorgan a la satisfacción laboral el significado de bienestar, en el mismo sentido derivaron el significado de compañerismo, lo cual indica la necesidad de interacción o contacto social en el desarrollo del trabajo (Robbins ,1994). También surgió el concepto de motivación, el cual indica el interés que despierta en la persona el trabajo en si mismo y/o el entorno laboral. Otra definición fue responsabilidad, en este aspecto se puede entender que el grado de responsabilidad viene determinado por la equivocación de las acciones de dirección y corrección exigidas para la solución de problemas relacionados con el desarrollo del trabajo, como menciona Robbins (1994), se refiere al desafío que representa para la persona el mismo trabajo, esto a su vez lleva a otro significado asignado a la satisfacción laboral, el respeto, ya que tiene que ver con la autonomía, aceptación y valoración de la elección de métodos, formas de trabajo, solución de problemas y toma de decisiones.

Cabe destacar que hay factores que son muy importantes para los trabajadores de la empresa del sector gastronómico como los sueldos o salarios, incentivos o gratificaciones, son la compensación que los trabajadores reciben a cambio de su labor, la administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva (Robbins, 1999).

Se evidencia que los trabajadores sienten la necesidad que exista un ambiente laboral adecuado en el cual ellos logren sentirse bien e identificados con la organización, esta claro que si en una empresa a este factor se le da el valor que se merece, la gente va a trabajar con disposición, por ende no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respeto también aumenta la satisfacción laboral (Robbins, 1988).

En relación al tema de motivación, donde los trabajadores mostraron especial interés en relación a la necesidad de ser reconocidos en su trabajo, en cuanto a esto Hernández (2002), menciona que la motivación mas grande del ser humano es sentirse útil por medio de su trabajo, de esta manera la motivación de las personas esta determinada por el valor que otorguen a su esfuerzo, que se determina a su vez por la certeza de que se alcanzara o no la meta, que viene siendo la expectativa que el trabajador tiene. Así el trabajo bien organizado y con sentido es una de las fuentes de motivación más importantes con las que cuenta el ser humano.

Si las diferentes situaciones en el trabajo y las expectativas, haciendo referencia a la manera en que se pueden lograr los resultados son comprendidos y bien interpretados, la satisfacción y el compromiso aumentan, Robbins (1988) menciona al respecto que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezca una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

Respecto al apoyo que debe existir entre compañeros y jefes, los trabajadores piensan que este es un condicionante para no limitarse, a realizar las actividades, Palma (1999), en este aspecto menciona que las personas obtienen del trabajo mucho mas que simplemente dinero o logros tangibles, para la mayoría de los empleados el trabajo también envuelve la necesidad de interacción social, no es de sorprender, por tanto que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. De igual manera, el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de satisfacción del empleado, esto es que se incrementa cuando el supervisor es comprensivo y amigable, ofrece posibilidades para el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés especial en ellos.

Respecto de la superación personal, las personas buscan un equilibrio entre la vida personal y profesional. Según Palma (1988), el desarrollo personal es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización, en este sentido la participación en actividades fuera del hogar ayuda a los trabajadores en el proceso de reconocimiento como persona.

De esta manera, se encontró la relación que existe en la teoría vinculado a la satisfacción laboral, demostrando que hay factores que influyen más que otros en el estado de ánimo de los empleados, afectando la productividad y permanencia en la organización.

12. Conclusiones

Como se puede evidenciar los trabajadores tienen exigencias diferentes, por esta razón, es válido tener en cuenta los puntos de vista y las inquietudes con que cuentan los trabajadores de diferentes áreas de una empresa, para lograr una estabilidad y acomodo de los mismos.

Si los trabajadores cuentan con personas que los apoyen, escuchen y reconozcan sus esfuerzos seguramente trabajarán con ánimo, motivados y con disposición, de igual manera cumpliendo con los objetivos de la organización y de ellos mismos.

En relación a la parte de los salarios se debe pensar en reajustar el pago, en relación a las horas extra laboradas, porque si bien es cierto como se ve reflejado en el instrumento que se aplicó a los trabajadores, este aspecto es el que más influye en la satisfacción laboral, si están bien retribuidos, con seguridad rendirán positivamente.

13. Recomendaciones

Definitivamente el contar con un adecuado espacio físico para desarrollar el trabajo asignado, es muy importante para los trabajadores, el sentir que cuentan con áreas y elementos seguros, les permite desempeñarse debidamente en el trabajo.

El incluir a los trabajadores en procesos de cambio que beneficien a la organización, hace que exista sentido de pertenencia, oportunidad de participación, disposición para trabajar y mayor productividad para la organización.

El poner especial atención a estas recomendaciones evitarán eventuales problemas y tendrán empleados más relajados, seguros y enfocados en hacer bien su trabajo, motivados por las ventajas que ofrece la empresa, como por ejemplo: promoción, incentivos, seguridad entre otros.

14. Referencias

- Robbins, S. (1994). Comportamiento organizacional. México. Prentice Hall.
- Robbins, S. (1988). Comportamiento organizacional. México. Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento organizacional. México. Prentice Hall.
- Peiro, J. (1996). Tratado de psicología del trabajo, Vol. II Aspectos psicosociales del trabajo. Madrid Ed. Síntesis.
- Cuesta, A. (1990). Tecnologías de la gestión de recursos humanos. La Habana.
- Chiavenato, A. (1990). Administración de recursos humanos. McGraw Hill, Colombia.
- Chiavenato, A. (1994). Administración General. McGraw Hill, Colombia.
- Chiavenato, I. (1999). Introducción a la teoría general de la administración. México.
- Cuesta, A. (1990). Tecnologías de la gestión de recursos humanos. Ed. La Academia. Cuba, la Habana
- Puchol, L. (2000). Dirección y gestión de recursos humanos. Ed. Perspectivas y Prospectivas, España.
- Toharia, L. (2007). La temporalidad en el empleo: atrapamiento y trayectoria. Madrid.
- Newstrom D. (1991). Comportamiento humano en el trabajo. México.

Álvarez, G. (1999). Motivación para el trabajo en gerentes. Caracas.

Meliá, J.L, Peiró, J.M. (1989). Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Valencia.

Dawson B., Trapp R. (2005). Bioestadística médica. 4ª edición. Editorial Manual Moderno, México

15. Anexos

15.1. Lista de Graficas

1. Distribución por frecuencia de respuestas del Área de Producción.
2. Distribución por frecuencia de respuestas del Área de Servicio y Atención al Cliente.
3. Distribución por frecuencia de respuestas del Área Administrativa.

15.2. Lista de Anexos

1. Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.

Universidad Jorge Tadeo Lozano
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización Gerencia de Recursos Humanos

16. Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

Objetivo: Conocer el grado en que las condiciones laborales satisfacen sus necesidades.

“No anote su nombre o firma ya que se trata de información de carácter anónimo y estricta confidencialidad”

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. La satisfacción que le produce tener un trabajo							
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
4. El salario que usted recibe							
5. Apoyo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar							
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
8. La iluminación de su lugar de trabajo							
9. La ventilación de su lugar de trabajo							
10. La temperatura de su lugar de trabajo							
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa							
12. Las oportunidades de promoción que tiene							
13. Las relaciones personales con sus superiores							
14. La supervisión que ejercen sobre usted							
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea							
17. La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa							
18. El apoyo que recibe de sus superiores							
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo							
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección							
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa							
22. El grado en que su empresa cumple el convenio y leyes laborales							
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales							