FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE UNA MULTINACIONAL DE COMIDAS RÁPIDAS

Autor (a)

Youlin Lizzeth Piamba Perafan

UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI - SECCIONAL PALMIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA-VALLE
2022

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE UNA MULTINACIONAL DE COMIDAS RÁPIDAS

Autor(a)

Youlin Lizzet Piamba Perafan

Anteproyecto de Grado presentado como Requisito para optar el título de Administrador (a) de Empresas

Tutor:

Luz Aleidy Ortega Castañeda

Docente Universidad

UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI - SECCIONAL PALMIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA-VALLE
2022

Tabla de contenido

p.

Introducción 8

1. Planteamiento del problema 17

1.1 Formulación del problema 18

2. Antecedentes 10

3. Objetivos 19

3.1 Objetivo General 19

3.2 Objetivos específicos 19

4. Justificación 20

5. Marco referencial 22

4.1 Marco teórico 22

5.1.1 Satisfacción laboral 22

5.1.2 Teoría de los dos factores de Herzberg 23

5.2 Marco contextual 32

6. Diseño metodológico 33

6.1 Tipo de estudio 33

6.1.1. Estudio descriptivo 33

6.2. Método de investigación 33

6.2.1 Método de observación 33

6.2.2. Método inductivo-deductivo 33

6.3 Fuentes y técnicas de recolección 34

6.4 Instrumento 34

6.5 Tratamiento de la información. 35

6.5.1 Resultados esperados 35

Bibliografía 72

Lista de Figuras

p.

Figura 1. Genero 41

Figura 2. Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago 42

Figura 3. Realmente hay oportunidad de promoción en mi trabajo 43

Figura 4. La empresa me ofrece estabilidad laboral 44

Figura 5. Me siento cómodo (a) con el horario de trabajo 45

Figura 6. Mi jefe directo es bastante competente en la ejecución de su trabajo 46

Figura 7. Me encuentro satisfecho(a) con los beneficios que recibo 47

Figura 8. Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir 48

Figura 9. Muchas de las reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo 49

Figura 10. Me siento agusto con las personas con las cuales trabajo 50

Figura 11. Existe una buena comunicación entre los diferentes equipos de trabajo y a nivel interpersonal 51

Figura 12. Siento que el trabajo que hago es apreciado 52

Figura 13. Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la falta de competencias de las personas con quien trabajo 53

Figura 14. Me siento agusto en mi trabajo frente a las actividades que realizo 54

Figura 15. Las metas de la empresa me son claras 55

Figura 16. El supervisor muestra interés en los sentimientos y/ emociones de sus subordinados 56

Figura 17. El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo 57

Figura 18. La relación con mi jefe es cordial 58

Figura 19. Existe un buen ambiente de trabajo 58

Figura 20. El entorno de trabajo es físicamente seguro 59

Figura 21. La empresa promueve el equilibrio entre el trabajo y la vida personal 60

Figura 22. Cuento con los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo 61

Figura 23. Creo que hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener 62

Figura 24. Estoy satisfecho con mi trabajo y oportunidades de promoción 63

Figura 25. Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas 64

Lista de tablas

p.

Tabla 1...... 67

Introducción

Los cambios que han ido sufriendo las organizaciones el área de los recursos humanos ha tomado cada vez más fuerza, convirtiéndose en un área vital para las empresas. En este sentido, el comprender las necesidades de los colaboradores, permiten generar un mayor conocimiento, ofrecer beneficios y compensaciones de igual manera un óptimo ambiente laboral. Todo ello enfocadas en lograr que los trabajadores se sientan identificados con la empresa, a la vez motivados alcanzando así una mayor grado de satisfacción laboral.

En efecto, en la actualidad se ha acrecentado el interés por abordar la temática respecto a la satisfacción de los colaboradores respecto a su contexto laboral, esto debido a la gran relevancia que este recurso le aporta a las empresas, ya que toma como base el factor humano, puesto que es importante proporcionar a los empleados calidad de vida laboral, aprovechando al máximo los recursos disponibles, un clima laboral estable. Lo anterior es una inversión a largo plazo, y cuando realmente lo percibe el trabajador, como consecuencia asumirá el compromiso organizacional. (Sierra, 2009, pág. 72)

El buen funcionamiento de una organización depende, en un gran porcentaje, del ánimo o actitud que los trabajadores de la misma enfoquen hacia sus tareas, claro está, que algunas veces se encuentra con empleados que se dedican única y exclusivamente a terminar a como dé lugar sus tareas, sin preocuparse de la calidad de las mismas, afectando al desarrollo de la organización. (Sabillon, 2016).

De modo que, la satisfacción laboral es de gran relevancia, debido a que un empleado satisfecho es una colaborador comprometido y productivo, pero si al contrario el empleado está insatisfecho en su puesto de trabajo su productividad va hacer baja afectando el normal desarrollo de las actividades de la empresa.

Por lo anterior, el estudiar y evaluar la satisfacción de los empleados de una compañía, puede llevar a la misma a identificar falencias existentes en su relación con los empleados y de esta manera se podrán emprender acciones para disminuirlas e impulsar actividades y/o factores generadores de satisfacción.

1. Antecedentes

Dentro del análisis a la satisfacción laboral se encuentran distintas investigaciones que se relacionan con la temática de estudio, los cuales permiten comprender, como los diferentes factores intrínsecos a las organizaciones influyen en el bienestar laboral.

Internacionales

De acuerdo lo anterior Crespi y Mascarilla (2018) en el estudio titulado "Satisfacción laboral. El caso de los empleados del sector de las tecnologías de la información en España", cuyo objetivo fue determinar la influencia de las seis dimensiones (puesto de trabajo, ambiente de trabajo en equipo, liderazgo, reconocimiento y compensación, condiciones laborales físicas, condiciones laborales personales) en el empleado de las TI. Estudio que se abordó mediante una metodología cualitativa donde se aplicó una encuesta muestra que consto de 4557 encuestados. Sin embargo, solo 4207 cuestionarios fueron bien respondidos. 61% de los encuestados eran hombres y el 39% mujeres. Mostro según los resultados del estudio, existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del empleado y todas las variables independientes. Por lo tanto, el mejor predictor de la satisfacción de los empleados es el puesto de trabajo, es decir, los empleados de TI consideran que el contenido, la naturaleza, el significado de la meta vinculado a los objetivos de la organización, el nivel de autonomía o el grado de independencia en el trabajo diario son críticos para lograr la satisfacción laboral. El segundo mejor predictor es el ambiente de trabajo en equipo. Es decir, aspectos como la cohesión, la coordinación, interacción con colegas y la comunicación también son determinantes para garantizar la satisfacción. El reconocimiento y la compensación ocupan el tercer lugar en este se clasificación de las dimensiones más

importantes de satisfacción para el empleado. Los planes de formación y de carrera ofrecen oportunidades para el desarrollo y crecimiento siendo estas variables relevantes para empleados. En la cuarta posición, los empleados de TI consideran las condiciones del trabajo personal como una variable de satisfacción relevante. Es decir, una verdadera oportunidad para encontrar el equilibrio entre la vida personal y la profesional. También significa sentir y comprobar que su puesto de trabajo y su organización ofrece un horario flexible y un lugar de trabajo que es psicológica y emocionalmente saludable. Finalmente, y con una importancia moderada, las condiciones físicas del trabajo y el liderazgo se sitúan en la quinta y sexta posición respectivamente. Por lo tanto, los recursos necesarios y equipo para hacer el trabajo, la seguridad física del lugar, y el entorno de trabajo (luz, circulación de aire, mobiliario etc.) no tienen gran relevancia para la satisfacción de los empleados.

Concluyendo que la autonomía, la responsabilidad, la trascendencia en la organización son aspectos muy relevantes para empleados, así como la consolidación de un entorno real de trabajo en equipo. (Crespi, M y Mascarilla, O., 2018)

De otro lado el estudio realizado por Montero Fernández y Cáceres (2015) titulado "Nivel de la Satisfacción Laboral de Trabajadores Profesionales Administrativos de una Empresa Manufacturera Ubicada en la Región Oriental de Venezuela". La cual tuvo como objetivo determinar el nivel de la Satisfacción Laboral de los trabajadores profesionales administrativos de una empresa. Mediante una investigación de tipo descriptiva. El trabajo de campo se desarrolló entre junio y julio de 2014. El estudio incluyó a 39 (de un total posible de 65) profesionales administrativos que aceptaron colaborar. Se aplicó un cuestionario (α = 0,832) solicitando las características inmodificables más relevantes de los trabajadores, como: género, antigüedad en la empresa, tipo de cargo y educación formal, así como preguntas que reflejaron el sentir del trabajador relacionado con la calidad de vida en el trabajo. Se analizó

la satisfacción en el trabajo de acuerdo a la escala Overall Job Satisfaction (OJS) que incluye elementos como: conocimiento de tareas, incentivos, remuneración, compañerismo y relación con el jefe. Mediante los resultados se determinó que el promedio obtenido de satisfacción de los empleados de la muestra fue cercano a 80%, sobre un máximo del 100%. Se constató a través de la prueba U de Mann-Whitney que el género de los trabajadores de la empresa no modifica su nivel de bienestar. A su vez, las personas con mayor antigüedad y quienes tienen personal a su cargo, exhiben mayor grado de confort en la organización. El perfil del empleado en este estudio, con alta satisfacción laboral, se sintetiza como: hombre o mujer con una antigüedad mayor a siete años y con cargo de supervisión. Concluyendo que la investigación arrojó que para esta empresa el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del departamento de recursos humanos se ubicó en un nivel del 79,3%, que se considera bueno. Los empleados afirmaron tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, la variedad de tareas que realizan y la estabilidad en el puesto son los aspectos que contribuyen a una mejor satisfacción laboral. (Montero C, Fernandez, M y Caceres E., 2015)

De igual manera Duarte, Aguirre y Jarquin (2014) en su estudio titulado “Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de los Empleados de la Empresa Adara S.A” en Nicaragua que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción y los factores que intervienen en la misma, para los empleados de la Empresa. En el cual se aplicó un método de estudio exploratorio. Aplicando una encuesta de forma aleatoria a 400 empleados de las diferentes áreas de la compañía, indicaron por medio de los resultados que de acuerdo a la medición de satisfacción laboral el 89% de los empleados encuestados de la empresa se encuentran satisfechos, mientras solo un 11% no lo está. Así mismo los resultados de la encuesta muestran que existen buenas relaciones entre el personal y la gerencia, de manera que la distinción de niveles jerárquicos no representa una barrera en la comunicación del

personal. También se analizó la relación entre compañeros de trabajo, resultando satisfactoria, ya que más del 80% del personal considera tener buenas relaciones con su grupo de trabajo. Concluyendo que para los empleados la característica más importante que un trabajo debe tener es que se disfrute del mismo. Un 50.5% de los encuestados coincidió en ello. En un segundo lugar, se encuentra el nivel de ingresos representando el 25.75% y en tercer lugar las oportunidades de promoción que ofrece la institución 12.75%. Otros factores como el horario y la estabilidad laboral resultaron ser características consideradas no tan relevantes para los trabajadores. (Duarte,S, Aguirre, J y Jarquin, G., 2014)

Nacionales

Según Rojas, Tigo y Bello (2021) en su estudio titulado "Calidad de vida laboral en empleados de una empresa distribuidora de bebidas de Santander, Colombia", que tuvo como objetivo analizar la calidad de vida laboral en empleados de una empresa distribuidora de bebidas, por medio de la aplicación de un estudio transversal en 122 trabajadores seleccionados a conveniencia. La calidad de vida laboral se evaluó mediante CVT-GOHISALO y se exploró su relación con variables sociodemográficas y laborales. Resaltan que es deber de las organizaciones preocuparse por el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. Evaluar la calidad de vida y/o satisfacción laboral puede indicar cómo el empleo cubre las necesidades de seguridad, satisfacción, bienestar y desarrollo personal/laboral del trabajador. Mediante los resultados encontraron un alto nivel de satisfacción en el soporte institucional para el trabajo y la seguridad en el trabajo, un nivel medio en la integración al puesto y el desarrollo personal, un nivel bajo en la satisfacción a través del trabajo y un nivel de satisfacción en riesgo en el bienestar logrado y la administración del tiempo libre. Por otra parte indicaron que la calidad de vida laboral se relacionó con el número de horas y días trabajados, también con la antigüedad en las dimensiones de integración al puesto y seguridad

en el trabajo; el nivel educativo, la jornada laboral, las pausas activas y el cargo se relacionaron con todas las dimensiones excepto con soporte institucional y administración del tiempo libre. Concluyendo que la calidad de vida laboral fue valorada por cómo el empleador brinda los elementos e indicaciones necesarias para realizar el trabajo; pero con deficiencias en el bienestar y el manejo del tiempo. La calidad de vida fue más baja en trabajadores con un grado de estudios de secundaria, que laboran más días/horas y en la jornada diurna, tienen mayor antigüedad, y no realizan pausas activas. (Rojas, A, Tida, D y Bello, W., 2021)

De acuerdo a Carvajal y Jiménez (2016) en su estudio titulado "Estudio de la Satisfacción Laboral en los Empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena, el cual tuvo como objetivo diagnosticar la satisfacción laboral existente en los empleados del Hotel. Mediante una metodología de tipo descriptivo, la información se recolecto por medio de una encuesta estructurada a 25 enfocada a la descripción de los aspectos laborales y ocupacionales de los empleados, y la percepción de la satisfacción laboral de los mismos de acuerdo a 8 dimensiones (presión laboral o exceso de trabajo; promoción profesional; complacencia en el puesto de trabajo; monotonía laboral; relaciones interprofesionales; competencia profesional; tensión relacionada con el trabajo y relaciones interpersonales con compañeros) plasmadas en el modelo Font-Roja. En los resultados respecto a las variables de tipo laboral y ocupacional, se encontró que: El tipo de contratación más frecuente fue a término indefinido (80%), la jornada laboral usualmente es de 48 horas (76%), los empleados tienen una vinculación de 1 año o más (88%), las prestaciones sociales en gran medida sí las reciben (80%) De acuerdo a las dimensiones de la satisfacción se estableció lo siguiente: Competencia profesional: según los empleados ante esto tienen un nivel de satisfacción alto (4,42), relaciones interprofesionales: según los empleados ante esto tienen un nivel de satisfacción alto (4,32).

Por otra parte respecto a la complacencia en el puesto de trabajo: ante esto tienen un nivel de satisfacción alto (4,15). Relaciones interpersonales con compañeros: ante esto tienen un nivel de satisfacción moderado (3,65). Promoción profesional: tienen un nivel de satisfacción moderado (3,6). Monotonía laboral: los empleados presentan un nivel de satisfacción moderado (3,37), presión laboral o exceso de trabajo: según los empleados ante esto tienen un nivel de satisfacción moderado (3,29). Tensión relacionada con el trabajo: según los empleados ante esto tienen un nivel de satisfacción moderado (3,14). Concluyendo que; de modo general la satisfacción laboral resultó alta en el hotel, sin embargo, cuando se desagregan sus componentes se percibió que solo algunos pocos en particular resultaron con evidentes debilidades, sobre estos en particular es que se enfocaron los esfuerzos de la gerencia. (Carvajal M y Jimenez, E., 2016)

De otro lado el estudio realizado por Suescun y Sarmiento (2016) sobre "Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia". Que tuvo como objetivo, evaluar el nivel de calidad de vida laboral en los trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, a través del instrumento CVT-GOHISALO. Aplicando un estudio descriptivo de corte transversal, en una muestra de 91 trabajadores de la Empresa Social del Estado. Se aplicó el instrumento, que consta de 74 ítems y mide la calidad de vida en el trabajo en 7 dimensiones. La investigación mostro mediante los resultados en las dimensiones de soporte institucional y seguridad en el trabajo que los trabajadores se encontraron satisfechos, es decir los trabajadores se consideran personas con actividades o tareas claras y acordes con su motivación, perfil o puesto en el que labora. En las dimensiones de integración al puesto de trabajo, la satisfacción por el trabajo, el bienestar logrado mediante el trabajo y desarrollo personal alcanzaron la media normal; la dimensión administración del tiempo libre presentó vulnerabilidad.

Concluyendo que se deben mejorar aspectos como el trabajo en grupo, ambiente laboral, realizar charlas de motivación para tomar aprecio por el trabajo que desempeñan, implementar políticas para que los trabajadores puedan alcanzar beneficios a través de su trabajo, concretar logros y metas propuestas. Designar funciones equitativamente para equilibrar la carga laboral y de esta manera puedan planificar y administrar el tiempo libre. (Suescun, S y Sarmiento, G., 2016)

2. Planteamiento del problema

En los últimos años la satisfacción laboral se ha convertido en un tema de gran interés para las empresas, debido a que este enfoque organizacional les permite ser exitosas y competitivas en el mercado, puesto que refleja un eficiente funcionamiento interno de la organización. Robert Levering el creador de Great Place To Work en Estados Unidos refiere que después de investigar al interior de más de cien empresas exitosas, descubrió que las más exitosas tienen un excelente clima laboral en el cual se desenvuelven sus trabajadores, en ellas refiere que reportaron un incremento de sus ganancias de hasta de un 26% (Eslava , 2009).

A lo largo de los años los procesos de mejoramiento en las empresas han ido desarrollando diferentes enfoques según su posicionamiento en el mercado. De igual manera, el entorno cada vez más globalizado ha llevado a las organizaciones a fortalecer y avanzar en cada uno de ellos a través de diferentes sistemas y enfoques.

Un claro antecedente de lo anterior, lo constituye los estudios organizacionales llevados a cabo en la escuela de relaciones humanas, cuando a partir de los experimentos desarrollados por Elton Mayo (1972) se empiezan a reconocer los aspectos subjetivos e informales de la realidad organizacional. Quien se interesó por indagar acerca de los factores que inciden en el desempeño del trabajador, concluyendo que el ambiente del grupo, así como la satisfacción existente en el trabajo, inciden significativamente en la percepción que este tiene acerca de los aspectos objetivos de la organización. (citado por Davila, 1985) p.52

Actualmente las organizaciones no solo se preocupan por obtener utilidades y producir, también, se interesan en las relaciones laborales, empresa – colaborador, equipos de trabajo que se manejan dentro de ella, puesto que si los empleados no se sienten cómodos con

sus cargos y funciones que se les hayan asignado puede que el trabajo lo realicen con desmotivación o solo por obligación.

En consecuencia, en el ambiente laboral se observa que predominan importantes niveles de tensión e insatisfacción con el mismo, generados por una serie de factores que perturban el bienestar laboral al interior de las empresas, generando bajos niveles de eficiencia. Por consiguiente, de persistir esto en el tiempo, se tendrían repercusiones negativas dentro de los procesos organizaciones y productivos de la organización, así mismo con los objetivos de la misma.

Así, cabe resaltar que uno de los recursos más importantes de una empresa son las personas; el ambiente de trabajo, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales influyen enormemente en su comportamiento y por ende en la ejecución y rendimiento de su labor, por ello la empresa debe conocer qué influye en el comportamiento del empleado, cuál es la percepción que tiene del ambiente laboral y de sus jefes. La conducta del empleado se ve claramente afectada por factores como la motivación que posee para realizar su trabajo, el nivel de satisfacción con su labor, la poca adaptación a sus actividades o rotaciones hacia cargos con los que no está muy familiarizado; estos factores pueden impactar de manera negativa en la productividad de la organización trayendo consecuencias para la misma.

Con el fin de conocer si los empleados de una empresa multinacional de comidas rápidas están o no satisfechos en su entorno de trabajo, se analiza el caso de una multinacional de comidas rápidas con punto de venta en la ciudad de Cali Colombia. De acuerdo a lo anterior se formula el siguiente interrogante.

2.1 Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de una multinacional de comidas rápidas en la ciudad de Cali?

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa multinacional de comidas rápidas en la ciudad de Cali.

3.2 Objetivos específicos

- Describir los aspectos laborales y ocupacionales de los empleados de la empresa multinacional de comidas rápidas.
- Determinar la percepción de satisfacción laboral por parte de los empleados de la empresa de comidas rápidas de acuerdo a las dimensiones puesto de trabajo, relaciones interpersonales, ambiente laboral, condiciones físicas del trabajo, liderazgo, reconocimiento y compensación.
- Generar estrategias que permitan fortalecer los procesos que pueden ser generadores de satisfacción laboral dentro de la empresa.

4. Justificación

La satisfacción laboral como lo señala Brief y Weiss (2002), citados por (Lucas, 2018) indican que "representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo" (p.5). Teniendo en cuenta lo que resalta la satisfacción en el trabajo, se escoge esta temática de estudio, debido a que se hace muy relevante para las empresas conocer y evaluar qué factores influyen en el comportamiento y desempeño de sus empleados. Al ser evaluados esto puede darles a las organizaciones un indicador de aquellos factores por mejorar en la interacción entre la organización y los trabajadores en relación con las condiciones laborales.

Se escoge a una empresa multinacional de comidas rápidas como empresa de estudio, se debe al conocimiento adquirido al formar parte de la empresa, y también al hecho de que a partir del aprendizaje a lo largo de la carrera surge el interés por el estudio del recurso humano en las organizaciones. De este modo, el identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral permitirá la implementación de acciones y/o estrategias que permitan mejorar.

Por consiguiente tener un buen ambiente y condiciones de trabajo y cultura fuerte ayuda a las empresas a atraer y a retener talentos, consolida la marca de la empresa, la puede ser aprovechada para ejecutar una estrategia de mercado frente a la competencia. (Rohman, 2014). Por lo tanto la satisfacción laboral involucra el estado donde se desarrollan las interacciones mediante las que se construye el clima laboral óptimo; puesto que es el medio ambiente humano y físico, el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades que van a motivar al empleado a llevar a cabo sus funciones y desempeñarse mejor en su puesto de trabajo.

Por consiguiente, en el desarrollo del proyecto se pondrá en práctica los conocimientos del estudiante aprendidos en el transcurso de la carrera, además los resultados

que se obtengan serán de gran ayuda para el crecimiento y fortalecimiento de las habilidades que permitan una eficiente gestión organizacional y del recurso humano en las empresas de comidas rápidas, permitiendo consolidar estrategias que permitan la mejora continua y el desarrollo eficiente de las operaciones por medio de un personal comprometido, satisfecho y con sentido de pertenencia hacia la organización. Además, a nivel del programa de administración de empresas, se espera consolidar nuevas líneas de investigación que permitan el fortalecimiento de los conocimientos y habilidades del futuro profesional en relación con la temática de estudio.

5. Marco referencial

5.1 Marco teórico

5.1.1 Satisfacción laboral

Este concepto se ha convertido en un referente para el abordaje de distintas formas de transformación del ambiente laboral, puesto que posibilita el cambio hacia una actitud más positiva del puesto de trabajo y todo lo que el contexto laboral conlleva. En consecuencia, la satisfacción laboral ha sido objeto de diferentes enfoques y definición de diferentes autores que la han definido como.

La satisfacción laboral se define como "el grado en que a los empleados les gusta su trabajo" (Fritzsche y Parrish, 2005), es decir como un estado emocional y/o placentero positivo resultante de la valoración o de la experiencia de su puesto de trabajo. En efecto, y mientras que algunos autores como Fisher (2000) indican que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, por otra parte, Weiss (2002) la define "como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación laboral. Desde un punto de vista más integrado, otros autores, como Brief (1998), consideran que "la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo". Como sostienen Thompson y Phua (2012), una manera de abordar este interrogante consiste en pensar a la satisfacción laboral en términos de dos categorías conceptualmente distintas. Por un lado, se encuentra la satisfacción laboral cognitiva (cognitive job satisfaction), la cual surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo y de su comparación con un standard cognitivo. Por el otro, está la llamada satisfacción laboral afectiva (affective job satisfaction), la cual constituye un constructo

unidimensional y es representativa de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo (Spector, 1997).

Por lo anterior, la satisfacción laboral tiene efectos económicos en las empresas, debido a que la baja satisfacción puede generar una alta rotación del personal y además incrementar los porcentajes de ausentismo; mientras que entre mayor sea el grado de satisfacción laboral conlleva a un mejoramiento del empleado en la realización de sus actividades en el puesto de trabajo y resulta en un mejor ambiente laboral. Por lo tanto la insatisfacción lleva a una empresa a tener mayores costos laborales (Mohr y Zoghi, 2008).

Diferentes condiciones pueden determinar la satisfacción laboral, de este modo Luthan (citado por Abdolahi et al, 2011), señala tres aspectos importantes sobre satisfacción laboral, donde explica que esta es un aspecto que se debe deducir, pues es un estado emocional que no es visible, cada persona siente satisfacción por condiciones o factores diferentes en el puesto de trabajo, también puede determinar la satisfacción de los empleados si el puesto de trabajo cumple o no con sus expectativas y si es compensado su trabajo con los beneficios percibidos. De igual manera el autor afirma que existen varias características que establecen la satisfacción entre las que se encuentran: la remuneración, el trabajo que se realiza, las oportunidades de promoción, la supervisión y la relación con los compañeros de trabajo.

5.1.2 Teoría de los dos factores de Herzberg

La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser

cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo. (Amador, 2013)

Factores Higiénicos

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Factores de higiene

Sueldo y beneficios: Una necesidad económica, siendo un factor higiénico porque el sueldo lo paga el jefe o la persona quien te contrata.

Política de la empresa y su organización: Se refiere a que el empleado está regulado por una política de la empresa, que en mayor de los casos es vital para el cumplimiento del objetivo de la empresa.

Relaciones con los compañeros de trabajo: El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta.

Ambiente físico: El lugar, ya sea una oficina, una cocina, un área de producción, donde se lleve a cabo las labores del trabajador o colaborador.

Supervisión: Cuando existe una persona que vigila todo tu procedimiento durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción.

Status: El “status” que llevas dentro de la organización de la empresa.

Seguridad laboral: Como colaborador siempre buscamos en un trabajo tener un seguro dentro del trabajo, no solo eso, también una caja de ahorro, un incentivo que ayude.

Crecimiento, madurez y consolidación: Esto se refiere a tu desarrollo en la empresa, te promueven y subes de puesto, que tanto aportas a la empresa y como ha sido tu

desempeño, esto no lo puede controlar el trabajador por ende es un factor de insatisfacción, por el contrario, la empresa mide eso y a veces los resultados no son lo que el trabajador espera.

Factores de motivación

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

Factores de motivación

Logros y reconocimiento: Se refiere al reconocimiento que tienes dentro de la empresa, esto a la vez motiva al trabajador o colaborador.

Independencia laboral y responsabilidad: Radica en el ámbito laboral, el en trabajo, la responsabilidad te da la confianza de hacer el trabajo, a su vez es motivación misma del trabajador.

Teoría de la adaptación al trabajo

En esencia, esta teoría se fundamenta en la interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo. Los trabajadores buscan desarrollar y mantener una relación de correspondencia con el ambiente de trabajo. Para lo cual se tiene en consideración un proceso continuo y dinámico, el cual se denomina “adaptación al trabajo”.

En este orden, se presentan los siguientes supuestos dentro de esta teoría.

La adaptación de la persona al trabajo resulta de los niveles de los resultados satisfactorios y de satisfacción del individuo con relación al trabajo.

Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales, y las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de

la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales.

La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas.

La satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios.

Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del individuo de la organización (despido o abandono de la organización) (Darwis y Lofquist, 1984).

5.2 Marco conceptual

Ambiente laboral: está relacionado con la percepción de los colaboradores en cuanto a los factores que determinan la calidad de su experiencia en los lugares de trabajo. Dichos factores pueden ser tangibles o intangibles, y se halla estrechamente relacionado por el grado de motivación reinante, estilo de liderazgo y compañerismo. (Chiavenato , 2001, págs. 71-72)

Motivación: se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la concepción de un objetivo (Robbins & Judge, 2009).

El concepto de motivación (aspecto individual) conduce al de clima organizacional (Aspecto organizacional). Los seres humanos están obligados continuamente a adaptarse a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación, el cual se refiere no sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, de estima y de autorrealización. (González & Parra, 2010)

Liderazgo: Se define liderazgo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. (Robbins & Judget , 2009)

Productividad: El nivel de producción está determinado por las normas internas del lugar de trabajo e influencia del contexto y expectativas grupales. Entre mayor sea la integración social en grupo de trabajo, mayor seria la disposición a producir. (Chiavenato, 2007, pág. 91)

Satisfacción laboral: El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus Características. (Robbins & udge, 2009)

Relaciones humanas: En el lugar de trabajo, las personas participan en grupos sociales existentes dentro de la organización, y se mantienen en una constante interacción social. Para explicar el comportamiento humano en las organizaciones, la Teoría de las relaciones humanas estudió, esa interacción social. (Chiavenato, 2006, pág. 92)

Percepción: La percepción es el proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos con objeto de asignar significado a su entorno. (Robbins & Timothy, 2009)

Relaciones interpersonales con compañeros: Corresponde a la satisfacción que resulta del proceso de relación con los compañeros de trabajo en el medio laboral.

5.3 Marco Legal

Código Sustantivo del Trabajo

En el Artículo 56, plantea de modo general que le corresponde al patrono las obligaciones de protección y de seguridad, para con sus trabajadores, lo cual incrementaría la satisfacción laboral. En el Artículo 57 de este código (De las obligaciones especiales del empleador) el numeral 2 menciona: Procurar a los trabajadores un lugar apropiado junto a los elementos de protección personal adecuados para evitar los accidentes y las enfermedades profesionales, de manera tal, que se garantice razonablemente, la seguridad y la salud (Mintrabajo, 2000).

Ley 9 de 1979

Reglamenta actividades y competencias en Salud Pública con el firme propósito de promover y garantizar el bienestar de la población. Menciona tanto los deberes como los derechos no solo de los empleadores sino también de los empleados, así mismo, se menciona las medidas que se deben tener en cuenta, en lo referente a la higiene y la seguridad industrial (Congreso de la Republica, 1979).

Resolución 2400 de 1979

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social enfoca su normatividad en la seguridad en el trabajo, el cual es un factor relacionado con la satisfacción laboral, y dispuso algunas medidas para garantizar las condiciones en relación con la vivienda, higiene y seguridad en el lugar de trabajo. Esta resolución, además, menciona las condiciones de seguridad bajo las cuales las empresas garanticen la seguridad de sus empleados; entre las que se resalta, la

implementación de elementos de protección personal y el uso de herramientas seguras (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1979).

Resolución 1016 de 1989

Esta norma obliga a los patronos a contar con un programa de Salud Ocupacional, específico y particular realizado bajo la particularidad de cada organización (Mintrabajo, 1989).

Ley 100 de 1993

Define y establece la estructura de la Seguridad Social en el país, la cual consta de tres componentes entre los que se encuentra: El Régimen de Pensiones, el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema General de Riesgos Profesionales. La afiliación a estos regímenes conlleva a mayores niveles de satisfacción laboral, en la medida en que resultan una garantía y una protección ante riesgos y contingencias, tanto laborales, como no laborales (Congreso de la Republica de Colombia, 1993).

Decreto Ley 1295 de 1994

Entre sus propósitos se halla el hecho de establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a reducir los riesgos profesionales y con ello mejorar las condiciones de trabajo, y la salud de los trabajadores, lo que podría redundar en mayor satisfacción laboral (MinGobierno, 1994).

Decreto 1832 de 1994

Se mencionan y detallan una serie de enfermedades profesionales, en especial diversas patologías que tienen origen en el estrés laboral, por tanto, si se reducen se mejora la satisfacción en el lugar de trabajo (Presidencia de la Republica, 1994).

Resolución 2646 de 2008

En esta resolución se establecen las disposiciones y se definen responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear de manera constante, la exposición a

factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para determinar el origen de enfermedades causadas por el estrés en el trabajo, estos representan importantes componentes de la satisfacción en el trabajo. Además se mencionan una serie de factores intralaborales, relevantes dentro del ámbito de la satisfacción laboral, estos corresponden a: la gestión organizacional, características de la organización del trabajo, del grupo social de trabajo, las condiciones de la tarea, la carga física, del medio ambiente de trabajo, la interface persona - tarea, la jornada de trabajo, los programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores, el número de trabajadores por tipo de contrato; el tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa (Ministerio de la Proteccion Social, 2008).

5.4 Marco contextual

El trabajo se llevará a cabo en una multinacional de comidas rápidas, correspondiente a uno de los puntos de venta ubicado en la ciudad de Cali Colombia. Cabe resaltar que firma es una empresa multinacional de restaurantes de comida rápida, que se encuentra en más de 100 países y cuenta con más de 30.000 locales. La representación la multinacional en Colombia está a cargo de la empresa de otra empresa que se encarga de la logística y cadena de valor que es la más grande operadora de restaurantes en América Latina y el mayor franquiciador de la marca en el Mundo. La empresa tiene como misión servir comida de calidad, proporcionando siempre una experiencia extraordinaria.

El corporativo de comidas rápidas, es una de las empresas más representativas y emblemáticas de lo que es una empresa globalizada y la cultura norteamericana. Actualmente funciona como una cadena de restaurantes de comida rápida la cual comercia no sólo con sus productos (un tipo de hamburguesa y papas fritas) sino con la venta de concesiones en la modalidad de franquicias.

6. Diseño metodológico

6.1 Tipo de estudio

6.1.1. Estudio descriptivo

Esta investigación es debido a que se propone identificar los factores, aspectos y/o características más representativos, del entorno laboral de los empleados de una empresa de comidas rápidas, obteniendo información que permite describir la relación existente entre las condiciones de trabajo, satisfacción y desempeño de los trabajadores, permitiendo así formular estrategias que contribuyan a la solución del problema.

6.2. Método de investigación

6.2.1 Método de observación

Esta investigación maneja el método de observación porque se dirige al campo de operación, es decir a la empresa; para observar y registrar los aspectos que influyen en el entorno de los trabajadores.

Dicho método tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico. (Monroy, 2014)

6.2.2. Método inductivo-deductivo

En la presente investigación se aborda el método inductivo - deductivo puesto que se observa, recolecta y analiza la información, además con la ayuda de teorías y referentes bibliográficos se procede a generar un análisis a partir de los resultados y posteriormente

emitir conclusiones que permitan dar cumplimiento a los objetivos planteados y a la formulación del problema (Mendez, 2006).

6.3 Fuentes y técnicas de recolección

Fuentes primarias

Para el desarrollo de la investigación esta información se obtiene a través de la utilización de técnicas de recolección de datos como cuestionarios.

Por medio de este tipo de fuente, en la investigación se indaga el comportamiento de los empleados, estructura organizacional y compensatoria, aplicando el cuestionario a los diferentes colaboradores de la empresa, obteniendo así información que permita la identificación y el análisis de los factores que influyen en la satisfacción laboral.

Fuentes secundarias

Mediante este tipo de fuente se obtendrá información adicional a través de fuentes, como libros, medios electrónicos e información suministrada a través de distintas publicaciones y documentación relacionada con el tema de estudio.

6.4 Instrumento

Como instrumento en la recolección de datos e información se aplicara un cuestionario basado en el instrumento de satisfacción laboral Job Satisfacción Survey de Paul Spector JSS la cual evalúa aspectos de remuneración salarial, promoción, Supervisión, beneficios, reconocimiento (basado en el desempeño), condiciones de trabajo (normas y

procedimientos) compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación. (Ver anexo A)

Se encuentra estructurada de la siguiente manera, facilitando la comprensión y la capacidad de respuesta a quien va dirigida:

- Aspectos personales
- Aspectos laborales
- Dimensiones a evaluar (relaciones interpersonales, ambiente laboral, condiciones físicas del trabajo, liderazgo, reconocimiento y compensación)

6.5 Tratamiento de la información.

Una vez recolectada la información, se procede a realizar el proceso de tabulación de los datos obtenidos, de acuerdo a la naturaleza de los datos se procederá a utilizar las herramientas de la estadística descriptiva por medio de la base de datos de Excel para su posterior graficacion y análisis.

6.5.1 Resultados esperados

De acuerdo al tratamiento de información y técnicas obtenidas se pretende conocer el diagnóstico del clima organizacional, aspectos laborales y por ende la satisfacción laboral, identificando aquellas debilidades que tiene la empresa.

6.5.2 Población

La población está conformada por 100 empleados de Macdonald’s punto de venta Cali, para la aplicación del cuestionario se contara con la autorización del gerente de punto de venta.

7. Resultados

7.1 Aspectos laborales y ocupacionales de los empleados de la empresa multinacional de comidas rápidas.

Se trata de una empresa multinacional de comidas rápidas con presencia en 20 mercados de América Latina y Caribe, con más de 90 mil colaboradores, con diferentes tipos de modalidades de trabajo (restaurantes y oficinas).

La empresa considera de gran importancia su labor como empleador, generando empleos y relaciones comerciales de largo plazo con miembros de la comunidad y como empresa responsable enfocada a contribuir al desarrollo de la sociedad.

La Corporación cumple rigurosamente con la normativa laboral, se enorgullece de poder afirmar que sus normas internas son más exigentes que las condiciones previstas por la ley. Los empleados de la organización reciben remuneraciones justas de acuerdo a lo que legalmente se constituye bajo el esquema de salarios, prestaciones y compensaciones, es decir que todos cuentan con un contrato colectivo de trabajo, reciben un salario y prestaciones de acuerdo a la normatividad vigente. Esta circunstancia les permite a muchos de ellos estudiar; asimismo la empresa les provee de capacitación que los faculta para mejorar su desempeño, ya que adquieren valores y excelentes hábitos laborales.

Muchos de los empleados de la cadena de comidas rápidas son jóvenes que ha buscado una alternativa laboral, ya que este esquema les permite estudiar y seguir creciendo profesionalmente; las jornadas laborales de los empleados son en promedio de seis horas por día de trabajo y en ningún caso se tienen empleados trabajando más horas de las permitidas; de hecho, las horas extras son poco frecuentes en los restaurantes, pero de darse el caso, las horas adicionales se les pagan conforme lo marca la ley.

Dentro de los aspectos laborales y ocupacionales la empresa tiene presente lo siguiente:

Diversidad e Inclusión (D & I)

Se trata de una compañía comprometida con promover y respetar las individualidades, por medio de este esquema se brinda oportunidades a jóvenes, lo que representa una gran diversidad geográfica, cultural y generacional. Se tiene una gran responsabilidad que implica brindar las condiciones necesarias para que los colaboradores se sientan cómodos, seguros y preparados.

En este sentido, se ha definido que D&I será uno de los pilares estratégicos y lo se ha incluido dentro del Plan de la Compañía a largo plazo. Se piensa que se debe acompañar a la sociedad en su evolución y, al mismo tiempo, continuar generando valor para la gran diversidad de colaboradores con los que se cuenta.

La creación del Comité de Diversidad e Inclusión de la empresa fue propuesta con una finalidad muy clara: comprometerse a promover y respetar las individualidades como un valor humano fundamental para la vida y el trabajo. Acompañados de una consultora externa, se lleva a cabo un trabajo de diagnóstico en el cual se identificaron tres grandes ejes sobre los cuales se focaliza inicialmente: género, generaciones y diversidad sexual. Y como un cuarto eje, transversal a todos: salud y bienestar.

Principios y objetivos

La empresa está comprometida a brindar las herramientas para proporcionar un entorno de trabajo seguro, libre de amenazas y violencia de cualquier tipo.

En consistencia con los Valores y Normas de Conducta en los Negocios, el propósito de esta Política es brindar a los empleados un ámbito de trabajo seguro, respetuoso, diverso e inclusivo, donde las personas pueden desarrollarse libres de cualquier forma de

discriminación, acoso y represalias, protegidos contra acciones inapropiadas y/o que generen un ambiente de trabajo intimidante, ofensivo, inseguro u hostil.

Ambiente de trabajo

La empresa está comprometida a proveer un ambiente de trabajo seguro y saludable para los empleados. Para lo cual se requiere, que todos los empleados cumplan las reglas y prácticas de seguridad y que tomen las precauciones necesarias para protegerse a ellos mismos y a sus compañeros de trabajo. Por la seguridad de todos, los empleados deben reportar cuanto antes accidentes y prácticas inseguras a sus supervisores inmediatos

Respeto y dignidad

Cada uno de los empleados merece ser tratado con equidad, respeto y dignidad. Por lo cual se provee igualdad de oportunidades a empleados y personas que solicitan trabajo.

Los empleados tienen derecho a trabajar en un lugar que esté libre de hostigamiento, intimidación o abuso, ya sea sexual o de otro tipo, o actos o amenazas de violencia física. No ser tolera la conducta verbal o física que degrade a otra persona, interfiera irrazonablemente con el desempeño laboral de otra persona o cree un ambiente laboral intimidante, hostil u ofensivo.

Experiencia de empleo

Se proveen oportunidades, se promueve el talento, se busca desarrollar líderes y se recompensan los logros. Se piensa que un equipo de individuos con experiencias y trayectorias diversas, trabajando juntos en un ambiente que alienta el respeto y estimula altos niveles de participación, es esencial para el éxito comercial continuo. La selección y promoción de los empleados se realiza con base a procedimientos transparentes basados en el talento, la aptitud, las competencias laborales, la vocación, los antecedentes, la evaluación de desempeño, el comportamiento ético y el compromiso con los intereses de la Compañía

Nuestra gente

La empresa tiene un fuerte compromiso hacia su personal. Valorando su desarrollo y sus contribuciones. Se apoya e impulsa el trabajar con pasión e innovación en el día a día, en la búsqueda de la mejora continua.

Empleados

El salario difieren por cantidades mínimas entre las categorías ocupacionales y las funciones se transfieren de unas a otras de manera arbitraria por los gerentes generales; de esta manera hay gerentes Swing que entrenan y entrenadores que se encargan de un restaurante como si fueran gerentes. Además, es política de la empresa que los gerentes generales atiendan también la producción para dar ejemplo a los trabajadores de categorías más bajas. Los Entrenadores son los empleados generales que han aprendido todo el proceso productivo.

De entrenador se puede pasar a primer asistente del gerente, después a segundo asistente de gerente, a gerente swing y de ahí a gerente general. Para alcanzar la categoría de gerente general se hacen hasta varios exámenes sobre los procedimientos. Pero además, se les capacita en conocimientos de contaduría para realizar inventarios, solicitar pedidos y efectuar la contabilidad general de los establecimientos, es decir se les entrena en la figura del administrador-gerente. Sin embargo, es solo hasta este nivel jerárquico que se puede ser ascendido por el concesionario, porque es el corporativo el que promociona para ser un supervisor o gerente de ventas. El gerente general es en quien recaen las decisiones importantes del establecimiento, decide los ascensos, horas extras, define las actividades y horarios a realizar por los empleados, es la autoridad máxima.

Cargos

Los cargos que se manejan en la multinacional esto referente a cada unidad de o restaurante, corresponden a:

Gerente de restaurante: encargado de todo lo que refiere a los procesos administrativos y de producción.

Primer asistente: encargado de todo el personal, recursos humanos y entrenamiento

Segundo asistente o gerente de producción y sustentabilidad: es el encargado de pedidos e insumos operativos y materia prima para el restaurante.

Gerentes de turno: encargados de monitoreo y supervisión de turno, dando cumplimiento a las expectativas y metas del día a día.

Entrenadores: personas encargadas de brindar capacitación y entrenamiento inicial o continuo a los colaboradores.

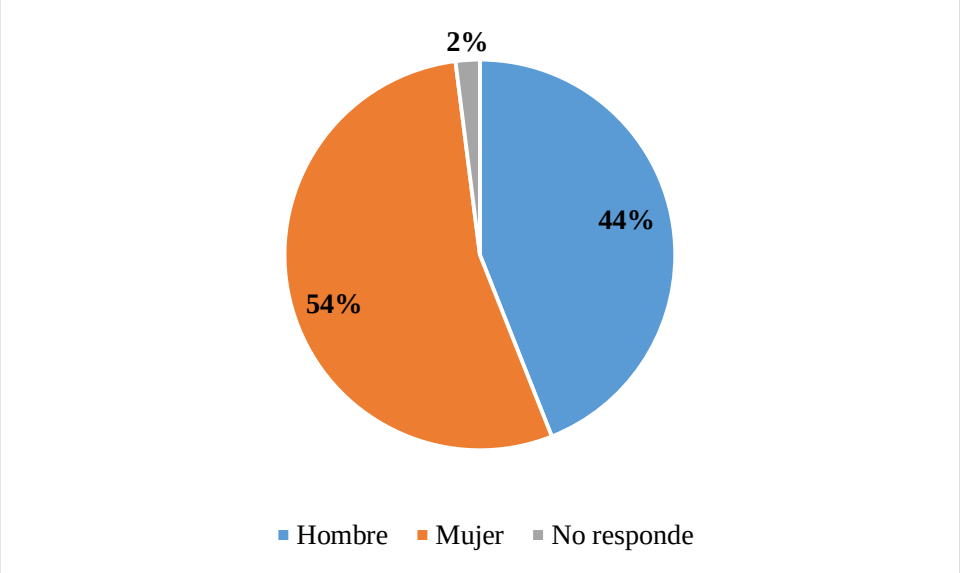
CREW: este cargo refiere a los colaboradores 100% operativos, el cual corresponde al primer puesto de trabajo

7.2 Percepción de satisfacción laboral por parte de los empleados de la empresa de comidas rápidas de acuerdo a las dimensiones puesto de trabajo, relaciones interpersonales, ambiente laboral, condiciones físicas del trabajo, liderazgo, reconocimiento y compensación.

Para la recolección de información respecto a comprender que tan satisfechos se encuentran los empleados de la multinacional de comidas rápidas sede Cali, se llevó a cabo una encuesta, la cual se aplicó entre los días 9 y 11 del mes de octubre del año 2023. Obteniendo los siguientes resultados.

Figura 1.

Genero



Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

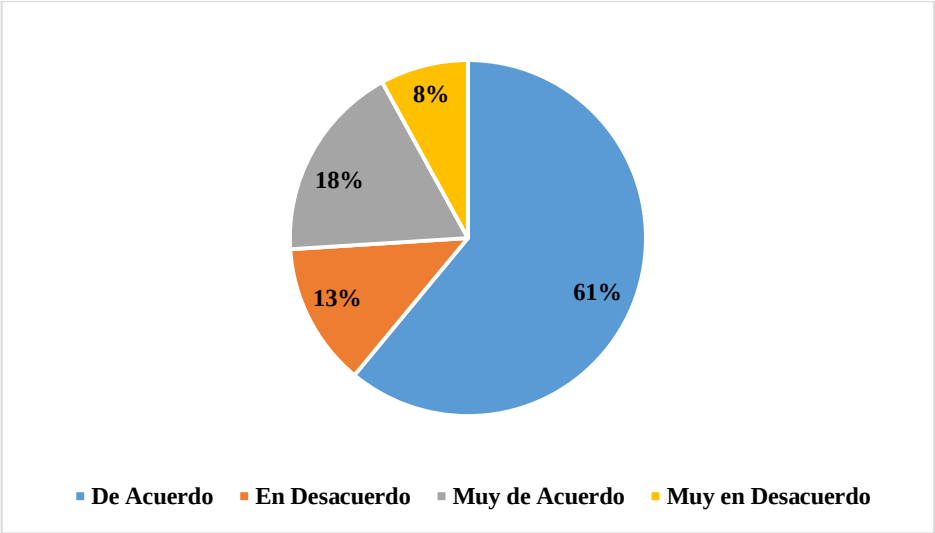
Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta el 54% de los encuestados corresponde a género femenino, mientras que el 44% son hombre, y un 2% no respondió. En

la sede de la multinacional de comidas rápidas de Cali, se podría decir que existe un equilibrio entre mujeres y hombres en el desempeño de las labores que aquí se desarrollan. Para explicar por qué dentro de la organización hay más mujeres que hombre laborando, se puede decir que por lo regular en los puestos de cocina (preparación de hamburguesas) están los hombres por el tema de la fuerza y agilidad para responder a un alto volumen de ventas, mientras que las mujeres siempre están en el resto de estaciones o posiciones que van direccionadas a la experiencia de los clientes, como; vendedoras, heladeras, líderes de experiencia a clientes, entrega a la mesa, esto por la facilidad que tiene una mujer de expresar su amabilidad, esto sin desmeritar la mujer en la cocina o el hombre en la atención al cliente.

Figura 2.

Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago



Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

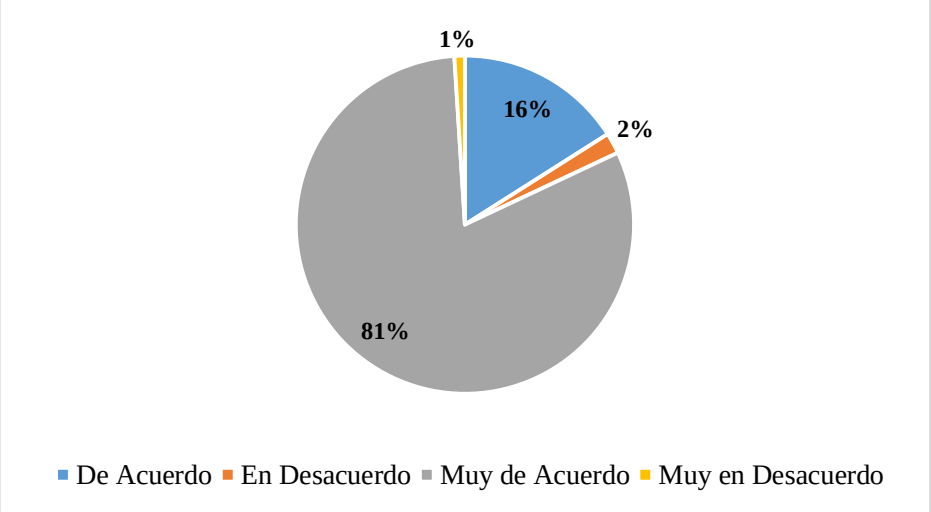
Análisis:

De acuerdo a lo que se observa en la figura, el 61% de los empleados siente que le paga una suma justa por el trabajo que realiza, es decir s encuentra de acuerdo con ello, el 18% está muy de acuerdo con la remuneración, el 13% se encuentra en desacuerdo y el 8%

restante se encuentra muy en desacuerdo. En este sentido, la mayoría de los empleados se sienten satisfechos con la remuneración que reciben por su labor.

Figura 3.

Realmente hay oportunidad de promoción en mi trabajo



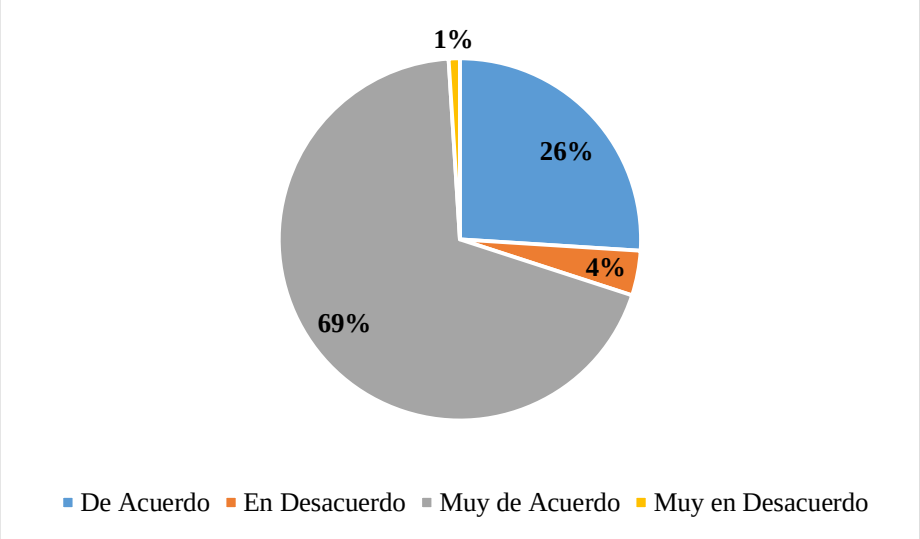
Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

Análisis:

Según los resultados el 81% de los colaboradores respondieron estar muy de acuerdo con que en la empresa hay oportunidad de promoción, un 16% respondió estar de acuerdo un 2% en desacuerdo y el 1% restante muy en desacuerdo. Como bien se observa en la figura la empresa brinda la oportunidad de crecer dentro de la organización, las políticas de la empresa dirigen sus objetivos a brindar bienestar en la realización laboral y profesional de los colaboradores, lo cual refiere al componente estratégico de generar un espacio laboral de oportunidades y satisfacción para quienes allí laboran.

Figura 4.

La empresa me ofrece estabilidad laboral



Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

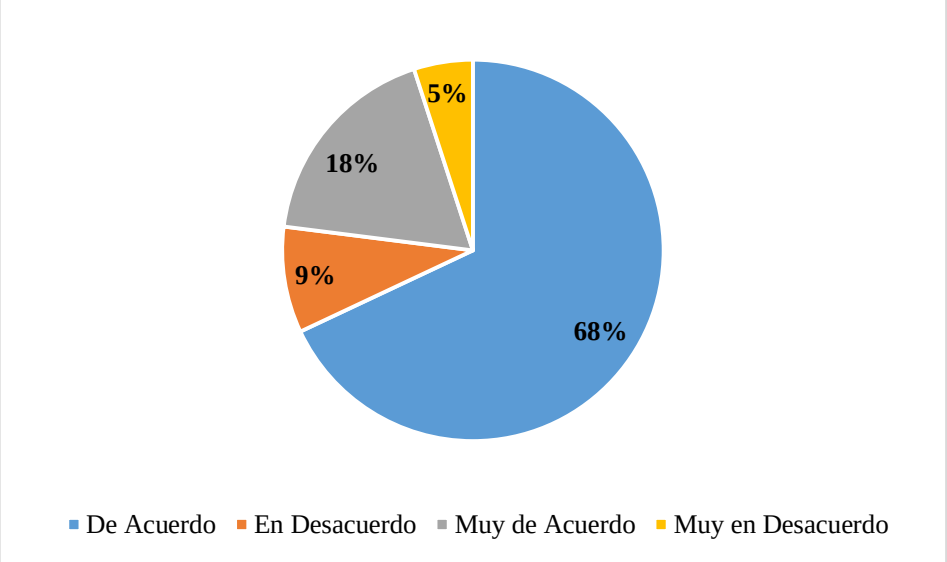
Análisis:

De acuerdo a los resultados de la encuesta el 69% de los colaboradores respondió estar muy de acuerdo respecto a que la empresa ofrece estabilidad laboral, el 26% respondió estar de acuerdo, el 4% se muestra en desacuerdo y un 1% responde estar muy en desacuerdo.

La estabilidad laboral es fundamental para mantener la motivación de los colaboradores, de este modo, se estaría generando un sentido de pertenencia hacia la organización, esto a la vez aumentaría el rendimiento laboral y por tanto la satisfacción en cada uno de quien labora en la empresa. En este orden, la multinacional ofrece estabilidad laboral, esto como parte fundamental de las políticas laborales que se han establecido en la organización.

Figura 5.

Me siento cómodo (a) con el horario de trabajo



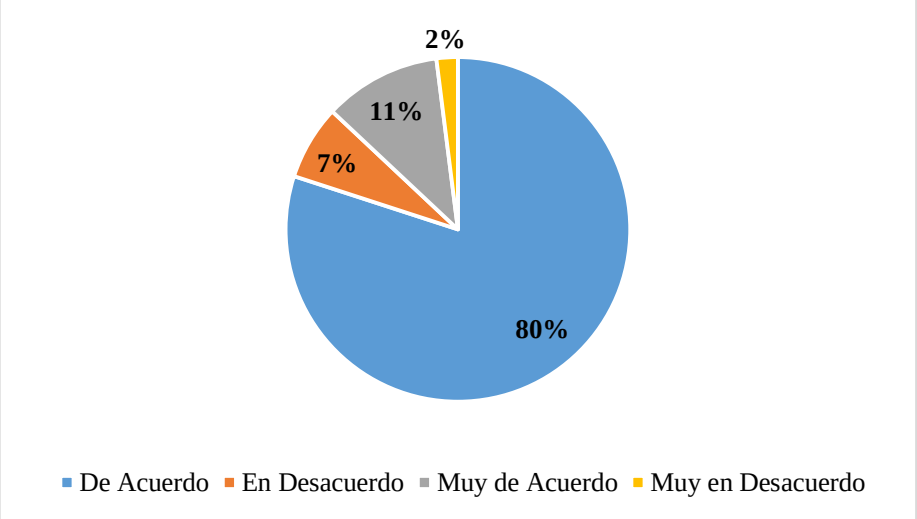
Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

Análisis:

Respecto a que si los empleados se sienten cómodos con el horario de trabajo, el 68% respondió estar de acuerdo, el 18% respondió estar muy de acuerdo, el 9% indico estar en desacuerdo y por otra parte el 5% respondió muy en desacuerdo. Estos resultados indican que la mayoría del personal se siente cómodo con el horario de trabajo, esto puede suceder porque la empresa oferta las oportunidades laborales a jóvenes que buscan iniciar su vida laboral, brindándoles la oportunidad de ajustar sus actividades laborales con otras actividades de superación.

Figura 6.

Mi jefe directo es bastante competente en la ejecución de su trabajo



Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

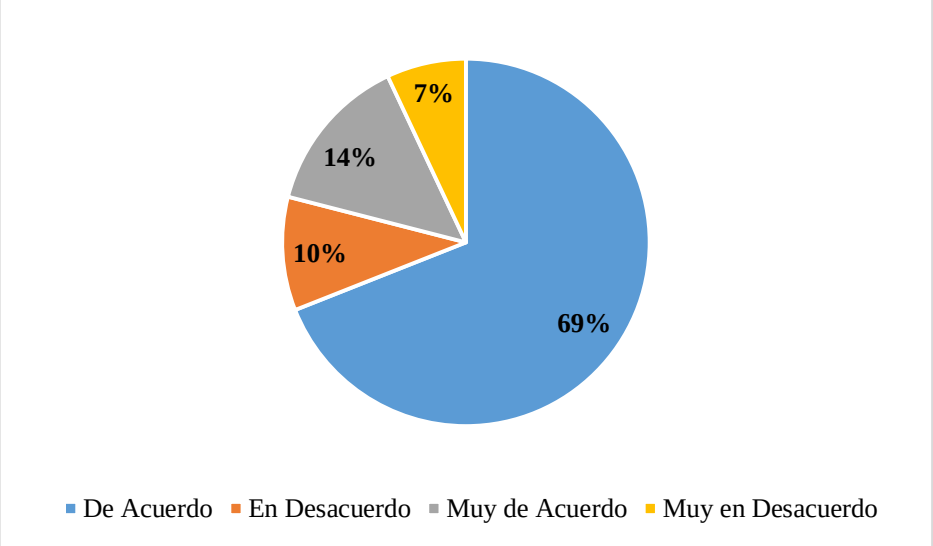
Análisis:

La competencia laboral de los jefes directos es fundamental para el desarrollo y gestión de actividades y procesos de trabajo y hacia la coordinación del personal y equipos de trabajo. En este orden, el 8% respondió estar de acuerdo al indicar que el jefe directo es bastante competente en la ejecución de su trabajo, el 11% respondió estar muy de acuerdo, el 7% respondió estar en desacuerdo y un 2% restante muy en desacuerdo.

Resuelta importante que el jefe directo muestre ser competente frente a la ejecución del trabajo, puesto que esto brinda seguridad y certeza en la relación que s da en torno al jefe – colaborador, esto convirtiéndose en un factor determinante de éxito y bienestar laboral.

Figura 7.

Me encuentro satisfecho(a) con los beneficios que recibo



Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

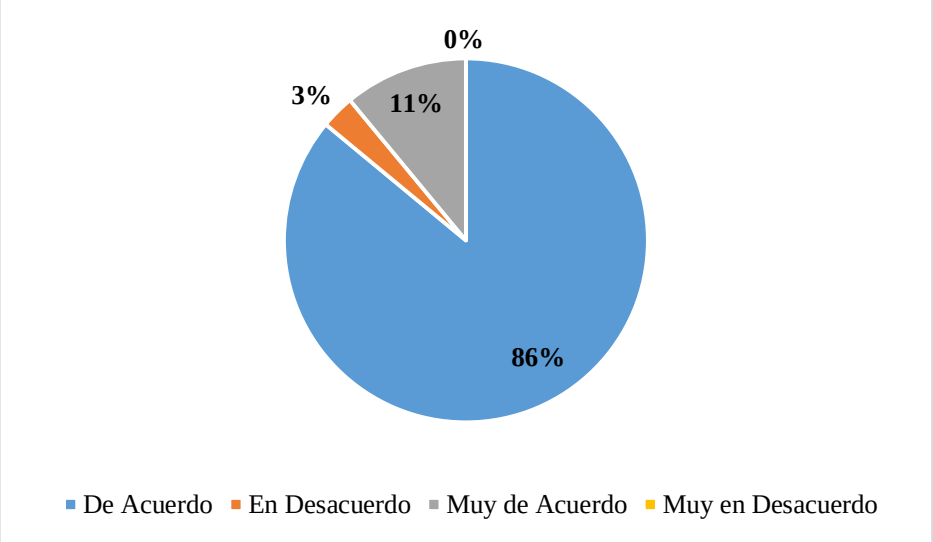
Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta el 69% de los colaborares indico estar de acuerdo respecto a encontrarse satisfecho con los beneficios que recibe de la empresa, el 14% por otra parte, respondió estar muy de acuerdo, el 10% se mostró en desacuerdo y un 7% de los colaboradores indico estar muy en desacuerdo.

Aunque se puede ver que la mayoría se encuentra satisfecha con los beneficios que recibe de la empresa, el 17% de estos colaboradores no se sienten satisfechos, en las políticas organizacionales se debe proveer por que las estrategias de mejora sean vinculantes a todo el personal y propender porque todos los colaboradores se sientan satisfechos. Cabe resaltar que a pesar de las mejoras que se brinden y perciban a nivel de la organización, puede existir una pequeña proporción que se muestre reacio a los diferentes aspectos de política laboral de la empresa.

Figura 8.

Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir



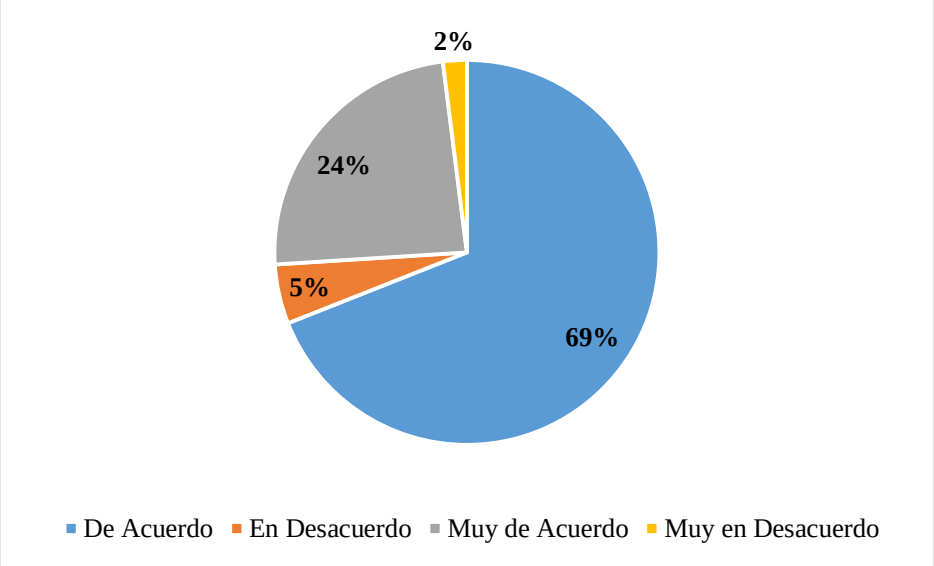
Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

Análisis:

Respecto a la percepción de los colaboradores al indicar que cuando hacen un buen trabajo, reciben el reconocimiento que debe dárseles, el 86% de esta población respondió que se encuentra de acuerdo con esta afirmación, el 11% respondió estar muy de acuerdo y el 3% restante indico estar en desacuerdo. En este sentido, la multinacional premia el esfuerzo y la dedicación del personal, motivándoles así a involucrarse mas con la marca, sintiéndose parte fundamental de los procesos de la misma. Esto resulta fundamental, puesto que motivar a los colaboradores reconociendo su labor fortalece la satisfacción que ellos tienen respecto a su trabajo y empresa.

Figura 9.

Muchas de las reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo



Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

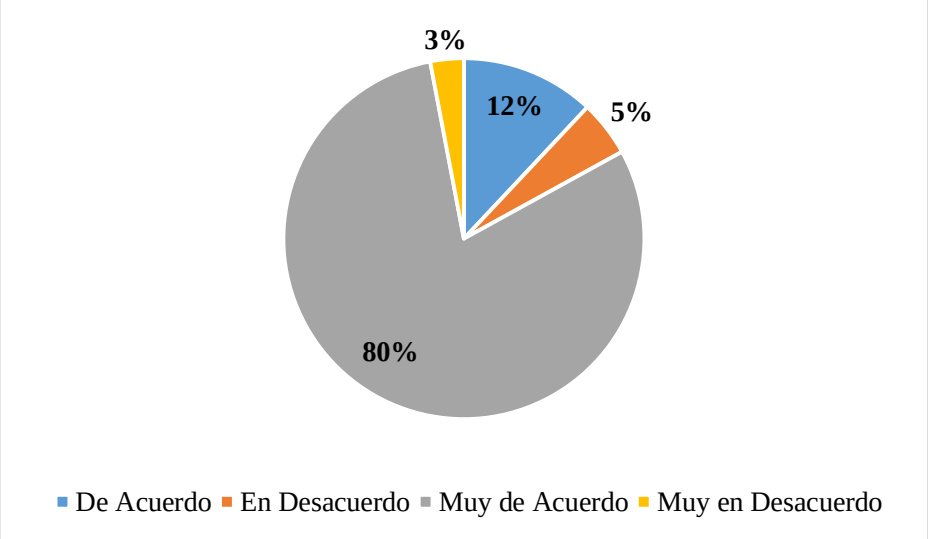
Análisis:

En lo que refiere a que si algunas o muchas de las reglas y procedimientos de la empresa dificultan a que se lleve a cabo un buen trabajo el 69% respondió estar de acuerdo con esta afirmación, el 24 muy de acuerdo, el 5% se mostró en desacuerdo y el 2% muy en desacuerdo. De acuerdo a los resultados se evidencia que existe un descontento frente a las reglas y procedimientos, esto debido a que de acuerdo a la percepción de los colaboradores limita un buen y/o pleno desarrollo de labores.

Se hace necesario precisar que las normas y procedimientos se plantean para que el trabajo sea más eficiente y organizado. Sin embargo la empresa debe revisar estos planteamientos para que los colaboradores pueden percibir de mejor manera lo que la administración busca mediante estos procedimientos.

Figura 10.

Me siento agusto con las personas con las cuales trabajo



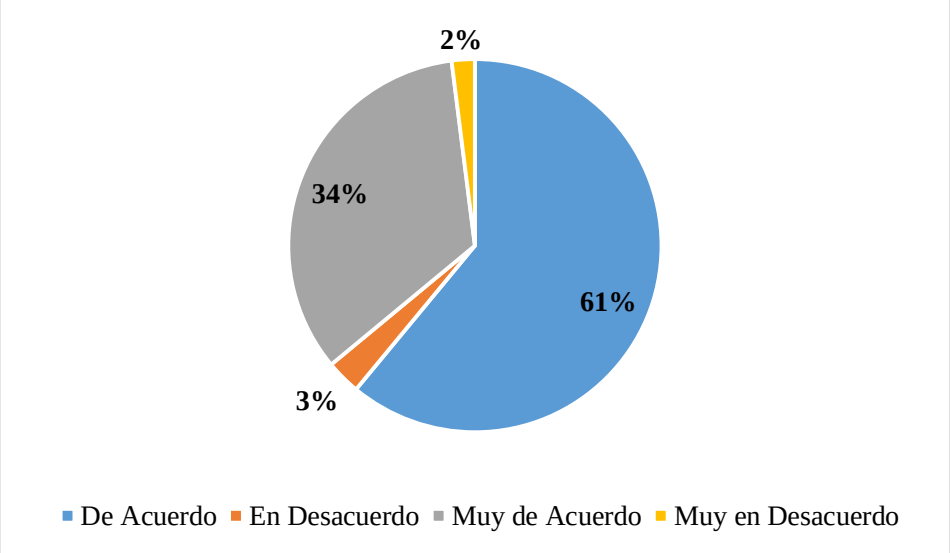
Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

Análisis:

Según los resultados obtenidos el 80% de los colaboradores respondieron estar muy de acuerdo respecto a que se sienten agusto con las personas con las cuales comparten en su trabajo, el 12% respondió estar de acuerdo, el 5% respondió estar en desacuerdo y el 3% respondió estar muy en desacuerdo. A pesar de que la mayoría respondió sentirse agusto con las personas con quien trabaja, la empresa debe fortalecer sus procesos de trabajo en equipo e interacción entre compañeros, puesto que las labores que se llevan a cabo en la multinacional requiere de un trabajo en equipo coordinado donde la interacción entre colaboradores sea armoniosa.

Figura 11.

Existe una buena comunicación entre los diferentes equipos de trabajo y a nivel interpersonal



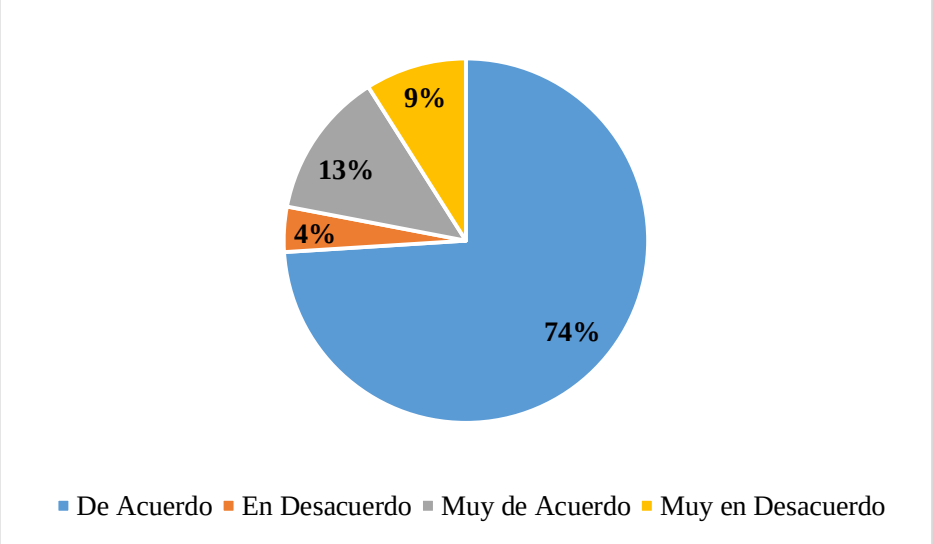
Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

Análisis:

Respecto a si existe una buena comunicación entre los diferentes equipos de trabajo y a nivel interpersonal, el 61% respondió estar de acuerdo con esta afirmación, el 34% respondió estar muy de acuerdo, el 3% indico estar en desacuerdo y el 2% muy en desacuerdo. La mayoría indico sentirse bien en lo que refiere a la comunicación intralaboral, este es un aspecto muy importante puesto que buena comunicación entre los equipos de trabajo y a nivel individual entre los colaboradores fortalece el desarrollo eficiente de las actividades. De manera que, la empresa debe propender siempre porque estos aspectos se fortalezcan generando una interacción más dinámica y asertiva.

Figura 12.

Siento que el trabajo que hago es apreciado.



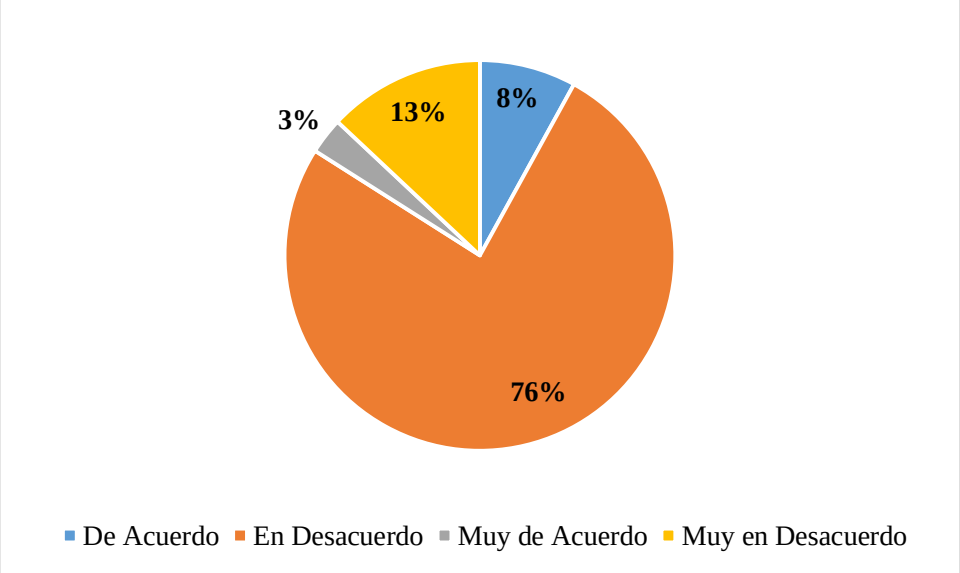
Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

Análisis:

En los resultados se puede apreciar que el 74% de los colaboradores se muestra estar de acuerdo frente a sentir que el trabajo que realiza es apreciado, e1 13% indica estar muy de acuerdo, el 9% señala estar muy en desacuerdo y el 4% en desacuerdo respecto a este planteamiento. El sentirse bien respecto al reconocimiento de su labor es primordial para que el colaborador este motivado y pueda llevar a cabo un desarrollo de las actividades y procesos eficiente, lo cual propicia un mejor ambiente de trabajo y resultados para la empresa.

Figura 13.

Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la falta de competencias de las personas con quien trabajo



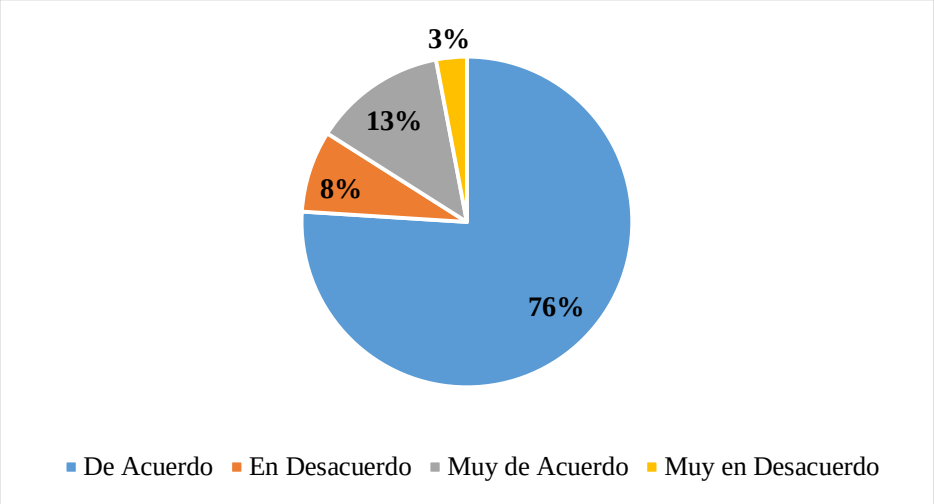
Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

Análisis:

Teniendo en cuenta los resultados el 76% de los colaboradores respondió que está en desacuerdo frente a que tiene que trabajar más duro en su trabajo de lo que debiera, debido a la falta de competencias de las personas con quien trabaja, el 36% respondió que se encuentra en muy desacuerdo con este planteamiento, mientras que el 8% indico estar de acuerdo y l 3% muy de acuerdo.

La falta de equilibrio entre las funciones a realizar debido a las pocas competencias de los distintos integrantes del grupo de trabajo puede influir negativamente en la satisfacción laboral y en la productividad de la empresa. Sin embargo los resultados son positivos respecto a que las labores y actividades asignadas por la empresa permiten llevar a cabo funciones individuales sin recargar de trabajo a otras personas, claro está a excepción de un pequeño grupo de lo percibe de forma distinta.

Figura 14. Me siento agusto en mi trabajo frente a las actividades que realizo



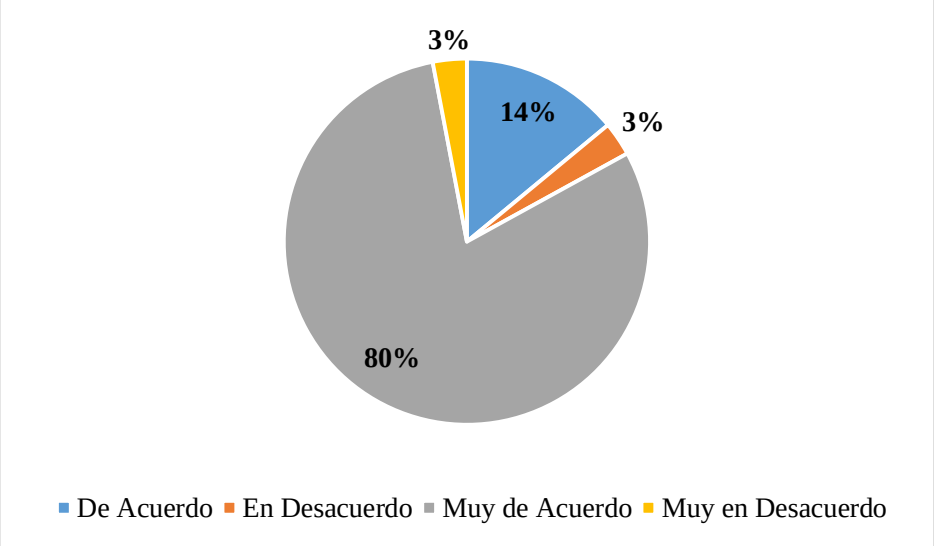
Análisis:

El sentirse agusto frente a las actividades que se realizan por parte de cada colaborador es fundamental para la eficiente ejecución de tareas y/o actividades. En este sentido el 76% de los colaboradores respondió estar de acuerdo respecto a que se sienten agusto frente a las actividades que realizan, el 13% respondió estar muy de acuerdo, el 8% indica estar en desacuerdo y el 3% muy en desacuerdo.

En este orden, es muy importante que la empresa propenda siempre por generar un buen ambiente de trabajo y que las funciones asignadas correspondan al perfil de cada colaborador, así mismo que las actividades puedan ser desempeñadas de manera armonios entre los equipos de trabajo.

Figura 15.

Las metas de la empresa me son claras



Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

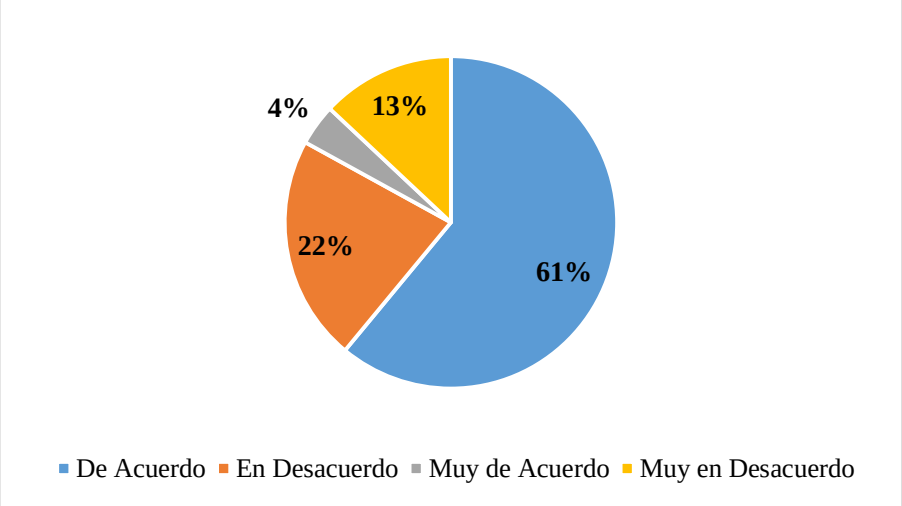
Análisis:

Lo objetivos y metas que la empresa desea alcanzar deben estar formuladas hacia el compromiso y plan de acción de cada grupo o área de trabajo. Esto resulta fundamental que los lineamientos organizacionales estén enfocados a que la los colaboradores entiendan y comprendan su misión. En este orden el 80% respondió estar muy de acuerdo respecto a que las metas de la empresa le son claras, el 14% respondió que está de acuerdo, el 3% en desacuerdo y un 3% restante muy en desacuerdo.

Se entiende que para la mayoría las metas organizacionales les son claras, dentro del sistema de planeación y organización estratégica la empresa debe propender por establecer dentro del marco del recurso humano la pedagogía en torno a los propósitos misionales de la empresa.

Figura 16.

El supervisor muestra interés en los sentimientos y/ emociones de sus subordinados



Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

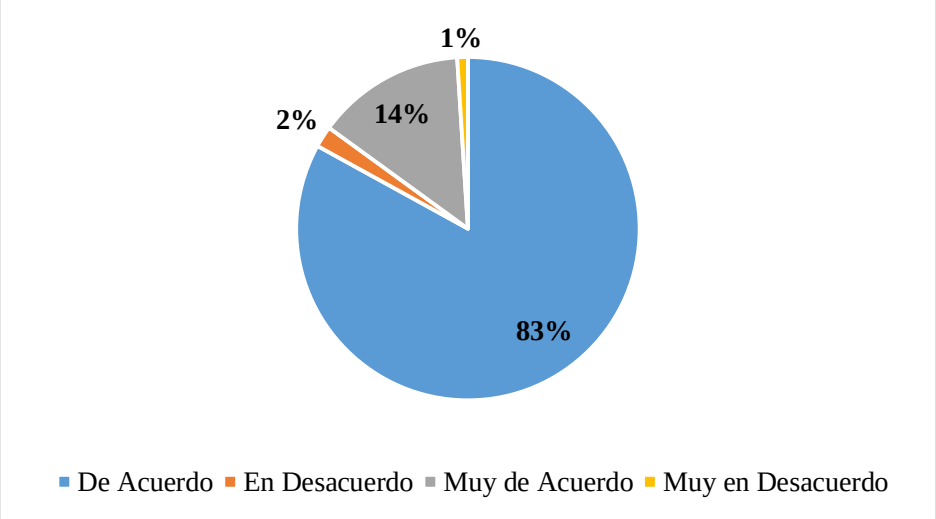
Análisis:

De acuerdo a los resultados el 61% de los colaboradores respondió estar de acuerdo en torno a que el supervisor muestra interés en los sentimientos y/ emociones de sus subordinados, el 4% está muy de acuerdo, el 22% respondió que está muy en desacuerdo, y el 22% en desacuerdo.

En este ítem de medición sobre la satisfacción laboral, se encuentra que el 35% percibe negativamente el interés del supervisor por los sentimientos y emociones de los colaboradores. Resulta primordial que los coordinadores puedan estar atentos a los diferentes contestos y situaciones del personal, esto refuerza el lazo entre la empresa – je –colaborador, por tanto la organización debe propender por que los coordinadores lleven a cabo una mejor gestión en lo que respecta a l manejo y atención dl recurso humano.

Figura 17.

El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo



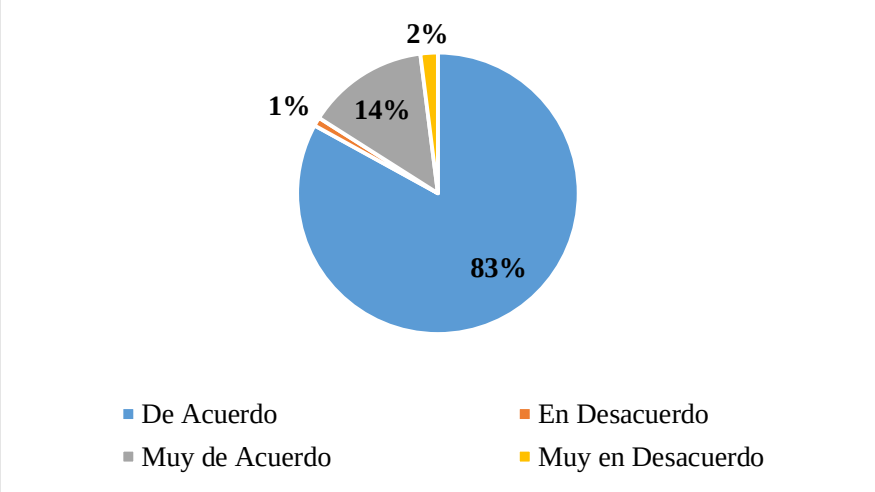
Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

Análisis:

Respecto a que si el conjunto de beneficios que se reciben en la empresa es equitativo, el 83% de los colaboradores estar de acuerdo, el 14% respondió estar muy de acuerdo, el 2% indico que se encuentra en desacuerdo y el 1% final índico que está muy en desacuerdo con ello. La empresa ha contado con muchos incentivos lo cual siguen aplicándose y brindando seguridad y bienestar al colaborador.

Figura 18.

La relación con mi jefe es cordial



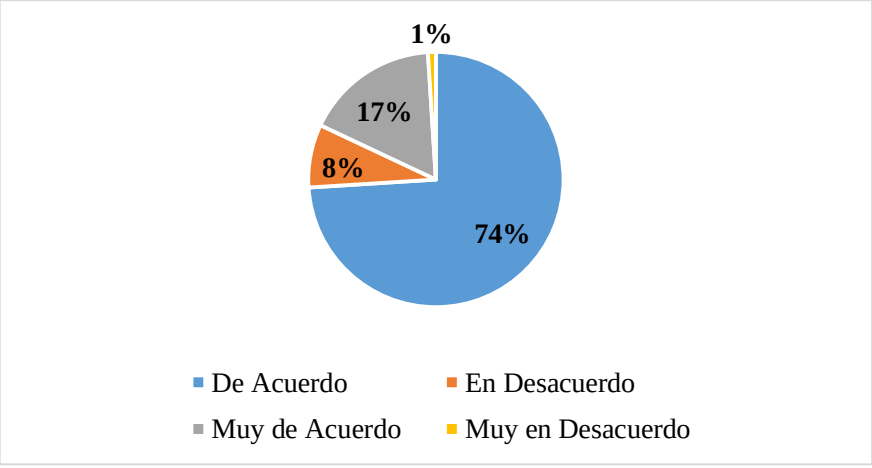
Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

Análisis:

De acuerdo a los resultados el 83% de los colaboradores respondió estar de acuerdo n que la relación con su jefe es cordial, así mismo el 14% indico que está muy de acuerdo con ello. Solo una pequeña parte de los colaboradores señalo estar en desacuerdo 1% y muy desacuerdo 2%.

Figura 19.

Existe un buen ambiente de trabajo



Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

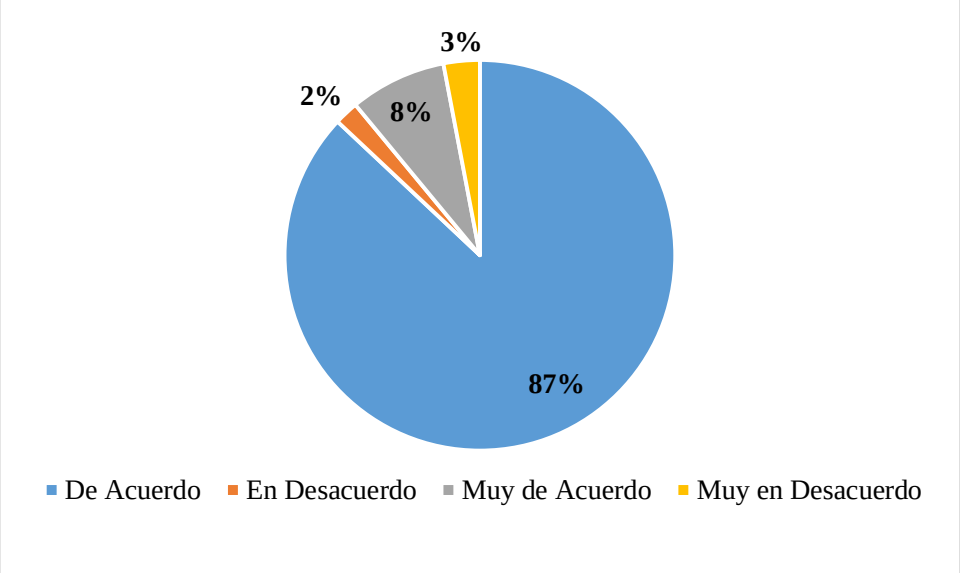
Análisis:

El 74% de los colaboradores respondió que está de acuerdo con que en la empresa existe un buen ambiente de trabajo, el 17% indico que está muy de acuerdo con esta afirmación, el 8% indico estar en desacuerdo u el 1% muy en desacuerdo.

La mayor proporción de colaboradores percibe un buen ambiente de trabajo, lo cual resulta fundamental para la realización de tareas y actividades, puesto que esto beneficia el buen desarrollo de los o0bjetivos organizacionales, propiciando la mejora continua de los procesos.

Figura 20.

El entorno de trabajo es físicamente seguro



Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

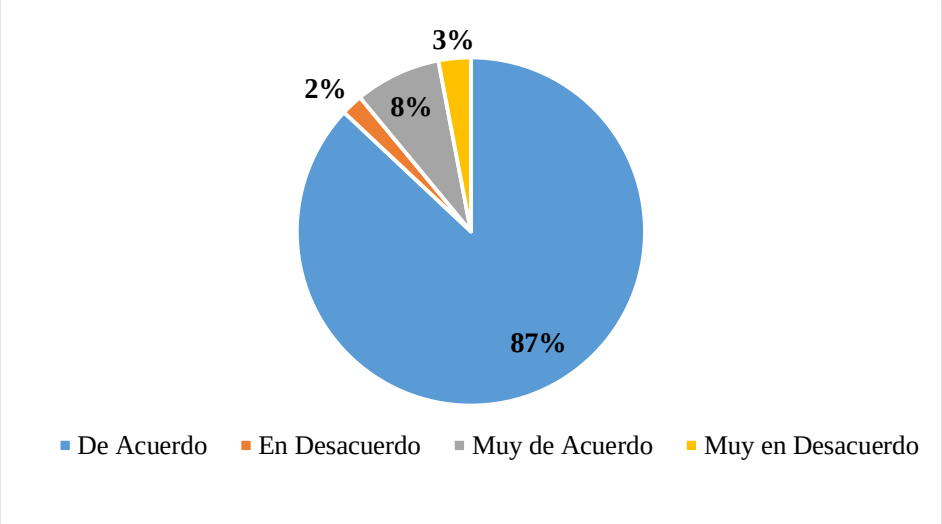
Análisis:

De acuerdo a lo que se evidencia en los resultados de la encuesta, en torno a que si el espacio de trabajo es seguro el 87% indico estar de acuerdo, con que el ambiente de trabajo es seguro, el 8% señalo estar muy de acuerdo, el 3% muy en desacuerdo y el 2% en desacuerdo.

Se puede observar que de acuerdo a la opinión de la mayoría de los colaboradores, las instalaciones de la empresa son seguras, esto implica que todos los espacios están debidamente adecuados para el pleno desarrollo de las actividades y procesos, esto haciendo parte de la satisfacción que pueden lograr los colaboradores.

Figura 21.

La empresa promueve el equilibrio entre el trabajo y la vida personal



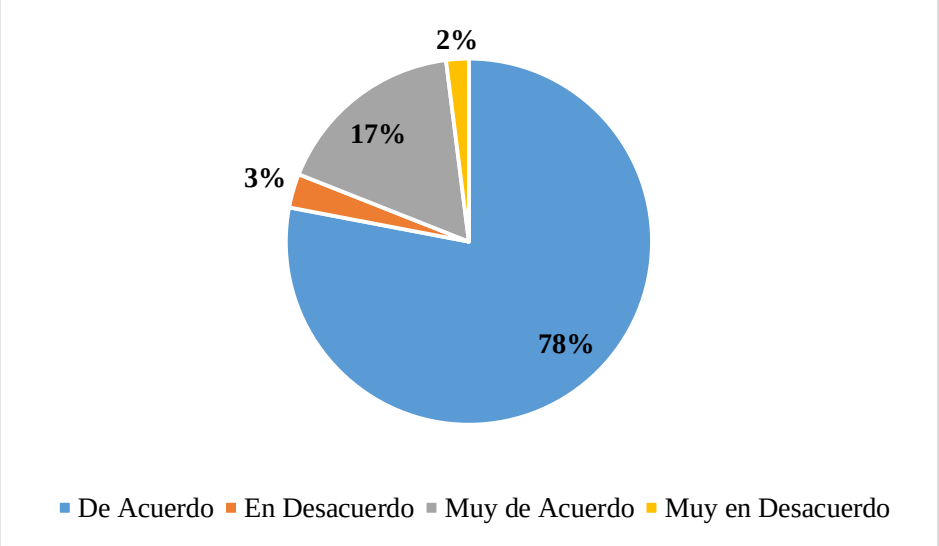
Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

Análisis:

Según los resultados el 87% de los encuestados respondieron estar de acuerdo respecto a que la empresa promueve el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, el 8% respondió estar muy de acuerdo, el 3% indico estar muy en desacuerdo y el 2% en desacuerdo. Este equilibrio resulta fundamental para el bienestar laboral y personal lo cual resulta y/o se convierten un factor de satisfacción laboral.

Figura 22.

Cuento con los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo



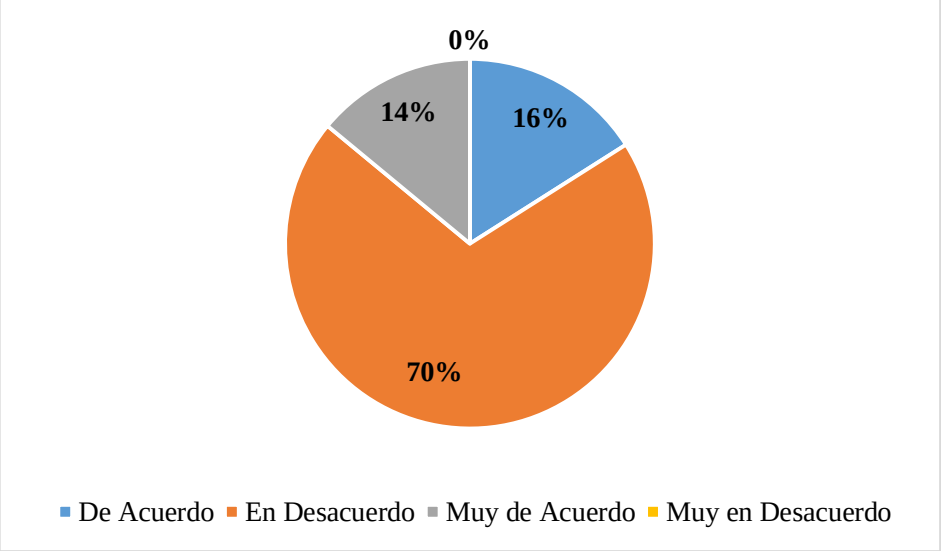
Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

Análisis:

El contar con los recursos y equipos necesarios para realizar el trabajo es fundamental para que se dé cumplimiento a un óptimo y eficiente desarrollo de actividades y por tanto se sea más productivo, en este sentido el 78% de los colaboradores respondió estar de acuerdo señalando que si cuentas con los medios necesarios para su labor, el 17% indico estar muy de acuerdo, el 3% en desacuerdo y el 2% muy en desacuerdo.

Figura 23.

Creo que hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener



Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

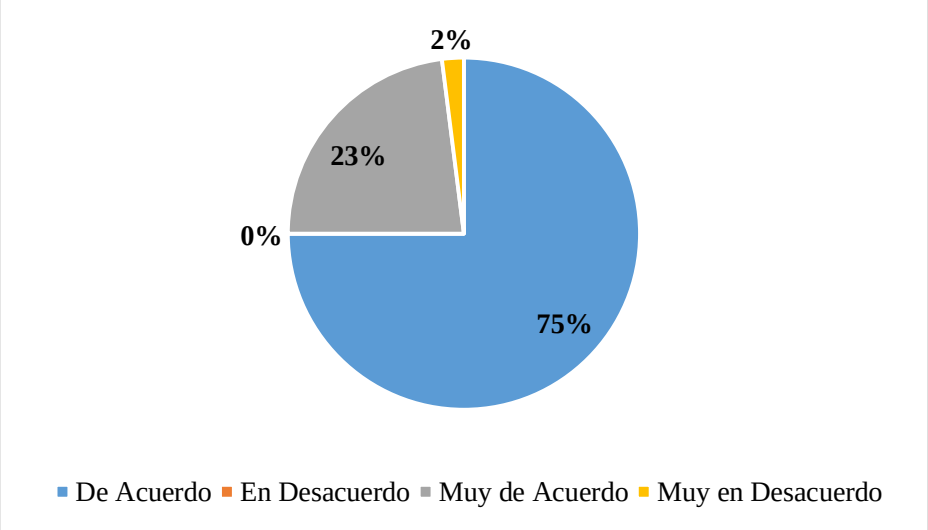
Análisis:

Respecto a que si hay beneficios que no se tienen, y que se deberían tener el 70% respondió estar en desacuerdo, el 16% indico que está de acuerdo, el14% muy de acuerdo. Teniendo en cuenta las respuestas la empresa ha llevado a cabo una buena gestión en torno a los beneficios que se brindan. Sin embargo el 30% de estos colaboradores no piensa que es así.

Los beneficios percibidos provocan un efecto de satisfacción que redunda en productividad, por tanto es recomendable que los beneficios logren suplir las expectativas de los colaboradores con la empresa.

Figura 24.

Estoy satisfecho con mi trabajo y oportunidades de promoción



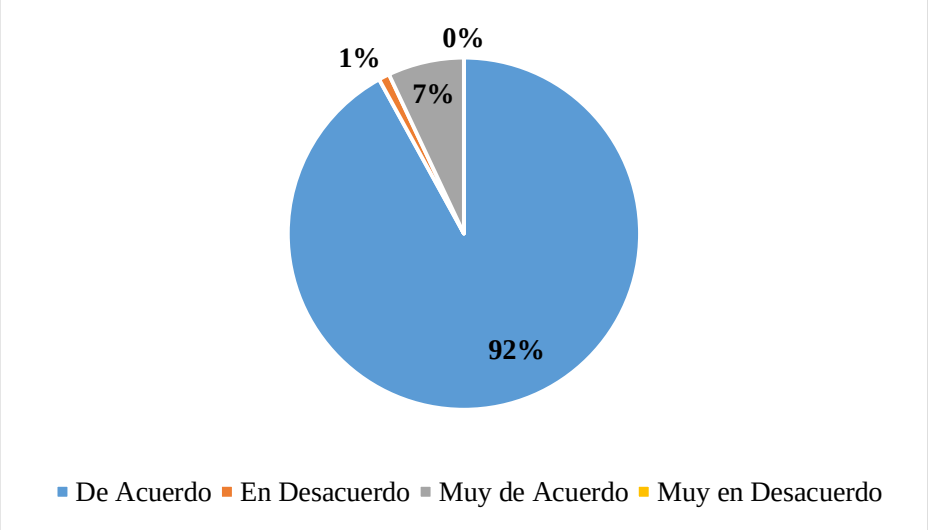
Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

Análisis:

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron de la encuesta a aplicada a los colaboradores de la empresa el 75% de ellos indico que está de acuerdo respecto a que se encuentran satisfechos con el trabajo y las oportunidades de promoción, el 23% indico estar muy de acuerdo, y el 2% señalo estar muy en desacuerdo.

Figura 25.

Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas



Nota: Elaboración propia - resultados de la encuesta

Análisis:

Respecto a que si las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas, el 92% indico que está de acuerdo frente a que estas tareas si son explicadas lo cual propicia una buena ejecución de labores, el 7% indicó estar muy de acuerdo y el 1% indico que está muy en desacuerdo frente a esta afirmación.

7.3 Estrategias que permitan fortalecer los procesos que pueden ser generadores de satisfacción laboral dentro de la empresa.

Los resultados anteriores ilustraron un panorama detallado de la situación actual de la satisfacción laboral en la multinacional de comidas rápidas, que experimenta su recurso humano. Los elementos analizados sirvieron para la formulación de las siguientes estrategias, a través de las cuales se espera consolidar aún más la satisfacción laboral en la organización.

De modo general la satisfacción laboral resultó alta en la empresa, sin embargo, cuando se desagregan sus componentes se pudo percibir que solo algunos pocos en particular resultaron con evidentes debilidades, sobre estos en particular es que se deben enfocar los esfuerzos de la gerencia, por ello debe tenerse en cuenta:

Mejorar la situación comunicación percibida entre los compañeros y tareas compartidas por los empleados, a la vez que la comunicación del jefe inmediato hacia los colaboradores. Al respecto se sugiere que entre los trabajadores:

Mejorar las oportunidades a que realicen cosas nuevas, y simultáneamente adquieran nuevas habilidades que podría seguramente valorar la organización

Reducir las cargas de trabajo

Mejorar el reconocimiento que obtienen los empleados

Seguir fomentando las posibilidades de promoción profesional

Mejorar las retribuciones salariales, esto debido a que una pequeña proporción no se sientes totalmente agusto con este ítem.

Estimular las buenas relaciones interpersonales en un ambiente de sano y positivo compañerismo.

Teniendo en cuenta lo anterior se hace relevante por parte de la coordinación y/o jefes inmediatos.

Planeación de actividades: esto con fin de no perder detalle sobre las actividades y programación de procesos dando cumplimiento a estándares establecidos, lo cual minimiza errores y sobre carga laboral.

Capacitación enfocada en el ser, saber y hacer: esto buscando generar; incremento en la productividad y promoción en la eficiencia del trabajador.

Proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar un puesto de mayor responsabilidad.

Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo, mejoramiento de procedimientos y reducir el costo del aprendizaje y minimizar errores que se puedan presentar.

Facilitar la supervisión de personal y promover los ascensos sobre la base del mérito personal contribuyendo a la reducción de riesgos que limiten la satisfacción del personal.

Promover aún más la comunicación asertiva como medio estratégico de fortalecimiento del trabajo en equipo y toma de decisiones.

Evaluación de actividades: La evaluación es una actividad sistemática y continua que permite identificar la efectividad de una acción, por tanto este subsistema integrado dentro del propio sistema de cumplimiento de objetivos, tiene como misión especial recoger información fidedigna sobre un proceso en su conjunto para ayudar a mejorar el propio proceso y verificar sus resultados.

Medición de clima organizacional: mediante la medición de clima organizacional se pretende dar a conocer los motivos o razones por las cuales los colaboradores de la organización están o no motivados, satisfechos, de acuerdo o conformes al ejercer sus obligaciones y responsabilidades. Buscando dar a conocer los motivos o razones por las cuales están o no motivados, satisfechos, de acuerdo o conformes al ejercer sus obligaciones y responsabilidades.

A continuación se relaciona como estrategia principal la satisfacción laboral y las tácticas y/o acciones para lograrla.

Tabla 1.

Estrategia y tácticas clave para la satisfacción laboral

Dimensión	Estrategia	Táctica
Puesto de trabajo	Proporcionar nuevas oportunidades de formación y crecimiento	Desarrollar procesos de crecimiento laboral dentro de la organización, promoviendo las capacidades y formación técnica y académica del colaborador.
	Adecuar los puestos de trabajo acorde a los conocimientos del colaborador	Llevar a cabo capacitación a nivel de todas las áreas del servicio, favoreciendo la adquisición de conocimiento y desarrollo de habilidades.
Relaciones interpersonales	Mejorar canales de comunicación	Facilitar la comunicación interna mediante los distintos canales de comunicación digital y de redes sociales.
	Promover buenas prácticas y relaciones laborales	Levar a cabo procesos de retroalimentación constructiva, promoviendo también una cultura de transparencia y trabajo en equipo
Condiciones físicas	Adecuar zonas de trabajo y mejoramiento de equipos	Llevar a cabo revisión y mantenimiento preventivo de equipos y herramientas de trabajo.
	Mejoramiento de infraestructura en torno a espacios, nivel de ruido y seguridad	Mediante el uso de tecnología y equipos detectar inconsistencias que

		puedan poner en peligro el bienestar del colaborador, promoviendo así espacios saludables.
liderazgo	Mejorar la toma de decisiones por coordinadores y/o supervisores. Valorar las iniciativas que nacen desde la perspectiva del colaborador	Control efectivo de procesos y áreas de trabajo, promoviendo un óptimo desempeño de funciones acorde al cumplimiento de objetivos y metas. Llevar a cabo procesos de participación en el desarrollo de propuestas hacia la consecución de metas por parte de los empleados en las estrategias de la empresa.
Reconocimiento y compensación	Propiciar un balance entre la vida laboral y personal. Desarrollar salario emocional Mejorar el reconocimiento que obtienen los empleados (compensación salarial y beneficios extralegales)	A partir de identificación de necesidades, dar al empleado las alternativas para llevar a cabo el equilibrio entre el trabajo y su vida personal (académica, familiar) Premiar los logros y desempeño laboral, bajo el reconocimiento emocional y económico en la actividad que el colaborador lleva a cabo día tras día.

Nota: Se desarrolló teniendo en cuenta los diferentes aspectos o dimensiones para alcanzar la satisfacción laboral.

Teniendo en cuenta la estrategia principal y las tácticas a desarrollar, se fortalecen los procesos de trabajo, mejorando el ambiente laboral y buscando alcanzar una mayor satisfacción de los colaboradores con la empresa.

En este sentido, no cabe duda que un empleado más satisfecho se traduce en un colaborador más productivo, por lo cual resulta relevante promover ese compromiso de la organización hacia el colaborador, generando valor en cada eslabón de la empresa, promoviendo desarrollos productivos más eficientes y mejores toma de decisiones.

8. Conclusiones

Los colaboradores de la multinacional de comidas rápidas en general son personas jóvenes, que corresponden a género femenino como masculino, los cuales cuentan con oportunidad de hacer parte de la empresa sin importar su experiencia.

La satisfacción laboral de los colaboradores es alta, lo cual lleva a deducir que en términos generales la percepción es positiva frente a las condiciones de su trabajo y las funciones que desempeñan.

Los aspectos laborales y ocupacionales de los empleados de la multinacional de comidas rápidas, conllevan una serie de factores que se involucran con las actividades clave dentro del desarrollo operativo, siendo estos; el ambiente de trabajo, la compensación salarial, la oportunidad de promoción, liderazgo, condiciones de infraestructura, trabajo en equipo y resolución de problemas.

La percepción sobre la satisfacción laboral de los colaboradores es positiva teniendo en cuenta la relación con su puesto de trabajo, en cuento a las relaciones interpersonales se desarrolla un óptimo entorno de interrelaciones y comunicación. Por otra parte, el ambiente laboral es satisfactorio, seguro y adecuado, de acuerdo a la adaptación de las diferentes áreas de trabajo y por tanto, a las condiciones físicas donde desarrollan sus funciones. Se percibe una eficiente gestión de liderazgo, la empresa brinda reconocimiento y compensación como parte de los beneficios de valor, que a partir del buen desempeño de los colaboradores la empresa otorga generando un incentivo emocional para un pleno desarrollo de funciones y cumplimiento d objetivos.

En términos de las dimensiones de la satisfacción, se observó que los mejores aspectos para los cuales se presenta la satisfacción laboral fueron explicación de tareas asignadas, oportunidad de promoción, estabilidad laboral, reconocimiento por la labor,

trabajo en equipo. En cambio, los resultados menos favorables estuvieron en la percepción que se tiene sobre que se tiene que trabajar más duro, y el interés por el supervisor sobre las emociones de los colaboradores.

Las estrategias clave para alcanzar la satisfacción laboral se asocian a dar respuesta a los factores evaluados por la Teoría de la motivación e higiene de Herzberg. Esto debido a que en dichos factores se puede encontrar: supervisión, trabajo en equipo, condiciones de trabajo, remuneración y beneficios. Encontrando resultados altos en estas dimensiones, generando una buena percepción sobre la satisfacción laboral.

.

Bibliografía

Abdolahi, B, Vazifeh, G. y Ganjeh, H. (2011). Estudio del efecto de propensión al aburrimiento laboral y la participación en el trabajo. *Instituto de Investigaciones Empresariales Interdisciplinarias*, 132-138.

Amador, O. (9 de Julio de 2013). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/

Brief, A. (1998). Actitudes alrededor de las organizaciones. *Publicaciones de salvia*, 55-62.

Carvajal M y Jimenez, E. (2016). Estudio de la Satisfacción Laboral en los Empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena. Cartagena, Colombia: Univresidad de Cartagena.

chiavenato, I. (2001). las personas y las organizaciones . En I. chiavenato, *administracion de recursos humanos* (págs. 71-72). MC Graw Hill.

Chiavenato, I. (2006). Teoria de las relaciones humanas. En I. Chhiavenato, *Introduccion a la teoria general de la administracion* (pág. 92). MC Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). teoria de las relaciones humanas . En I. Chiavenato, *introduccion a la teoria general de la administracion* (pág. 91). Mexico : Mc Graw Hill.

Congreso de la Republica. (1979). *Ley 9 de 1979.* Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf

Congreso de la Republica de Colombia. (1993). *Ley 100 de 1993.* Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248

Crespi, M y Mascarilla, O. (2018). *Satisfacción laboral. El caso de los empleados del sector de las tecnologías de la información en españa.* Obtenido de Dialnet plus: https://usc.elogim.com:3878/servlet/articulo?codigo=6448455

Darwis, R. y Lofquist, L. (1984). Psychological theory of work adjustment. Mineapolis: University of Minnesota.

Davila, C. (1985). *Teorías organizacionales y administración: enfoque crítico.* Bogota: McGraw-Hill, p. 52.

Duarte,S, Aguirre, J y Jarquin, G. (2014). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de los Empleados de la Empresa Adara S.A.* Obtenido de Dialnet plus: https://usc.elogim.com:3878/servlet/articulo?codigo=5109457

Eslava , E. (02 de 03 de 2009). *degerencia*. Obtenido de degerencia: http://www.degerencia.com/articulo/la_gestion_estrategica_del_clima_laboral

Fisher, C. D. (2000). Estado de ánimo y emociones en el trabajo: piezas faltantes en el trabajo. *Revista de comportamiento organizacional*, 185-202.

Fritzsche, B. A. y Parrish, T. J. (2005). Teorías e investigaciones sobre la satisfacción laboral. *Desarrollo de carrera y consejeria*, 180-202.

González Millán, J., & Parra Penagos, C. (2010). Caracterizacion de la cultura organizacional. *MANAGEMENT UPTC*.

Lucas, J. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 3-18.

Mayo, E. (1972). *Problemas humanos de una civilización industrial.* Buenos Aires: Nueva visión.

Mendez, C. (2006). *Metodologia; Diseño y desarrollo del proceso de investigacion.* Bogota: Limusa.

MinGobierno. (1994). *Decreto Ley 1295 de 1994.* Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2629

Ministerio de la Proteccion Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008.* Obtenido de https://www.apccolombia.gov.co/normativa/resolucion-no-2646-de-2008-del-ministerio-de-la-proteccion-social

Ministerio de Trabajo Y Seguridad Social. (1979). *Resolucion 2400 de 1979.* Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1509/industrial%20safety%20statute.pdf

Mintrabajo. (1989). *Resolucion 1016 de 1989.* Obtenido de https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_mintrabajo_rt101689.htm

Mintrabajo. (2000). *Codigo Sustantivo del Trabajo.* Obtenido de https://leyes.co/codigo_sustantivo_del_trabajo.htm

Mohr, R y Zoghi, C. . (2008). Diseño de trabajo de alta implicación y satisfacción laboral. *Industrial and Labor Relations Review,* 275-295.

Monroy, A. (2014). *Prezi.* Obtenido de Prezi: https://prezi.com/v7bzmvc4hfcx/el-metodo-de-observacion/

Montero C, Fernandez, M y Caceres E. (2015). *titulado "Nivel de la Satisfacción Laboral de Trabajadores Profesionales Administrativos de una Empresa Manufacturera Ubicada en la Región Oriental de Venezuela.* Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000400009

P.Robbins, s., & A. Judge , T. (2009). conceptos de motivacion. En s. P.Robbins, & T. A. Judge, *comportamiento organizacional* (pág. 175). mexico: pearson educacion.

P.Robbins, s., & A.Judge, T. (2009). las actitudes y satisfaccion laboral. En s. P.Robbins, & T. A.Judge, *comportamiento organizacional* (pág. 79). mexico: Pearson educacion .

P.Robbins, s., & A.Judget , T. (2009). enfoques basicos de liderazgo. En S. P.Robbins, & T. A.Judget , *comportamiento organizacional* (pág. 385). mexico: Pearson Educacion.

Presidencia de la Republica. (1994). *Decreto 1832 de 1994.* Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8802#:~:text=Señala%20que%20en%20los%20casos,será%20reconocida%20como%20enfermedad%20profesional.

Robbins P, S., & Timothy, J. A. (2009). la percepcion y la toma de decisiones individuales. En s. P.Robbins, & t. A.Judge, *comportamiento organizacional* (pág. 139). Mexico: pearson educacion.

Rohman, J. (24 de febrero de 2014). *¿Por qué la Cultura Organizacional es clave para el éxito del negocio?* Obtenido de Great Place to Work.

Rojas, A, Tida, D y Bello, W. (2021). *Calidad de vida laboral en empleados de una empresa distribuidora de bebidas de Santander, Colombia.* Obtenido de Dialnet plus: https://usc.elogim.com:3878/servlet/articulo?codigo=8454118

Sabillon, J. (24 de junio de 2016). *prezi.* Obtenido de prezi: https://prezi.com/lccdwoq6pu8w/ambiente-organizacional-y-felicidad-en-el-trabajo/

Sierra Castellano, Y. (2009). Clima organizacional como factor de riesgo ocupacional. *Cuadernos hispanoamericanos de psicologia*, 72.

Spector, P. (1997). Satisfacción laboral: aplicación, evaluación, causas y concecuencias. *Thousand Oaks: publicaciones Sage.*, 211-218.

Suescun, S y Sarmiento, G. (Febrero de 2016). *Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia.* Obtenido de Dialnet plus: https://usc.elogim.com:3878/servlet/articulo?codigo=5609573

Thompson, E. y Phua, F. (2012). Un breve índice de satisfacción laboral afectiva. *Gestión de Grupos y Organizaciones*, 275-307.

Weiss, H. M. (2002). Deconstruyendo la satisfacción laboral: Separando evaluaciones,creencias y experiencias afectivas. *Revista gestión de recursos humanos*, 173-194.

Anexos

Anexo. A. Encuesta a Colaboradores de la empresa

Encuesta satisfacción laboral de los empleados de una empresa multinacional de comidas rápidas en la ciudad de Cali

Objetivo: Determinar la percepción de satisfacción laboral por parte de los empleados de la empresa de comidas rápidas.

Información Sociodemográfica

Genero

a) Masculino

b) Femenino

Edad: _____

Escala de medición:

1	2	3	4
Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Apreciado colaborador marque con una X la respuesta a cada una de las preguntas, de acuerdo a la escala de medición.

No	Dimensión	Escala de satisfacción			
		1	2	3	4
1	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago				
2	Realmente hay oportunidad de promoción en mi trabajo				
3	La empresa me ofrece estabilidad laboral				
4	Me siento cómodo (a) con el horario de trabajo				
5	Mi jefe directo es bastante competente en la ejecución de su trabajo				
6	Me encuentro satisfecho(a) con los beneficios que recibo				
7	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir				
8	Muchas de las reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo				
9	Me siento agusto con las personas con las cuales trabajo				
10	Existe una buena comunicación entre los diferentes equipos de trabajo y a nivel interpersonal				
11	Siento que el trabajo que hago es apreciado.				
12	Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la falta de competencias de las personas con quien trabajo				
13	Me siento agusto en mi trabajo frente a las actividades que realizo				
14	Las metas de la empresa me son claras				
15	El supervisor muestra interés en los sentimientos y/ emociones de sus subordinados				
16	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo				
17	La relación con mi jefe es cordial				
18	Existe un buen ambiente de trabajo				
19	El entorno de trabajo es físicamente seguro				
20	La empresa promueve el equilibrio entre el trabajo y la vida personal				
21	Cuento con los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo				
22	Creo que hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener				

23	Estoy satisfecho con mi trabajo y oportunidades de promoción				
24	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas				

Gracias por su colaboración.