



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TESIS DE POSTGRADO**

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES QUE GENERAN  
INSATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES  
DEL RESTAURANTE DON TIKI, SIGUATEPEQUE**

**SUSTENTADO POR:**

**CEIDY RAQUEL HERNÁNDEZ HERRERA  
MARIA FERNANDA CLARK MONDRAGON**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**TEGUCIGALPA, M.D.C., HONDURAS, C.A**

**OCTUBRE 2016 (ENERO 2017)**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

**MARLON BREVÉ REYES**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO**

**JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA**

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES QUE GENERAN  
INSATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES  
DEL RESTAURANTE DON TIKI, SIGUATEPEQUE**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN  
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR  
CÉSAR AUGUSTO SUAZO SALINAS**

**MIEMBROS DE LA TERNA:**

**CARLA CARDONA**

**JAVIER SALGADO**

**ALBERTINA NAVARRO**



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

# **IDENTIFICACIÓN DE FACTORES QUE GENERAN INSATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE DON TIKI, SIGUATEPEQUE**

**CEIDY RAQUEL HERNÁNDEZ HERRERA  
MARIA FERNANDA CLARK MONDRAGON**

### **Resumen**

El presente trabajo tuvo como objetivo el identificar los factores que generan insatisfacción laboral en los colaboradores del Restaurante Don Tiki, Siguatepeque, con el propósito de proponer mejoras en las condiciones de trabajo en las que se desempeñan. La información fue recopilada con base en los resultados obtenidos de la aplicación de una encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa tomando en cuenta una muestra del 50% de la población. En conclusión y según los resultados obtenidos existe insatisfacción de parte de los colaboradores del restaurante en cuanto a los horarios de trabajo, tiempos de descanso, relaciones con los supervisores y colegas, remuneración, dotación del equipo de protección personal para prevención de riesgos y falta de capacitación, por lo que se recomienda que la Gerencia del Restaurante Don Tiki, se implementen estrategias internas para dar la debida atención a los factores antes mencionados, por lo que se propuso un plan de capacitaciones, elaborar un plan de contingencia e implementar horarios de trabajo y descanso de acuerdo a lo establecido por la legislación hondureña.

**Palabras Claves:** Colaboradores, Factores Higiénicos, Factores Motivacionales, Insatisfacción Laboral, Satisfacción Laboral



**FACULTY OF MASTER**

**IDENTIFY THE FACTORS THAT GENERATE LABOR  
DISSATISFACTION IN THE COLLABORATORS OF THE RESTAURANT  
DON TIKI, SIGUATEPEQUE.**

**CEIDY RAQUEL HERNÁNDEZ HERRERA  
MARIA FERNANDA CLARK MONDRAGON**

**Abstract**

The present work had as an objective to identify the factors that generate labor dissatisfaction in the collaborators of the restaurant Don Tiki, Siguatepeque, with the purpose of improving the conditions in which they are employed. The information was compiled on the basis of the results obtained from the application of a survey aimed to the collaborators of the company taking into account a sample of fifty per cent of the population. In conclusion and according to the results obtained there is a dissatisfaction of the employees of the restaurant in regard to working hours, rest periods, relationships, remuneration, provision of personal protective equipment to prevent risk and lack of training. Therefore, it is recommended that the management of the restaurant Don Tiki, implement internal strategies to give due attention to the factors mentioned above. It is proposed a plan for training, the development of a contingency plan and implement new working hours and rest according to what is established by Honduran legislation.

**Key Words:** Collaborators, Hygiene factors, Motivational factors, Labor Dissatisfaction, Labor Satisfaction

## **DEDICATORIA**

Quisiéramos dedicar en primer lugar esta tesis a Dios, por habernos dado la fortaleza para alcanzar esta meta. En segundo lugar a nuestros padres, por haber sido un apoyo incondicional en todo momento y a todas las personas que nos brindaron su apoyo durante todo este tiempo con mucho afecto les dedicamos esta tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro mayor agradecimiento a nuestro asesor Lic. César Augusto Suazo Salinas por toda su orientación, paciencia y dedicación, gracias a esto estamos culminado de manera exitosa nuestros estudios.

Quisiéramos agradecer a todos nuestros catedráticos quienes nos brindaron sus conocimientos a lo largo de nuestras clases de postgrado.

Agradecemos a Restaurante Don Tiki por permitirnos realizar esta investigación, brindándonos el apoyo que requeríamos.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.2 ANTECEDENTES .....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA .....	3
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	4
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO .....	5
1.4.1 OBJETIVO GENERAL .....	5
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	5
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	7
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO .....	7
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO .....	11
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO .....	13
2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO .....	16
2.2.1 TEORÍAS DE SATISFACCIÓN LABORAL .....	16
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN .....	23
2.4 MARCO LEGAL .....	27
2.4.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA .....	28
2.4.2 CONVENIO SOBRE DESCANSO SEMANAL (COMERCIO Y OFICINA).....	29
2.4.3 CONVENIO SOBRE LA PROTECCIÓN DEL SALARIO .....	29
2.4.4 CÓDIGO DEL TRABAJO .....	30



<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>34</b>
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA .....	34
3.1.1 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES .....	35
3.1.2 HIPÓTESIS .....	36
3.2 ENFOQUES Y MÉTODOS .....	37
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	37
3.3.1 POBLACIÓN .....	37
3.3.2 MUESTRA .....	38
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS .....	38
3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA .....	38
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS .....	38
3.4.1 INSTRUMENTOS .....	39
3.4.2 TÉCNICAS .....	39
3.4.3 PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	39
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN .....	40
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS .....	40
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS .....	40
3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO .....	40
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>41</b>
4.1 RESULTADO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS .....	41
4.1.1 DATOS GENERALES OBTENIDOS DE LA ENCUESTA .....	41
4.1.2 PREGUNTAS DE LA ENCUESTA .....	46
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>61</b>
5.1 CONCLUSIONES .....	61
5.2 RECOMENDACIONES .....	62
<b>CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD .....</b>	<b>63</b>
6.1 PLAN DE ACCIÓN ORIENTADO A MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN RESTAURANTE DON TIKI .....	63

6.2 INTRODUCCIÓN .....	63
6.3 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN .....	63
6.3.1. PLAN DE CAPACITACIÓN .....	64
6.3.2. PLAN DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES .....	76
6.3.3. HORARIOS Y DESCANSOS DENTRO Y FUERA DE LAS JORNADAS DE TRABAJO .....	80
6.3.4. POLÍTICAS DE BONOS .....	86
6.4 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN .....	93
6.5 PRESUPUESTO .....	95
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>97</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>101</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Jornada de trabajo de los colaboradores en Restaurante Don Tiki. ....	31
Tabla 2. Jornada de trabajo del personal de seguridad. ....	31
Tabla 3. Matriz de Congruencia Metodológica .....	34
Tabla 4. Operacionalización de las variables .....	36
Tabla 5. Distribución de la muestra .....	39
Tabla 6. Jornada de trabajo de los colaboradores de Restaurante Don Tiki .....	81
Tabla 7. Jornada de trabajo del personal de seguridad .....	81
Tabla 8. Cuadro para medir el cumplimiento de las metas .....	89
Tabla 9. Matriz de evaluación de cumplimiento de indicadores .....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistema de clasificación de la industria en América del norte .....	9
Figura 2. Estructura Promedio del Gasto del Turista Receptor y Emisor.....	11
Figura 3. Jerarquía de necesidades según Maslow.....	17
Figura 4. Descripción de los Factores según Herzberg. ....	19
Figura 5. Modelo de Vroom. ....	22
Figura 6. Variables de personalidad y Variables de la organización. ....	25
Figura 7. Descripción Grafica de las Variables .....	35
Figura 8. Puestos por área de trabajo. ....	41
Figura 9. Género. ....	42
Figura 10. Rango de edad.....	43
Figura 11. Antigüedad.....	44
Figura 12. Escolaridad. ....	45
Figura 13. ¿Las actividades que realiza en su trabajo están claramente definidas? .....	46
Figura 14. ¿Considera que su horario de trabajo es el adecuado?.....	47
Figura 15. ¿Dispone de descansos adecuados dentro y fuera de la jornada de trabajo? .....	48
Figura 16. ¿Está de acuerdo con su turno de trabajo? .....	49
Figura 17. ¿Le satisface el trabajo que usted realiza? .....	50
Figura 18. ¿Recibe pago de tiempo extraordinario cuando prolonga su jornada? .....	51
Figura 19. ¿Los beneficios que recibe por su trabajo son adecuados? .....	52
Figura 20. ¿Considera que el salario que está recibiendo es justo? .....	53
Figura 21. ¿La iluminación, temperatura e higiene del lugar donde trabaja es el adecuado? .....	54
Figura 22. ¿Se le asignan implementos de protección para la prevención de accidentes en el trabajo?.....	55
Figura 23. ¿Mi jefe nos escucha y toma en cuenta las sugerencias que le hacemos? .....	56
Figura 24. ¿Mi jefe participa directamente en la solución de los problemas en el trabajo? .....	57
Figura 25. ¿Deseo otro trabajo, en lugar del actual? .....	58
Figura 26. ¿Ha participado en actividades de capacitaciones programadas por el Restaurante?..	59
Figura 27. ¿Recibe instrucciones adecuadas de su jefe cuando comete un error en el trabajo? ...	60
Figura 28. Mapa Conceptual del Plan de Mejoramiento Propuesto. ....	64
Figura 29. Mapa Conceptual del Plan de Capacitaciones.....	65

Figura 30. Mapa Conceptual de Plan de Prevención de Accidentes. ....	76
Figura 31. Mapa Conceptual de Propuesta de Horarios y Descansos. ....	80
Figura 32. Mapa Conceptual de Políticas de Bonos.....	86
Figura 33. Medición de Calidad en Servicio. ....	91

# CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 Introducción

La insatisfacción laboral es un tema muy importante en las organizaciones y que ha sido descuidado, ya que muchas organizaciones lo consideran como un gasto y no como una inversión. Las empresas nacionales deben brindar oportunidades de crecimiento para que los colaboradores desempeñen sus tareas y responsabilidades de la mejor manera, y al mismo tiempo, se sientan satisfechos de pertenecer a la empresa donde laboran, logrando una mayor satisfacción personal.

El estudio que a continuación se presenta trata sobre la insatisfacción laboral, que se desarrolla en el Restaurante Don Tiki el cual se realizó durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre del 2016.

Una vez identificados los factores que generan insatisfacción, se propondrán programas estratégicos para el recurso humano; con el fin de que el Restaurante Don Tiki mejore y establezca un clima laboral basado en la satisfacción de los colaboradores.

En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la actual insatisfacción laboral de los individuos que laboran en el restaurante, basándose en los efectos que esta produce a nivel de atención a los clientes. También se define el objetivo general y objetivos específicos a desarrollar dentro de este documento.

En el segundo capítulo se da a conocer el marco teórico, que consiste en las teorías resultantes a través del tiempo sobre los temas de satisfacción laboral, insatisfacción laboral; además de conceptos implícitos del proyecto.

En este mismo capítulo se describe la información referencial del restaurante; el entorno macro y micro; considerando su realidad administrativa y organizativa.

En el tercer capítulo se desarrolla a través de una metodología de investigación cualitativa descriptiva bajo un método de recolección de datos no estandarizados; además de ser un diseño no experimental de tipo transversal.

En el cuarto capítulo se hace la presentación de los datos recolectados y el análisis e interpretación de los resultados obtenidos; todo esto mediante de gráficos ilustrativos.

En el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones del tema de investigación. Esto con la justificación de brindar un mejor servicio a los clientes y un futuro organizativo prometedor.

En el sexto capítulo se describe el plan de acción bajo un programa de mejoramiento al personal para lograr un alto nivel de satisfacción laboral en el Restaurante Don Tiki.

## **1.2 Antecedentes**

En los años de 1970 en Norteamérica (Estados Unidos) surge un interés específico por la vida en el trabajo; apareciendo una organización en pro de mejorar la calidad de vida laboral; que logra un reconocimiento por las actuaciones que humanizan el ambiente del entorno de trabajo. Todo esto en una atención especial al desarrollo del factor humano y la mejora de su calidad de vida. A partir de este momento en EE.UU, como en Europa, se difunde “el tema de la calidad de vida laboral”, donde estos matices adquieren planteamientos iniciales ligados al Desarrollo Organizacional.

Los estudios de la vida laboral se han venido afrontando bajo la perspectivas teórico-metodológicas; las cuales consisten de la siguiente manera: 1) la calidad de vida del ambiente en el trabajo, esta con mayor efecto en EE.UU, desde sus orígenes liderada por los siguientes autores Walton; Davis y Cherns; Suttle; en los años 70 y Nadler y Lawler; Delamotte y Takezawa; en los 80. 2) en Europa se identifican con una corriente enfocada a humanizar el trabajo desde una perspectiva psicológica, siendo sus representantes Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990 y González 1996.

Las organizaciones deben procurar mantener un clima laboral saludable y satisfactorio para el desarrollo de sus colaboradores, ya que existen estudios que afirman que las personas que laboran en una empresa en donde se sienten satisfechos, realizarán las tareas de la manera más eficiente y así lograr los objetivos de la empresa.

Villarroel (2012) llegó a la siguiente conclusión:

La comunicación efectiva está presente en el departamento de Compras, tanto en la relación supervisor-empleado, como en la relación empleado-empleado. Sin embargo, este flujo efectivo de información no ha sido suficiente para que los empleados desarrollen un sentido de pertenencia con el departamento, ya que en ocasiones no se sienten motivados a participar en la resolución de problemas propios del departamento, sino que se limitan a las tareas asignadas. (p. 85)

Una buena comunicación dentro de una organización permite que el flujo de información sea más efectivo entre los colaboradores, sin embargo, esto no significa que ellos se sienten satisfechos y motivados para cumplir con sus funciones. Se puede identificar que el factor que más influye en la motivación de los colaboradores es brindarles empoderamiento en la toma de decisiones y al momento de cumplir con sus funciones, y esto ayudará a que surjan nuevas ideas innovadoras y de mejora.

Uría (2011, p. 86) llegó a la siguiente conclusión: “Es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda”.

Es necesario que las empresas estén conscientes de la importancia del tema de la satisfacción de los colaboradores, implementando herramientas para su mejora continua y de esta forma lograr que los colaboradores se sientan identificados con la empresa y eso con lleva a un mejor desempeño.

### **1.3 Definición Del Problema**

#### **1.3.1 Enunciado Del Problema**

En Restaurante Don Tiki, actualmente cuenta con 60 empleados, la masa salarial ha aumentado considerablemente, a media que se han ido incorporado otros servicios como ser el alquiler de los salones para eventos especiales, y la estación de servicio (gasolinera), creando



inconformidad en los empleados con respecto al salario que reciben por la razón que deben de atender actividades adicionales en jornadas extraordinarias, que aunque les paguen, no cuentan con el tiempo de descanso adecuado.

En los últimos dos años, se han visto algunos problemas relacionados con el personal, ciertos comportamientos que afectan el clima organizacional y repercuten en el logro de las metas y objetivos de la empresa; las autoridades de la empresa perciben poca responsabilidad laboral y compromiso por parte de los colaboradores.

La presente investigación se basa en el análisis de los factores que influyen en la insatisfacción laboral de los colaboradores y la elaboración o el desarrollo de un plan de acción a implementar que permita mejorar o gestionar el recurso humano a fin de que contribuyan eficientemente a alcanzar los objetivos de la organización.

### 1.3.2 Formulación Del Problema

La insatisfacción que se manifiestan en los colaboradores al momento de cumplir con sus funciones, ya que las cumplen atendiendo instrucciones impartidas con una actitud negativa y no buscando con compromiso e identificación; entonces el deber de la gerencias del restaurante Don Tiki es lograr un cambio en la actitud de los colaboradores y que se refleje en su desempeño, identificando los factores que influyen en la insatisfacción laboral de los mismos.

### 1.3.3 Preguntas De Investigación

- a) ¿Cuáles son los factores que influyen en la actitud de los colaboradores al mostrar un alto nivel de insatisfacción en el trabajo?
- b) ¿Está la gerencia de Restaurante Don Tiki cumpliendo con su responsabilidad de patrono ante sus colaboradores?
- c) ¿Dispondrá Restaurante Don Tiki con programas que contribuyan a satisfacer las necesidades laborales de sus colaboradores?

## **1.4 Objetivos Del Proyecto**

### 1.4.1 Objetivo General

Identificar mediante la aplicación de una encuesta, factores que están influyendo en la insatisfacción laboral de los colaboradores en el Restaurante Don Tiki; proponiendo programas orientados a aumentar el nivel de satisfacción en los mismos.

### 1.4.2 Objetivos Específicos

1. Determinar qué factores están influyendo en la insatisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Don Tiki.
2. Identificar las acciones que la gerencia del Restaurante Don Tiki está implementado para el mantenimiento adecuado de la satisfacción laboral en la organización.
3. Preparar un programa institucional que contribuyan a elevar los niveles de satisfacción laboral en Restaurante Don Tiki.

## **1.5 Justificación**

Se ha detectado una actitud negativa de los colaboradores de Restaurante Don Tiki con relación al trabajo que les corresponde realizar, por lo que la necesidad de realizar un estudio sobre los factores que generan insatisfacción laboral en los colaboradores de Restaurante Don Tiki, se puede deber a sus actitudes y comportamientos en el trabajo no sean los apropiados, que dan lugar a resultados negativos en el desempeño laboral, como también puede deberse a factores propios en las relaciones laborales que estén generando ese comportamiento negativo en los colaboradores.

Existe una gran relación entre la satisfacción de los colaboradores y como se sienten con respecto al bienestar psicológico, físico y material que les brinda la empresa donde laboran, hacer que se tome conciencia de la importancia de este tema, ya que es lo que posibilita el mantener una estabilidad del personal y de esta manera ayudará a que se pueden lograr los objetivos establecidos.

Es necesario hacer entonces, una medición de condiciones que se dan en el trabajo para lograr la identificación de factores que de cierta manera están alterando el ambiente laboral, ya que esto se afecta de manera significativa, la productividad de los colaboradores y de la empresa; debiéndose crear condiciones para que se sientan identificados, demuestren lealtad e identificación con la empresa para su motivación y disposición para enfrentar los retos que se les presente.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Análisis De La Situación Actual

#### 2.1.1 Análisis Del Macro-Entorno

##### 2.1.1.1 Antecedentes Históricos de los restaurantes

Desde la antigüedad han existido un sin número de establecimientos que ofrecían alimentos y bebidas para los viajeros, “ conocidas como tabernas, dichos lugares ya existían en el año 1700 a.c y contaba con un menú muy limitado” (Encarnación, 2005, p. 55) pero sí se quiere hablar de los antecedentes del restaurante propiamente dicho, se tiene que mencionar el primer restaurante del mundo: el champú d’ Oiseau un cuyo dueño era el francés Monsieur Boulanger.

En 1785, Monsieur Boulanger Carpentier abrió el primer establecimiento restaurantero en la calle de Poulies en París, donde sólo se admitía a gente que fuese a comer. En tal institución servían en mesas de mármol, aves muy condimentadas, huevos y consomés. Boulanger hizo pintar en la puerta: “Venid ad me ommis qui stomacho laboratis, ego restaurabo vos”, que significa Venid a mí los que sufrís del estómago, que yo os restauraré. (José Antonio, 2015, párr. 3)

Las autoras Colato de Ayala, López Hernández, & Molina Sánchez, (2013) hacen referencia a materiales en donde indican que el término Restaurante tiene sus orígenes en Francia, bajo el término “restaurant”, palabra que se utilizó por primera vez en París. En castellano “restaurant” significa “restaurativo”, refiriéndose a las sopas y caldos que en esa época se ofrecían en el país antes mencionado. Es hasta finales del siglo XIX que en España se empieza a utilizar este término a los lugares que servían comida. A su vez en 1826 en América específicamente en los Estados Unidos, se estableció el primer restaurante fundado por el señor John Delmonico.

Entre las divisiones de tipos de restaurantes Gallego, (2001) identifica a “los restaurantes en áreas de descanso”: (Carreteras, aeropuertos, y estaciones de ferrocarril) “Es una oferta que ha ido mejorado de manera cualitativa y cuantitativa. Son ya diferentes las marcas que se han posicionado en las rutas y estancias de las vías más importantes” también destaca que ofrecen servicios tradicionales como también comida rápida, cafeterías, y otros productos (Revistas, periódicos, regalos, productos autóctonos, licores, vinos).

### 2.1.1.2 Restaurantes en América

#### **Estados Unidos**

Según informe de la Asociación Nacional de Restaurantes de los Estados Unidos (2016) la cual fue fundada en 1919, identificada como:

La Asociación comercial líder en la industria gastronómica, que abarca a 945,000 restaurantes y puntos de venta gastronómicos y una fuerza laboral de cerca de 13 millones de empleados. Junto con su Fundación Educativa, la Asociación Nacional de Restaurantes trabaja para llevar a la industria gastronómica de los Estados Unidos a una nueva era de prosperidad, prominencia y participación, mejorando la calidad de vida de todas las personas a las que presta servicio. (Asociación Nacional de Restaurantes de Estados Unidos, 2016, párr. 8)

En sus informes documenta que “las ventas en el 2014, en esta industria llegaron a \$683.4 mil millones” (Asociación Nacional de Restaurantes de Estados Unidos, 2016, párr. 1).

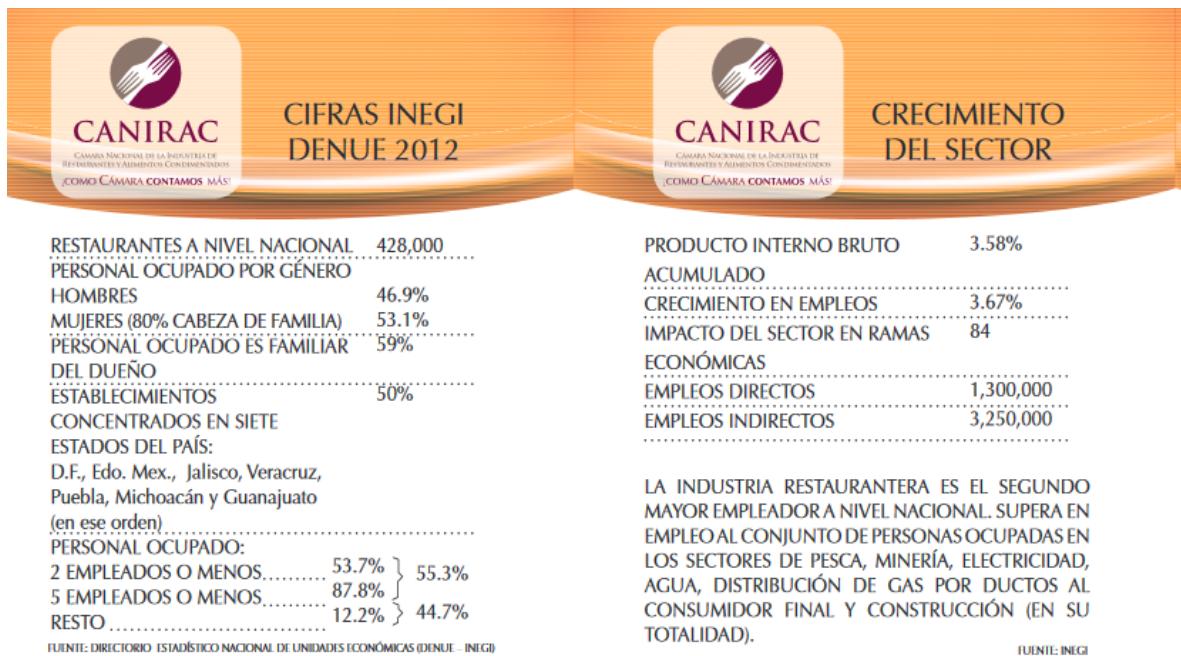
La satisfacción laboral en la industria de los restaurantes, es un tema que se ha estudiado desde diferentes puntos de vista desde los psicológicos enfocados en el comportamiento de los empleados cuando se sienten satisfechos en su trabajo, de igual forma desde el punto de vista de calidad enfocando los beneficios que puede tener en cuanto al servicio que se ofrece a los clientes.

Mardanov, Sterrett, & Baker,(2007) realizaron un estudio de satisfacción laboral a los empleados del restaurante de O'Charley, una empresa de restaurantes de mediano tamaño, ubicado en las regiones del Medio Oeste y Sudeste de los Estados Unidos, empleando a más de 250 empleados en la región de St. Louis (Medio Oeste) por sí sola. Debido a la naturaleza de la industria de restaurantes, O'Charley tiende a experimentar un alto grado de rotación y la insatisfacción laboral de los empleados debido a problemas de supervisión y la disponibilidad de puestos de trabajo del mismo tipo situados dentro de la industria, los resultados reflejaron que a pesar de no estar totalmente satisfechos con sus puestos de trabajo la mayoría estaban dispuestos y se sentían identificados con los restaurantes, de igual forma estaban dispuestos a seguir las instrucciones del supervisor por la relación de comunicación entre empleado y supervisor, pero se identificó una relación distante con el nivel de pertenencia y compromiso hacia la empresa.

## México

La industria restaurantera en México según la cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos condimentados (CANIRAC, 2012) tiene divididas sus unidades económicas de servicios de preparación de alimentos y bebidas para su consumo inmediato, acorde al sistema de clasificación de la industria de América del norte, abarcando de la siguiente clase sus actividades:

- Restaurantes con servicio completo
- Restaurantes de autoservicio
- Restaurantes de comida para llevar
- Otros restaurantes con servicio limitado
- Servicios de comedor para empresa instituciones
- Servicios de preparación de alimentos para ocasiones especiales



**Figura 1. Sistema de clasificación de la industria en América del norte**

Fuente: (CANIRAC, 2012)

Entre los grupos de restaurantes destacados en México está grupo BPT, quien cuenta con varios restaurantes en el país y con un aproximado de 350 empleados distribuidos. “Este grupo

opera varios restaurantes, entre ellos Boston's en el sureste del país y tiene un ambicioso proyecto: abrir más de 20 restaurantes en los próximos 5 años en varias ciudades de México”. (Reforma, 2015, párr. 6), a la vez busca “crear un servicio diferenciado utilizando los principios de la cultura "Fish": hacer del trabajo algo estimulante y divertido con el fin de que los empleados se comprometan con su labor y transmitan su energía, vitalidad y creatividad a sus clientes” (Reforma, 2015, párr. 8), utilizando el endomarketing como herramienta de comunicación interna.

## **El Salvador**

En El Salvador, al igual que en los demás países de la región, el servicio de los restaurantes aparece como una alternativa para las personas que por sus actividades se ven obligadas a consumir sus alimentos fuera de su casa en algunos de los casos por la distancia entre su trabajo y su hogar en otros es una opción viable para compartir con la familia y amigos.

La historia de los restaurantes en El Salvador se remonta al año 1947. De acuerdo con entrevista realizada a uno de los propietarios de restaurantes del municipio de Jayaque, se tiene conocimiento que el primer restaurante de lujo que apareció en el país fue el Siete Mares, ubicado en la colonia San Benito. Tres años después aparecen otros restaurantes internacionales como el Monterrey y el Migueleño, ubicados en el Centro de San Salvador. En 1950 aparecieron El Café de don Pedro, El Flamingo y El Mejicano.

Para los años 1970 continuaron incrementando estos negocios, a pesar de que algunos desaparecieron. En este mismo año se establecieron con mayor vigor las comidas rápidas, entre ellas Pizza Boom, Pizza Hut, Toto's Pizza y Biggest. Seguidamente se proliferan los restaurantes de comidas internacionales. (Colato de Ayala et al., 2013, p. 14)

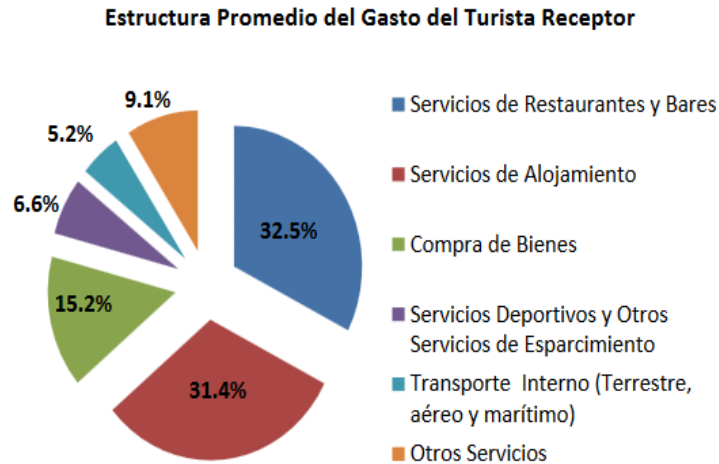
Entre la bibliografía revisada para este estudio se encontraron varios documentos en los cuales se refleja el interés por los dueños de los restaurantes en mejorar la satisfacción de sus empleados entre ellos se destacó el siguiente elaborado por Campos Mezquita, Guandique Monteagudo, & Guevara Zúniga, (2008) el cual si bien es cierto es para restaurantes de comida en el Salvador se propone un plan de mejora bajo la filosofía FISH, buscando de esta forma mejorar el clima laboral mediante incentivos a los trabajadores para una percepción positiva de la empresa.

### 2.1.2 Análisis Del Micro-Entorno

Según las estadísticas nacionales uno de los rubros importantes es el turismo en sus subdivisiones el ingreso de turistas vía terrestre o aéreo al país en las temporadas identificadas como altas y bajas, a continuación, se presenta grafico del promedio de los gastos en los cuales invierte los turistas en el país.

### 3.5.4 Estructura Promedio del Gasto del Turista Receptor y Emisor

A través de la Encuesta del Gasto y Perfil del Visitante, se obtiene una distribución aproximada del gasto del turista por tipo de servicios. El turista receptor destina la mayor parte de su gasto a los servicios de restaurantes y bares (32.5%), seguido de servicios de alojamiento (31.4%) y compra de bienes (15.2%).



**Figura 2. Estructura Promedio del Gasto del Turista Receptor y Emisor.**

**Fuente:**(República de Honduras, 2015, p. 35)

En la segunda actividad identificada con características altas se encuentra el registro en el 2014, “ya que el 58.4% laboraron en actividades de restaurantes o similares, le sigue en importancia la actividad transporte de pasajeros por carretera en la cual el número de personas empleadas equivale al 27.3%” (República de Honduras, 2015, p. 36).

Estas actividades turísticas se han venido beneficiando gracias a la construcción del denominado corredor logístico siendo la CA-5 la carretera primaria que atraviesa el país de Norte



a Sur, se ha desarrollado actualmente en el corredor que va desde la Zona Central hasta la Zona Norte, sector conocido como carretera Panamericana, buscando que;

Con la ejecución de este proyecto se promueve la integración social y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, al mejorar la capacidad productiva de la región, especialmente, el potencial de importantes actividades agroindustriales y turísticas. La reducción de los costos logísticos de transporte también promoverá el intercambio comercial y la movilización de un mayor número de usuarios de los países vecinos. (Gobierno de la República de Honduras, 2016, párr. 5)

Esto ha originado un incremento considerable en el número de pequeñas empresas como ser, ventas de abarrotería, farmacias, souvenirs y hoteles y restaurantes.

Lo más usual es que estos locales vendan comida buffet pero encontrará algunos que sirven “a la carta”. Los *buffets* son un derroche de sazones tradicionales, donde encontrará seis o siete tipos de carne cocinadas diferente, más una gran variedad de complementos para adicionar. En esta ciudad se come como rey.

Muchos de estos restaurantes tienen sus propias líneas de productos artesanales como tustacas, rosquillas, dulces de leche, plátano o tamales. Compre algo de estas delicias de la cocina típica para comer en el camino o como un regalo para alguien. Además, encontrará productos envasados como miel de abeja y jaleas de las frutas locales. (Grupo Opsa, 2012, párr. 3)

En este sector, se encuentran ubicados restaurantes dirigidos al mismo rubro con una antigüedad considerable como ser: “Restaurante Betania, Restaurante Conchita, Granja D’lia, Casita del Chicharon” (Grupo Opsa, 2012, párr.6). entre otros. Inician sus operaciones como pequeños comedores que tienen como características brindar un servicio más artesanal con poca variedad de productos; poco a poco van alcanzando el título de restaurante al brindar un servicio más especializado y profesional, agregando una diversidad de productos como ser, la venta de rosquillas, dulces, panadería, heladería diversificando y prestando otro tipo de servicios.

Algunos de los restaurantes antes mencionados, cuentan con alianzas estratégicas con compañías de transporte interurbano. Esta estrategia ayuda a incrementar sus ventas y la rentabilidad del mismo, los que le permite realizar pequeñas inversiones.

### 2.1.3 Análisis Interno

Actualmente Restaurante Don Tiki se encuentra ubicado en Siguatepeque, a orillas de la carretera del norte. Cuenta con el más grande y completo servicio buffet, el cual ofrece una variedad de comida gastronómica. Su ubicación le ha permitido crear alianzas estratégicas con compañías de transporte interurbano como ser: Hedman Alas, Cristina y Kamaldy con una afluencia de treinta y dos buses diarios y excursiones. Esto ha permitido que el restaurante se logre posicionar como una competencia fuerte para los grandes restaurantes de la carreta que conduce al norte de Honduras.

El restaurante atiende un estimado de 300 clientes diarios de lunes a jueves de los cuales el 60% pertenecen a clientes interurbanos, los viernes y fin de semana esta cifra se duplica debido a que es restaurante de paso.

#### 2.1.3.1 Servicios Que Ofrece

Los servicios que Restaurante Don Tiki ofrece son:

Don Tiki Store; tienda de conveniencia donde encontrará una variedad de productos y calidad y prestigiosas marcas. En el área de cafetería ofrecen sándwich, hamburguesas, pizzas, mini pizzas, ricos pasteles postres fríos y calientes, repostería y rosquillas caseras Don Tiki.

El área de helados cuenta con un amplio surtido de todos los sabores de ice cream, paletas, cocteles de frutas, frescos naturales, granitas, especialidades, banana Split, sundae, carnaval de frutas, malteadas, licuado, conos, etc.

El centro de convenciones fue creado el 26 de junio, el cual ofrece dos salones para los eventos más importantes, con calidad, servicio y atención personalizada. Este centro de convenciones se divide en Salón la Historia que es una combinación de lo moderno con lo elegante, para crear un espacio confortable con una capacidad para más de 350 personas. Salón Contemporáneo es el lugar perfecto para realizar reuniones familiares y de negocios, con un ambiente completamente acogedor con una capacidad para más de 60 personas.

Los servicios que ofrece el centro de convenciones son:

- Ambiente climatizado
- Servicio de banquetes
- Sala de descanso
- Decoración
- Amplia gama de colores en mantelería
- Equipo de audiovisuales
- Sonido profesional
- Pista de baile
- Disco móvil
- Karaoke variado
- Escenario
- Internet inalámbrico
- Elegante batería de balos. (Don Tiki, 2015)

#### 2.1.3.2 Antecedentes De La Empresa

El señor Mateo Herrera junto a su esposa Lucila de Herrera, hace 30 años emprendieron un reto e inauguraron Restaurante Don Tiki en un pequeño local ubicado en la ciudad de Tegucigalpa.

Con la visión y los anhelos de superación de la familia, Don Tiki se traslada a la próspera ciudad de Siguatepeque, en el año de 1988, y con la ayuda de Dios y el esfuerzo de todos los miembros de la familia, el proyecto se convierte todo un éxito.

Con el paso del tiempo se renuevan las instalaciones, y a petición de los clientes se anexa el Centro de Convenciones Don Tiki, contando con dos lujosos y modernos salones, la historia y el salón contemporáneo, aptos para todo tipo de reunión.

Don Tiki cuenta además con una estación de servicio, Gasolinera Texaco Don Tiki, brindando el mejor servicio a sus clientes.

Al comienzo contaba únicamente con 20 empleados, hoy genera más de 60 empleos directos, siendo así un aporte a la comunidad.

En el año 2012, la Cámara de Comercio e Industria de Siguatepeque entregó un reconocimiento especial en la categoría de empresario dinámico 2012 al Restaurante Don Tiki.

#### 2.1.3.3 Misión

Somos una empresa de alto crecimiento y expansión dedicada al rubro gastronómico, especializados en el sabor auténtico e incomparable de la comida hondureña. Contamos con el más grande y completo servicio buffet de la ciudad de Siguatepeque, otorgando a nuestros clientes calidad en servicio, atención personalizada, en cómodas y agradables instalaciones. (Don Tiki, 2014, p. 2)

#### 2.1.3.4 Visión

“Ser una empresa líder de la gastronomía hondureña, mejorando e innovando todos los servicios que ofrecemos, consolidando nuestra marca como una de las más añoradas dentro de nuestro sector de influencia siempre con la mejor y más completa atención y calidad de servicio” (Don Tiki, 2014, p. 2).

#### 2.1.3.5 Distribución de puestos

La distribución de puestos de Restaurante Don Tiki es la siguiente:

1. Meseros: nueve colaboradores
2. Bodega: un colaborador
3. Cajeros: diez colaboradores
4. Buffet: ocho colaboradores
5. Cocineros: ocho colaboradores
6. Reposteros: dos colaboradores
7. Vigilantes: seis colaboradores

8. Aseadoras: cinco colaboradores
9. Tortilleras: dos colaboradores
10. Atención al cliente en cafetería: dos colaboradores
11. Atención al cliente por tienda: tres colaboradores
12. Asistente administrativo: un colaborador
13. Supervisoras: tres colaboradores

Contando un equipo de trabajo de 60 colaboradores que están distribuidos en trece puestos.

## **2.2 Teorías De Sustento**

### 2.2.1 Teorías de Satisfacción Laboral

#### 2.2.1.1 Jerarquía De Las Necesidades De Maslow

La teoría de la jerarquía de las necesidades, se refiere a las necesidades que el ser humano puede visualizar como una pirámide en donde cada necesidad superior se convierte en motivador a medida que la necesidad inferior se va satisfaciendo. En esta teoría, el colaborador se mantiene motivado y que, a medida se satisface una necesidad, surge otra y así indefinidamente.



**Figura 3. Jerarquía de necesidades según Maslow.**

Fuente: (Alpizar Muni, 2009, p. 4)

En la figura anterior, se puede observar una pirámide que consta de cinco niveles, en donde la parte inferior de la pirámide se encuentran las necesidades más elementales y recurrentes, también denominadas necesidades primarias, en tanto las necesidades que se encuentran en la parte superior, son consideradas las más sofisticadas y abstractas, también conocidas como las necesidades secundarias.

Las necesidades fisiológicas se encuentran en el nivel más bajo de las necesidades humanas. El individuo satisface primero dicha necesidad, por ser las que sostiene la vida, como ser: las necesidades de alimentación, descanso, respiración, necesidad de tener dinero o deseo sexual entre otros. Cuando estas necesidades no se satisfacen por un determinado tiempo, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia, por lo que éstas dejan de existir. De acuerdo a **Dessler (1979)**, Maslow sostiene que “es evidente que el hombre vive solo de pan...cuando no hay pan”. (p.202)

Las necesidades de seguridad, surgen en el comportamiento del individuo cuando las necesidades fisiológicas se encuentran satisfechas. A partir de las necesidades de seguridad, el ser humano se empieza a sentir motivado y se refieren a la protección contra el peligro, la privación y amenaza.

Existen diversas ocasiones en donde las necesidades de seguridad son expresadas a través del miedo y el individuo siente el temor de perder el manejo de su vida, ser vulnerable o débil a ciertas circunstancias de la vida cotidiana. Cuando las necesidades de seguridad, no son satisfechas de la mejor manera, gran parte de las personas no puede ir más allá del dicho nivel, lo cual provoca que el individuo no se pueda preparar a futuro.

Esta necesidad es de gran importancia para los seres humanos dentro de la organización, ya que al momento de tomar decisiones incoherentes por parte de los altos mandos, genera en los colaboradores inseguridad en la permanencia de su trabajo.

La necesidad de la vida del individuo en la sociedad y su relación con otras personas, de denomina las necesidades sociales o de afiliación. Surgen en el comportamiento del individuo cuando las necesidades primarias son relativamente satisfechas. Las necesidades son: el asociarse, necesidad de dar y recibir afecto, ser aceptado como miembro de un grupo y ser parte de los mismos.

Cuando las necesidades de seguridad no son satisfechas la persona, demuestran una actitud renuente, antagónicas y les gusta llevar la contraria con las personas que los rodean. La frustración es un factor que conlleva a la desadaptación social y a la soledad.

Las necesidades de autoestima, se encuentra en el cuarto nivel de la pirámide de Maslow, en donde las divide en dos clases: tener amor propio, respecto a uno mismo, a la estimación propia y la autoevaluación; y las que se refieren a los otros, como ser posición social, apreciación y el reconocimiento. Las personas que logran satisfacer las necesidades de autoestima, poseen una buena situación económica ya que satisfacen las necesidades inferiores de la pirámide.

El nivel más alto en la jerarquía de las necesidades de Maslow se denomina necesidad de autorrealización. Los individuos que plenamente si siente satisfechos con la necesidad de autorrealización, es debido a que poseen la libertad para hacer lo que quieren y como lo quieren, ya que en este nivel, dichas necesidades son cambiantes (Alpizar Muni, 2009; Llanes Belett, 2009a; Maslow, 1991; Mazerosky, 2009).

#### 2.2.1.2 Teoría De Dos Factores De Herzberg

La teoría de Herzberg en ciertas ocasiones la describen como la teoría motivadora-higiénica. “solamente los motivadores pueden motivar la conducta; el cumplimiento de los factores higiénicos simplemente impide que un empleado se sienta insatisfecho, pero no puede contribuir a la satisfacción positiva” (Dessler 1979, p.207).

DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES SEGÚN HERZBERG

FACTORES HIGIÉNICOS	FACTORES MOTIVADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas y procedimientos.</li> <li>• Salario, sueldo.</li> <li>• Supervisión.</li> <li>• Relación con jefe inmediato.</li> <li>• Condiciones físicas.</li> <li>• Tiempo libre.</li> <li>• Seguridad en el empleo.</li> <li>• Relaciones con los compañeros.</li> <li>• Relación con los subordinados.</li> <li>• Políticas de la compañía.</li> <li>• Vida privada.</li> <li>• Estatus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro.</li> <li>• Reconocimiento.</li> <li>• Gusto por el trabajo.</li> <li>• Trabajo en sí mismo.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Promoción Ascensos.</li> <li>• Desarrollo personal, crecimiento.</li> </ul>

**Figura 4. Descripción de los Factores según Herzberg.**

Fuente: (Vega, Rodrigo, & Partido, 2010, p. 176).

Este modelo se resume en que la satisfacción y la insatisfacción son dos fenómenos distintos y no son extremos de un mismo continuo.



### 2.2.1.3 Teoría De Los Impulsos Motivacionales De Mccelland

David MacClelland quien fue un profesor de psicología de Harvard, realizó un esquema de los tres factores más importantes que impulsan la motivación. Sus estudios indican que existe una influencia en esto de acuerdo a cultura, la familia y los estudios de los individuos.

Demos no solo el inicio de la Gestión por Competencias sino aportaciones fundamentales al campo de la motivación, como la teoría de motivación de logro y el descubrimiento de los tres motivos sociales (logro, afiliación y poder) y su papel como los tres motivos más relevantes en el entorno profesional y social (Sánchez de Amorago y Gómez-Acebo, 2010, p. 144).

Estos tres elementos son la motivación hacia el logro, poder y afiliación.

Motivación hacia el logro: Es la iniciativa de los seres humanos a alcanzar objetivos, a ir logrando subir de posición conforme a sus éxitos y logros, pero no necesariamente la importancia de alcanzar está orientada únicamente a la recompensa. Los colaboradores que tiene este sentido de motivación hacia el logro comparten características como trabajan horas extra a su jornada laboral, muchas veces buscando únicamente un reconocimiento pequeño y personal por su esfuerzo, personas motivadas a alcanzar las metas ya sea de forma personal o colectiva, son responsables, les gusta ser retroalimentados de su rendimiento.

Motivación hacia el poder: Este tipo de motivación está impulsado a poder alcanzar una posición en la cual tengan facultad para tomar decisiones e influir en los demás integrantes, lo integrantes es que en su mayoría están dispuestos a asumir responsabilidades sin embargo al momento de alcanzar esto pueden utilizarlos de una forma positiva o destructiva. Estas personas se desarrollan de una mejor manera si su visión es dirigida a un poder empresarial mas no personal. El poder empresarial es el poder influir en las personas que conforman la empresa. Las personas alcanzan este tipo de poder utilizando sus habilidades de líderes, en su mayoría se realiza de forma correcta sin utilizar manipulaciones, se realiza en base a esfuerzos de esto modo ser más fácil la aceptación por parte del grupo.

Motivación hacia la afiliación: El individuo es social por naturaleza, pero existen personas que su motivación va orientada hacia las relaciones interpersonales, este tipo de personas se sienten satisfechos cuando se les reconoce sus buenos trabajos, cooperación, ayuda y/o acciones.

Este tipo de individuos tienden a rodearse de amigos o personas afines, ocupan libertad en el trabajo para poder interactuar. Los gerentes y administradores con este tipo de orientación tienen dificultades para ser eficientes en el puesto ya que muchas veces su actitud difiere con el logro de los objetivos. (Maslow, 1991; Sánchez de Amorago y Gómez-Acebo, 2010).

#### 2.2.1.4 Teoría Motivacional De Las Expectativas

Concepto de resultado: Es la consecuencia del trabajo de una persona, se clasifica en dos niveles: El primer nivel: es la consecuencia de un determinado grado de ejecución, entendimiento el resultado es medido en cantidad y calidad, segundo nivel: Son las recompensas o penalizaciones que el empleado puede recibir como consecuencia de la ejecución de actividades propias a su puesto. Estas se clasifican en resultados:

Intrínsecos: satisfacción que es autoadministrada por el trabajador, al sentir éxito, responsabilidad, sensación de autonomía para organizar el trabajo

Extrínsecos: Proviene de los factores del entorno del trabajo son administrados por la empresa; las políticas las normas capacidad de relacionarse con los jefes, tiene que ver con la remuneración, beneficios adicionales, interacción social. (Varo, 1993).

Concepto de valencia: se refiere a la orientación afectiva de una persona hacia determinados resultados. La valencia puede ser positiva o negativa, coincide con la teoría Y la de la expectativa en donde indica que los empleados trabajan para lograr los objetivos de la empresa.

Concepto de expectativa: es la probabilidad subjetiva de que cierto comportamiento o nivel de esfuerzo posibilite alcanzar un determinado nivel de ejecución. El modelo Vroom, intenta predecir las elecciones entre tareas o niveles de esfuerzo dentro de una tarea.

$$F_i = f \left[ \sum_{j=1}^n (V_j E_{ij}) \right]$$

$F_i$  es la fuerza o motivación para ejercer el nivel de esfuerzo  $i$ .

$V_j$  es la valencia que tiene el nivel de ejecución  $j$ .

$E_{ij}$  es la expectativa de lograr el nivel de ejecución  $j$ , alcanzando un nivel de esfuerzo  $i$ .

El nivel de esfuerzo elegido por esa persona será aquel en el que la fuerza resultante sea máxima. O lo que es lo mismo, una persona está motivada para realizar aquel esfuerzo o para tener aquel comportamiento con un valor de:

$$\sum_{j=1}^n V_j E_{ij}$$

### Figura 5. Modelo de Vroom.

Fuente: (Varo, 1993).

#### 2.2.1.5 Teoría X Y Teoría Y De Mcgregor

Douglas McGregor fue un economista estadounidense quien indicaba en sus teorías que el acciones administrativas dependen mucho del comportamiento humano.

Teoría X; indica que a los seres humanos no les gusta el trabajo y si pueden evitarlo lo hacen. Los colaboradores se limitan a realizar únicamente lo que se les pide, tiene poca iniciativa y tratan de no evadir responsabilidades.

- A las personas promedio no les gusta trabajar y lo evitan si les es posible.
- La persona carece de actitud responsabilidad, tienen poca motivación y buscan comodidad.

Teoría Y; esta teoría indica que el trabajo de los administradores es crear un ambiente en el que las personas se sientan cómodas y de esta manera el trabajo se vuelve más natural, deben brindarles la libertad de laborar y cumplir los objetivos de acuerdo a sus criterios. Se cree que ser humano no es haragán ni holgazán por naturaleza.

- Las malas experiencias han hecho que las personas se vuelven perezosas.
- La persona tiene creatividad que pueden aplicar en su lugar de trabajo.
- El trabajo debe ser algo natural. (Robbins, 2004).

## **2.3 Conceptualización**

### **Satisfacción laboral**

De manera general se puede decir que la satisfacción laboral es la actitud general de la persona hacia su trabajo, como se menciona a continuación:

Ha sido definida como un estado emocional positivo, que refleja una respuesta hacia el afectivo trabajo específicos o ante en facetas la que situación general, lo como de trabajo. Hacía determinan, cada estos (Locke, unos son: del 1976, los Brooke, Russell y Price, 1988). Esta respuesta la experimenta el individuo, tanto aspecto trabajo oportunidades de ascenso y el entorno organizacional entre otros. (Valencia Pomareda, 2009, p. 76)

La satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que “la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él”.(Hannoun, 2011, p. 18), El autor Newstrom (2007) define que “es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables que tiene el empleado hacia su actividad laboral. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo” (p.204).

### **Insatisfacción laboral**

“Algunas personas por sus circunstancias personales o laborales se encuentran insatisfechas profesionalmente. Las causas pueden ser muy variadas y las consecuencias las llega a sufrir tanto la empresa u organización como la propia persona” (Hannoun, 2011, p. 26).

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo.

Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral:

- Salario bajo
- Mala relación con los compañeros o jefes.
- Escasa o nulas posibilidades de promoción
- Personas inseguras
- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.
- Circunstancias personales y laborales («Seis causas básicas de insatisfacción laboral | BBVA con tu empresa», s. f.)

Entre las consecuencias de la insatisfacción laboral es el bajo rendimiento en la productividad laboral, por tal razón las empresas buscan que su personal se encuentre satisfecho, procurando los ambientes adecuados para la positiva ejecución de sus labores.

El término **factor**, de origen latino, tiene diversos usos, en el campo de la producción se conoce como **factores de producción** o **factores productivos** “a los recursos que, combinados en un proceso productivo, agregan valor en la elaboración de bienes y servicios” (Pérez Porto & Gardey, 2009, párr. 6).

Entre los factores que se utilizarán en este estudio basado en la teoría de La teoría de Herzberg, los cuales están divididos en factores extrínsecos (motivadores) y factores intrínsecos (higiénicos). Los Factores Extrínsecos están asociados a la insatisfacción del trabajador en el cargo o actividad que realiza, mientras que los segundos se relacionan con la satisfacción en el cargo o actividad que realiza. Sin embargo, al disminuir los factores extrínsecos el individuo se siente insatisfecho, lo que no necesariamente quiere decir que el aumento de los factores extrínsecos forzosamente aumente la satisfacción en el cargo. Más acertadamente, son los Factores Intrínsecos los que se asocian al aumento de la satisfacción y de la motivación del individuo.

### **Variables de la personalidad\_**

“ Capacidades	Todos estos aspectos de la personalidad, se manifiestan en el marco de un conjunto de diversas relaciones que tienen lugar dentro de la organización productiva y que se manifiestan a través de los distintos roles que desempeña el individuo dentro de la misma.
“ Necesidades	
“ Actitudes	
“ Sentimientos	
“ Valores	
“ Convicciones	

### **\_Variables de la organización:**

“ Organización laboral	De acuerdo con los roles que desempeña, la persona recibe diversas influencias de su medio laboral, que ejercen una influencia directa, a su vez, sobre su conducta y sobre la motivación.
“ Política de la empresa	
“ Formas de estimulación	
“ Relaciones interpersonales	
“ Actividad sindical	
“ Actividades políticas	
“ Condiciones laborales	
“ Características de la actividad.	

**Figura 6. Variables de personalidad y Variables de la organización.**

Fuente: (Llanes Belett, 2009b, p. 7).

Dentro del marco de esta interacción, las influencias de los factores sobre el comportamiento del individuo y sobre su motivación son muy diversas, y pueden provocar diversos efectos sobre su comportamiento.

Factores que pueden ejercer un efecto positivo sobre el comportamiento del trabajador y ser favorables a su motivación:

- Condiciones laborables favorables
- Adecuada organización del trabajo
- Sistema de estímulos y salarios aceptables

- Transporte obrero y comida con calidad en los comedores
- Clima psicológico favorable en el colectivo laboral
- Estilo de Dirección apropiado
- Tareas que facilitan la autorrealización
- Política laboral justa
- Dirección eficaz

Factores que pueden ejercer un efecto negativo sobre el comportamiento del trabajador

- Enfoque tecnocrático
- Burocratismo
- Condiciones laborales desfavorables
- Dirección desacertada
- Poca participación en la toma de decisiones
- Estilo autoritario del jefe
- Tirantez y conflictos en el seno del colectivo
- Tareas rutinarias
- Pocas expectativas del progreso
- Violaciones de la política salarial (Llanes Belett, 2009a)

Es muy importante que las autoridades de las empresas detecten a tiempo los síntomas que pueden detectarse por falta de motivación entre los trabajadores como ser:

- Ausentismo
- Violación de la disciplina laboral y tecnológica
- Maltrato a los equipos
- Roturas frecuentes
- Apego al desempeño mínimo
- Inestabilidad en los cuadros y funcionarios
- Afectaciones en la ritmicidad y la continuidad de la producción
- Aumento del número de accidentes de trabajo

- Violación de las normas de protección e higiene
- Insatisfacción generalizada
- Desorganización
- Falta de coordinación
- Violación de las normas de consumo
- Falta de interés y apatía
- Frustración
- Debilitamiento de la autoridad
- Aparición de conflictos interpersonales
- Caída en la productividad e imposibilidad de que ésta aumente
- Incumplimiento de los planes

Entre las acciones que un directivo puede valorar considerar tomar alguna de las siguientes acciones con los empleados desmotivados como ser:

- Trasladarlos a otro puesto de trabajo
- Enviarlos a un centro de descanso
- Asignarle otro contenido dentro de su puesto de trabajo
- Conocer cuáles son sus necesidades y actuar al respecto
- Enviarlos a un curso de superación profesional
- Aumentarle el salario, si se esfuerza mas
- Amenazarlo e imponer una mayor exigencia

## **2.4 Marco Legal**

En nuestro país existen leyes que garantizan al trabajador condiciones mínimas de trabajo, necesarias para mejorar la calidad de los mismos, y estas se derivan de la Constitución de la República y de los Tratados y Convenios Internacionales de lo que Honduras es suscriptor.

Los derechos de los trabajadores se encuentran contemplados y regulados en los siguientes cuerpos legales:



1. Constitución de la República, en sus Artículos 127, 128 y 134.
2. Tratados y Convenios Internacionales, entre los cuales tenemos: A) Convenio sobre el descanso semanal (comercio y oficinas). B) Convenio sobre la protección del salario.
3. Código Laboral, en sus Artículos 1, 321, 322, 326, 327, 346 y 391.

#### 2.4.1 Constitución de la República

Según Artículo 127. “Toda persona tiene derecho al trabajo, a escoger libremente su ocupación y renunciar a ella, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo” (Constitución de la Republica, Decreto No. 131, 1982, p. 80).

Constitución de la República, Decreto No. 131 (1982) indica según:

Artículo 128. Las leyes que rigen las relaciones entre patronos y trabajadores son de orden público. Son nulos los actos, estipulaciones o convenciones que impliquen renuncia, disminuyan, restrinjan o tergiversen las siguientes garantías:

1. A ningún trabajador se podrá exigir el desempeño de labores que se extiendan más de (12) doce horas en cada periodo de veinticuatro (24) horas sucesivas, salvo los casos calificados por la ley;
2. A trabajo igual corresponde a salario igual sin discriminación alguna, siempre que el puesto, la jornada y las condiciones de eficiencia y tiempo de servicio sean también iguales; el salario deberá pagarse con moneda de curso legal;
3. El patrono está obligado a cumplir y hacer que se cumplan en las instalaciones de sus establecimientos, las disposiciones legales sobre higiene y salubridad, adoptando las medidas de seguridad adecuadas en el trabajo, que permitan prevenir los riesgos profesionales y asegurar la integridad física y mental de los trabajadores;
4. Los menores de diez y seis (16) años y los que hayan cumplido a esa edad y sigan sometidos a la enseñanza en virtud de la legislación nacional, no podrán ser ocupado en trabajo alguno;
5. ...
6. Los trabajadores tendrán derecho al descanso remunerado en los días feriados que señale la ley;
7. La mujer tiene derecho al descanso antes y después del parto, sin pérdida de su trabajo ni de su salario;
8. Los patronos están obligados a indemnizar al trabajador por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, de conformidad con la ley. (p. 80)

Constitución de la Republica, Decreto No. 131 (1982) en base al Artículo 134. “Quedan sometidas a la jurisdicción del trabajo, todas las controversias jurídicas que se originen en las relaciones entre patrono y trabajadores. La Ley establecerá las normas correspondientes a dicha jurisdicción y a los organismos, que hayan de ponerlas en práctica” (p. 83).

#### 2.4.2 Convenio sobre descanso semanal (comercio y oficina)

La Conferencia General de la Organización Internacional del trabajo; convocada en Ginebra por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo, adoptada con fecha veintiséis de junio de 1957.

Según el Convenio sobre el descanso semanal (comercio y oficina) (1959):

- Las disposiciones del presente Convenio deberán ser aplicadas por la legislación nacional;
- Todas las personas a las cuales se aplica el presente Convenio, tendrán derecho a un periodo de descanso semanal ininterrumpido de veinticuatro horas, como mínimo, en el curso de cada periodo de siete días. El periodo de descanso semanal se concederá simultáneamente siempre que sea posible, a todas las personas interesadas de cada establecimiento. El periodo de descanso coincidirá siempre que sea posible, con el día de la semana consagrado al descanso por la tradición o las costumbres del país o de la región.
- Cuando la naturaleza del trabajo, la índole de los servicios suministrados por el establecimiento, la importancia de la población que haya de ser atendida o el número de personas ocupadas sea tal que las disposiciones de los antes mencionado no puedan aplicarse, las autoridades competentes de cada país podrán adoptar medidas para someter a regímenes especiales de descanso semanal, se fuere pertinente, a determinadas categorías de personas o establecimientos tomando en cuenta las consideraciones social y económicas pertinentes.
- Se deberán tomar las medidas necesarias para asegurar la adecuada aplicación de los reglamentos sobre descanso semanal por medio de una inspección adecuada.

#### 2.4.3 Convenio sobre la protección del salario

La Conferencia General de la Organización Internacional del trabajo; convocada en Ginebra por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo adoptada el primero de julio de 1949.

Según el Convenio sobre la protección del salario (1949):

- A efectos del presente Convenio, el termino salario significa la remuneración o ganancia, sea cual fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en efectivo, fijada por acuerdo o por la legislación nacional, y debida por un empleador a un trabajador en virtud de un contrato de trabajo, escrito o verbal, por el trabajo que este último haya efectuado o deba efectuar o por servicio que haya prestado o deba prestar.

- El presente convenio se aplica a todas las personas a quienes se pague o deba pagarse un salario.
- Los salarios que deban pagarse en efectivo se pagaran exclusivamente en moneda de curso nacional, y deberá prohibirse el pago con pagares, vales, cupones o cualquier otra forma que se considere representativa de la moneda en curso legal.
- El salario se deberá pagar directamente al trabajador interesado, al menos que la legislación nacional, un contrato colectivo establezca otra forma de pago, o que el trabajador interesado acepte un procedimiento diferente.
- Se deberá prohibir que los empleadores limiten en forma alguna la libertad del trabajador de disponer de su salario.
- Los descuentos de los salarios solamente se deberán permitir de acuerdo con las condiciones y dentro de los límites fijados por la legislación nacional.
- El salario no podrá embargarse o cederse sino en la forma y dentro de los límites fijados por la legislación nacional.
- En caso de quiebra o liquidación judicial de una empresa, los trabajadores empleados en la misma deberán ser considerados como acreedores preferentes a lo que respecta los salarios que se deben por los servicios prestados durante un periodo anterior a la quiebra o a la liquidación judicial.
- El salario se deberá de pagar a intervalos regulares.

#### 2.4.4 Código del trabajo

Código del trabajo, Decreto 189-59 (2005) Según el Artículo 1.

El código de trabajo regula las relaciones entre el capital y el trabajo, colocándolas sobre una base de justicia social, a fin de garantizar al trabajador las condiciones necesarias para una vida normal y al capital una compensación equitativa de su inversión. (p. 19)

Código del trabajo, Decreto 189-59 (2005) según Artículo 391. “Todo patrono o empresa está obligado a suministrar y condicionar locales y equipos de trabajo que garanticen la seguridad y la salud de los trabajadores” (p. 104).

Actualmente el Restaurante Don Tiki cuenta con las condiciones apropiadas de higiene en sus instalaciones sin embargo no cuentan con los implementos necesarios que garanticen la seguridad de sus colaboradores en caso de algún accidente como ser botiquín de primeros auxilios, guantes, mascarillas y otros. De acuerdo a la normativa se deben de tomar las medidas higiene y seguridad necesarias para evitar los accidentes profesionales.

Código del trabajo, Decreto 189-59 (2005) según Artículo 321. “Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las 5 horas (5:00 a.m.) y las diecinueve (7:00 p.m.); nocturno, el que se realiza entre las diecinueve horas (7:00 p.m.) y las cinco (5:00 a.m.)” (p. 88).

Es jornada mixta, la que comprende periodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna, siempre que el periodo nocturno abarque menos de tres horas, pues en caso contrario, se reputará como jornada nocturna. La duración máxima de la jornada mixta será de siete (07) horas diarias y de cuarenta y dos (42) a la semana.

Código del trabajo, Decreto 189-59 (2005) según el Artículo 322.

La jornada ordinaria de trabajo diurno no podrá exceder de ocho (08) horas diarias y cuarenta y cuatro (44) a la semana. Equivalentes a cuarenta y ocho (48) de salario. La jornada ordinaria de trabajo nocturno no podrá exceder de seis (06) horas diarias y treinta y seis (36) a la semana. (p. 88)

La jornada laboral de Restaurante Don Tiki está distribuida de la siguiente manera:

**Tabla 1. Jornada de trabajo de los colaboradores en Restaurante Don Tiki.**

Jornada de trabajo	
Diurna	6:00 a.m. a 3:00 p.m.
Diurna	7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Mixta	1:00 p.m. a 9:00 p.m.

Fuente: Elaboración propia

Según el horario establecido por el Restaurante, los colaboradores de la jornada diurna laboran 114 horas a la semana, teniendo un excedente de 26 horas según lo establecido por la legislación y en la jornada mixta laboran 48 horas a la semana, teniendo un excedente de 6 horas.

**Tabla 2. Jornada de trabajo del personal de seguridad.**

Jornada de trabajo	
Diurna	6:00 a.m. a 6:00 p.m.
Nocturna	6:00 p.m. a 6:00 a.m.

Fuente: Elaboración propia

Según el horario establecido por el Restaurante, el personal de seguridad en las jornadas diurna y nocturna, laboran 72 horas a la semana, teniendo un excedente de 28 horas según lo establecido por la legislación

Código del trabajo, Decreto 189-59 (2005) según Artículo 326. “La jornada ordinaria de trabajo puede ser continua o dividirse en dos o más periodos con intervalos de descanso que se adapten racionalmente a la naturaleza del trabajo de que se trate y a las necesidades del trabajador” (p. 89).

Siempre que se pacte una jornada ordinaria continua, el trabajador tiene derecho a un descanso mínimo de treinta (30) minutos dentro de esa jornada, el que debe computarse como tiempo de trabajo efectivo.

Restaurante Don Tiki brinda a sus colaboradores un descanso de 20 minutos en su jornada de trabajo.

Código del trabajo, Decreto 189-59 (2005) en base al Artículo 327. “Después de la terminación del tiempo de trabajo diario debe concedérsele a los trabajadores un periodo de descanso ininterrumpido de por lo menos diez (10) horas” (p. 89).

Código del trabajo, Decreto 189-59 (2005, p. 91) según Artículo 338.

El trabajador gozara de un (1) día de descanso, preferentemente el domingo por cada seis (6) de trabajo. No obstante, puede estipularse en favor de los trabajadores un periodo integro de veinticuatro (24) horas consecutivas de descanso, en día distinto, a cambio del descanso dominical, en los casos siguientes:

1. Por la evidente y urgente necesidad de realizar los trabajos cuya interrupción no sea posible;
2. Porque el carácter técnico o practico de ellos requieran su continuidad;
3. Porque la interrupción de tales trabajos durante los domingos pueda ocasionar graves perjuicios al interés o a la salubridad públicas;
4. Por tratarse de labores agrícolas o ganaderas;
5. En las labores del servicio doméstico y de chofer particulares

Esta disposición es aplicable también cuando se pretenda habilitar como día laborable un (1) día feriado o de fiesta nacional.

En todo caso deberá quedar para el trabajador el descanso semanal.

Ninguna excepción respecto a la obligación del descanso dominical será aplicable a los me nos de dieciséis (16) años.

Código del trabajo, Decreto 189-59 (2005) según el Artículo 346.

El periodo de vacaciones remunerado, a que tiene derecho todo trabajador después de cada año de trabajo continuo al servicio del mismo patrono, tendrá como duración mínima la que a continuación se expresa:

- a. Después de 01 (uno) año de servicios continuos, diez (10) días laborables, consecutivos;
- b. Después de 02 (dos) años de servicios continuos, doce (12) días laborables, consecutivos;
- c. Después de 03 (tres) años de servicios continuos, quince (15) días laborables, consecutivos; y,
- d. Después de 04 (cuatro) años o más de servicios continuos veinte (20) días laborables, consecutivos. (p. 93)

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Congruencia Metodológica

A continuación se expone el análisis congruente de los aspectos metodológicos considerados en esta Tesis; el mismo tiene como fin verificar su vinculación entre estos y validar su relación estrecha.

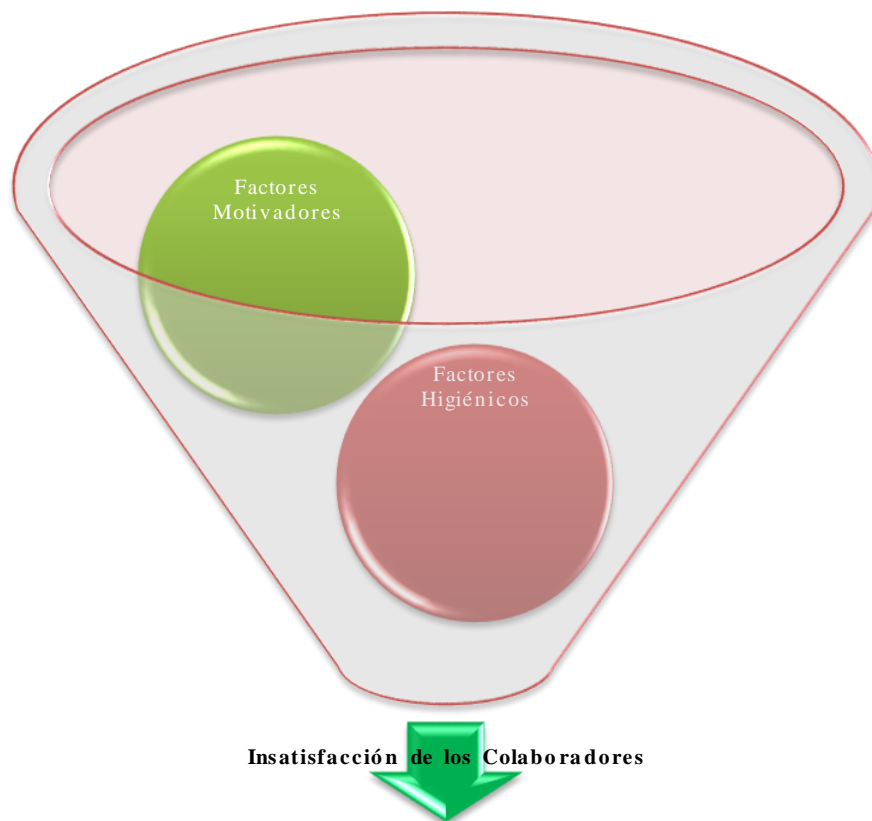
**Tabla 3. Matriz de Congruencia Metodológica**

Problema	Preguntas de investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variable Dependiente	Variable Independiente
La insatisfacción que se manifiesta en los colaboradores al momento de cumplir con sus funciones, ya que las cumplen atendiendo instrucciones impartidas con una actitud negativa y no con compromiso e identificación	¿Cuáles son los factores que influyen en la actitud de los colaboradores al mostrar un alto nivel de insatisfacción en el trabajo?	Identificar mediante la aplicación de una encuesta, factores que están influyendo en la insatisfacción laboral de los colaboradores en el Restaurante Don Tiki; proponiendo programas orientados a aumentar el nivel de satisfacción en los mismos	Determinar qué factores están influyendo en la insatisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Don Tiki.	Insatisfacción de los Colaboradores	Factores Higiénicos y Motivadores
	¿Está la gerencia de Restaurante Don Tiki cumpliendo con su responsabilidad de patrono ante sus colaboradores?		Identificar las acciones que la gerencia del Restaurante Don Tiki está implementado para el mantenimiento adecuado de la satisfacción laboral en la organización.		
	¿Dispondrá Restaurante Don Tiki con programas que contribuyan a satisfacer las necesidades laborales de sus colaboradores?		Preparar un programa institucional que contribuya a elevar los niveles de satisfacción laboral en Restaurante Don Tiki.		

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.1 Definición Operacional De Las Variables

En la aplicación de la metodología cualitativa, se expone un análisis de variables operacional enfocadas en la variable independiente; cabe utilizar las variables ordinales dentro de la operatividad.



**Figura 7. Descripción Grafica de las Variables**

Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 4. Operacionalización de las variables**

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Indicador	Instrumento
	Conceptual	Operacional			
Factores Higiénicos.	Son aquellos que están relacionadas con la insatisfacción de los colaboradores de una empresa.	Son aquellos que se sitúan en el ambiente externo que afectan positiva o negativamente el ambiente laboral.	Salud mental, Salud física	Horario de trabajo, Turnos y descansos, Salario, sueldo Beneficios Condiciones físicas	Encuesta
Factores Motivadores.	Son aquellos que están relacionados con el desempeño de los colaboradores.	Son aquellos que se sitúan en satisfacción profesional, crecimiento individual y el reconocimiento profesional.	Satisfacción laboral	Desarrollo personal, crecimiento. Gusto por el trabajo	Encuesta
Variable Dependiente	Definición		Dimensiones	Indicador	Instrumento
	Conceptual	Operacional			
Insatisfacción de los Colaboradores	Define la afectación de los colaboradores con respecto al desempeño laboral dentro de sus horarios de trabajo y ambiente.	Es la actitud negativa que demuestran los colaboradores de una empresa.	Procedimiento Empoderamiento	Funciones de Trabajo Comunicación	Análisis Encuesta

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2 Hipótesis

En la presente investigación no se plantea Hipótesis al inicio de la investigación ya que es un proceso cualitativo que se lleva a cabo con el fin de poder identificar aquellos factores que generan la insatisfacción en los colaboradores; en tal sentido no se define hipótesis como tal, sino que ha medida se realizan los análisis de los resultados obtenidos en la encuesta se hacen las

recomendaciones para actuar de manera positiva y aumentar el nivel de satisfacción a nivel organizacional.

### **3.2 Enfoques Y Métodos**

El enfoque utilizado en Restaurante Don Tiki en Siguatepeque, es el enfoque cualitativo, ya que permitió comprender la percepción que tiene el personal sobre el clima organizacional de Restaurante Don Tiki en este momento.

El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados, debido a que los análisis no son estadísticos. Los datos recolectados fueron en base a las descripciones de la situación y puntos de vista de los colaboradores en su estado natural.

El tipo de investigación que se empleó fue la descriptiva, según Sampieri (2010) “Busca especificar características, propiedades y rasgos importante de cualquier fenómeno que se analice”. Describe las dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

### **3.3 Diseño De La Investigación**

El propósito de un diseño de investigación es responder a las preguntas de investigación y cumplir con los objetivos de estudio establecidos. El diseño a implementar fue no experimental, ya que las variables no serán manipuladas y se procedió a observar los fenómenos en su estado natural y luego se analizaron.

El tipo de diseño no experimental es transversal ya que los datos serán recolectados una sola vez, en un momento dado llevándose a cabo la recolección de los mismos en un periodo de tiempo definido.

#### **3.3.1 Población**

La población de Restaurante Don Tiki, consiste en las diferentes unidades en que se divide la empresa, ya que esta es una población pequeña y de fácil acceso, el cual consiste en un total de 60 empleados.

### 3.3.2 Muestra

Una vez identificado el tamaño de la población (60 colaboradores) se procedió a la aplicación de criterios definidos para la selección de una muestra significativa de una investigación como esta.

Se estableció una muestra no probabilística basada en el método de muestreo por conveniencia, obteniendo la cantidad de 30 empleados, estos representan un porcentaje significativo de la población (el 50%); tal método se basa en la disponibilidad de casos, ya que no toda la población se mostró accesible a brindar la información requerida para el estudio.

Por tanto se tomó los siguientes criterios selectivos, en concordancia con el método aplicado:

- Disponibilidad de Tiempo
- Espíritu de Cooperación
- Identificación con la Empresa

### 3.3.3 Unidad De Análisis

La unidad de análisis lo constituyeron los colaboradores de Restaurante Don Tiki en todas las áreas, teniendo la responsabilidad del logro de los objetivos de la empresa.

### 3.3.4 Unidad De Respuesta

La unidad de respuesta serán los resultados que se obtendrán por parte de aplicación de la encuesta.

## **3.4 Técnicas E Instrumentos Aplicados**

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en esta investigación, son las siguientes.

### 3.4.1 Instrumentos

Se diseñó una encuesta (ver anexo 1) sobre satisfacción laboral que consta de 15 preguntas diseñadas para medir el nivel de insatisfacción de los colaboradores en Restaurante Don Tiki, Siguatepeque, el cual permitió la recopilación de datos de la muestra que consiste en 30 empleados. La encuesta fue aplicada de forma individual a los colaboradores.

### 3.4.2 Técnicas

La técnica de investigación de campo, ayuda a sustentar los resultados y obtener una idea más clara de la percepción que tiene los colaboradores del clima organizacional donde se desempeñan, será necesario utilizar a su vez la observación para poder tener una percepción más detallada de lo que está ocurriendo en la organización.

### 3.4.3 Procedimientos Para La Recolección De Datos

En base a las encuestas, se realizaron y se aplicaron un total de 30 encuestas de forma individual en Restaurante Don Tiki. Según la tabla siguiente:

**Tabla 5. Distribución de la muestra**

Puesto	Numero de colaboradores
Cajeros	5
Mesero	4
Buffet	4
Cocinero	4
Vigilante	3
Aseadora	2
Supervisora	1
Tortillera	1
Repostero	1
Atención al cliente en cafetería	1
Atención al cliente por tienda	2
Bodeguero	1
Asistente administrativo	1

Fuente: Elaboración propia

### **3.5 Fuentes De Información**

Para la recolección de la información para esta investigación se utilizaron:

#### **3.5.1 Fuentes Primarias**

Las fuentes primarias utilizadas fueron:

- Encuesta

#### **3.5.2 Fuentes Secundarias**

Las fuentes secundarias utilizadas fueron:

- Tesis de investigación
- Fuentes electrónicas
- Libros del CRAI
- Código Laboral
- Constitución de la República

### **3.6 Limitantes Del Estudio**

- Poco tiempo para realizar la investigación.
- Poco tiempo para la recolección de más información sobre el tema investigado.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS

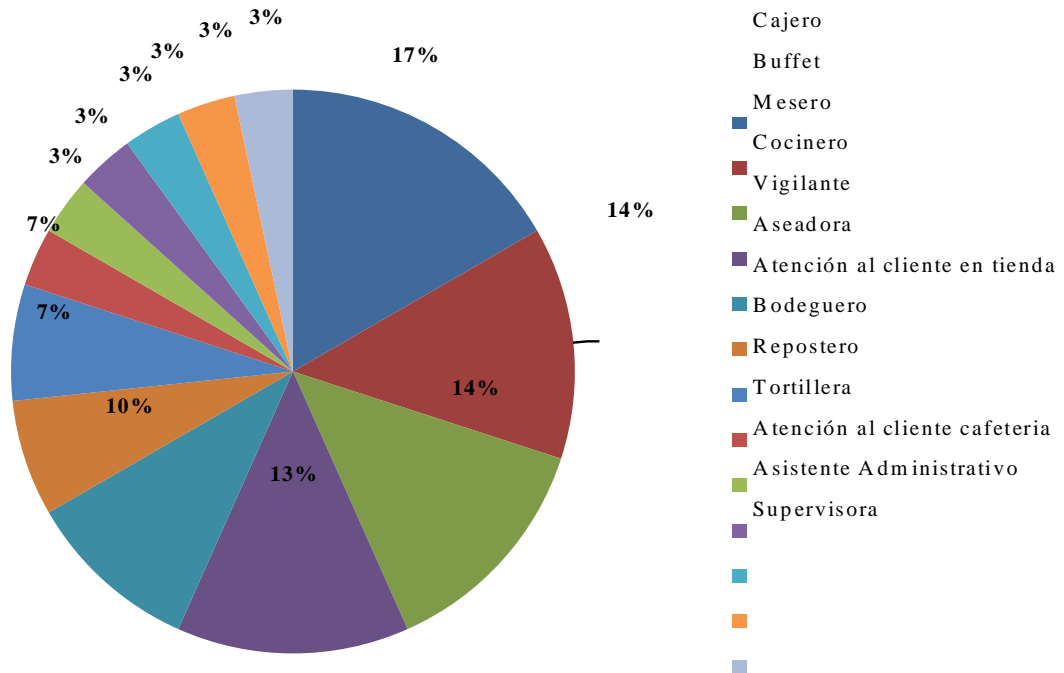
A continuación se expone en este capítulo los resultados obtenidos de la aplicación de la herramienta establecida y desarrollada con los colaboradores del Restaurante Don Tiki.

Cabe mencionar que estos resultados reflejaran los factores determinantes y que de acuerdo a su efecto estadístico nos ayuden a proponer una correcta estrategia o programa de mejora empresarial.

### 4.1 Resultado De Las Encuestas Aplicadas

#### 4.1.1 Datos Generales obtenidos de la encuesta

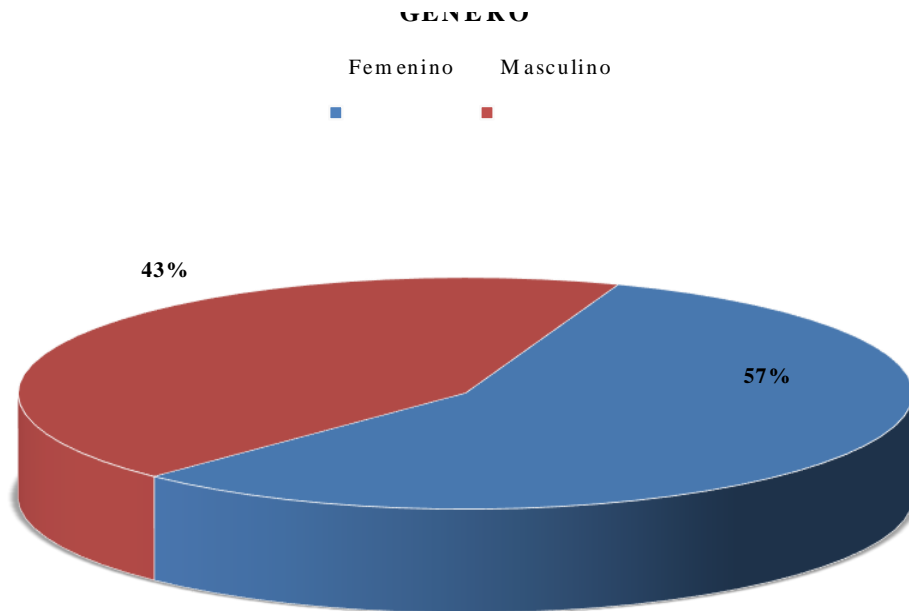
Dentro de la encuesta aplicada se realizaron preguntas generales, las cuales vienen a soportar nuestros análisis realizados en cada área.



**Figura 8. Puestos por área de trabajo.**

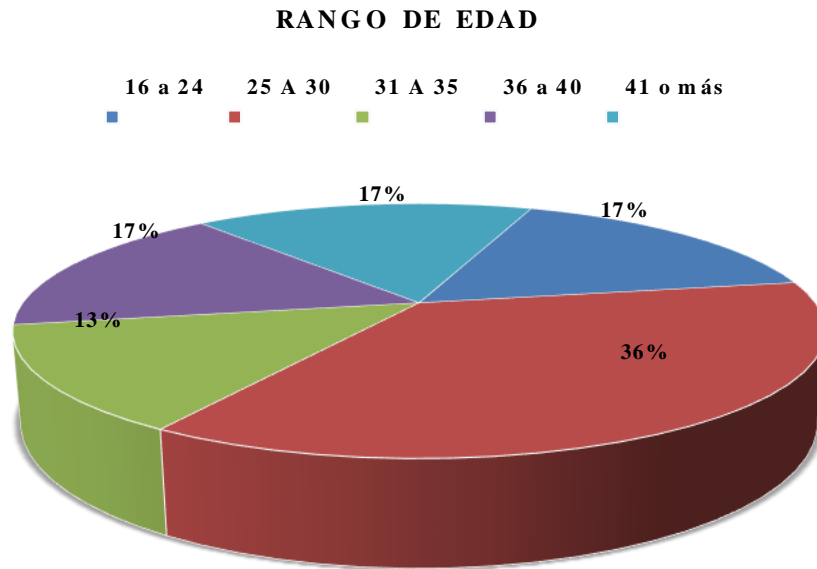
En relación a los puestos por áreas de trabajo se obtuvo que el 17% de los encuestados representan el puesto de cajeros, el 14% buffet, 14% meseros, 13% cocineros, 10% vigilantes,

7% aseadora, 7% atención al cliente en tienda, 3% bodeguero, 3% repostero, 3% tortillera, 3% atención al cliente en cafetería, 3% asistente administrativo y 3% supervisora.



**Figura 9. Género.**

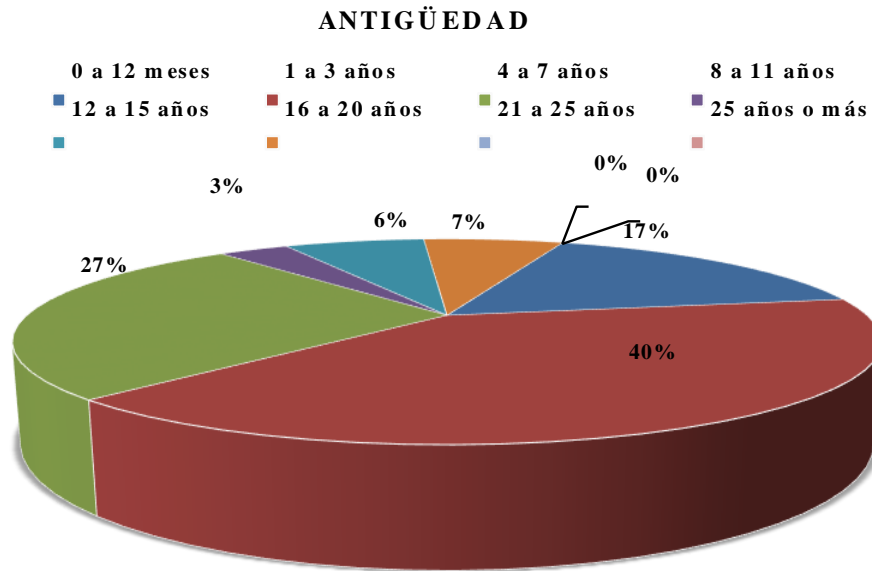
En tal caso se puede demostrar que del total de encuestados un 57% son mujeres y el 43% son hombres; con esto hay mayoría de personal femenino.



**Figura 10. Rango de edad.**

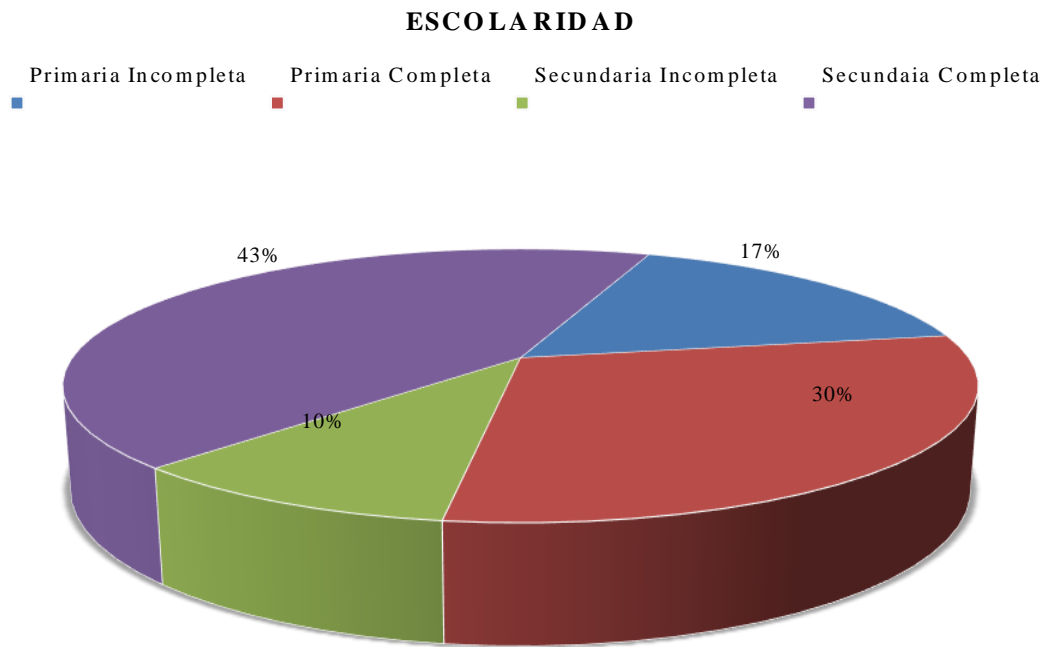
En lo relacionado a la edad se obtuvo que de 16 a 24 años representan un 17%, de 25 a 30 años es la muestra más representativa con un 36%, 31 a 35 años el 13%, de 36 a 40 años representa un 17%, mientras que de 41 años o más es del 17% .





**Figura 11. Antigüedad.**

La antigüedad muestra que los colaboradores que laboran entre 0 a 12 meses representan el 17%, de 1 a 3 años es la muestra más significativa con un 40%, de 4 a 7 años es del 27%, del 8 a 11 años representa un 3%, de 12 a 15 años es de un 6% y de 16 a 20 años es del 7% del total de la muestra.

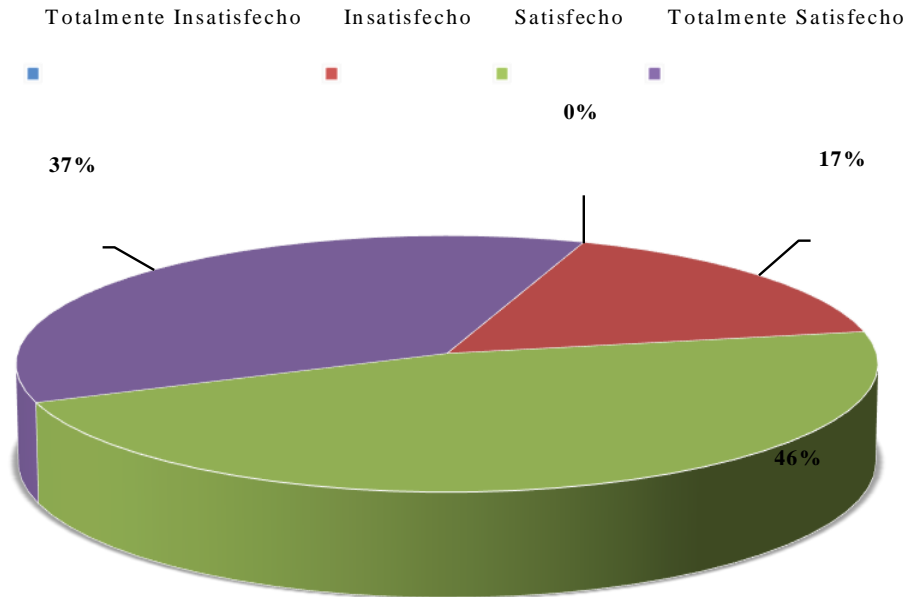


**Figura 12. Escolaridad.**

La escolaridad arrojó que un 17% tienen primaria incompleta, el 30% tiene grado de primaria, el 10% llegaron a secundaria incompleta, mientras que un 43% terminaron su secundaria completa. Se puede concluir que la muestra más significativa logró terminar la secundaria.

#### 4.1.2 Preguntas De La Encuesta

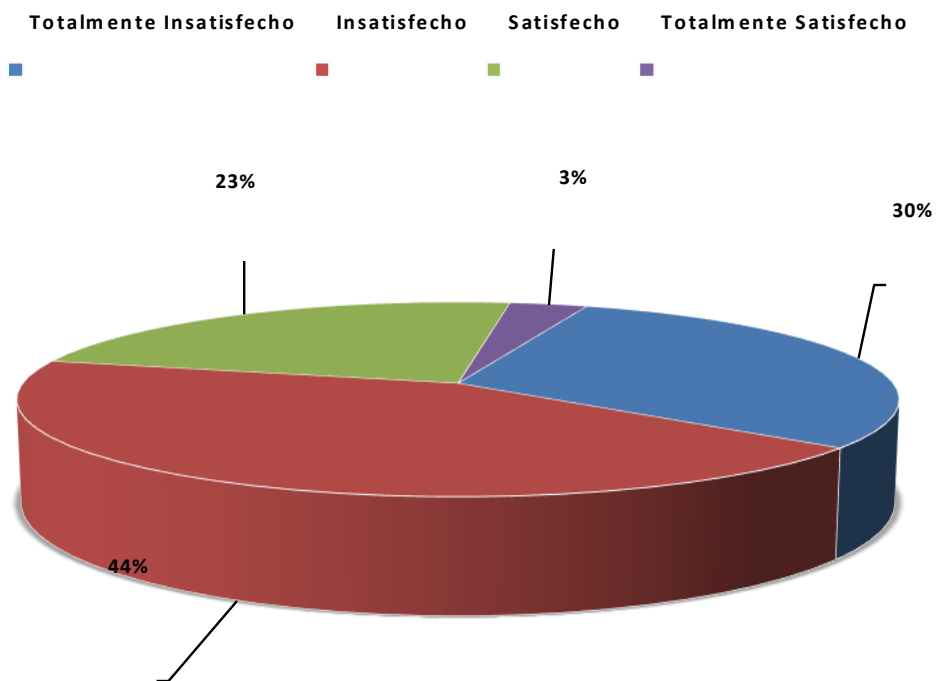
##### 1.- ¿LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EN SU TRABAJO ESTAN CLARAMENTE DEFINIDAS?



**Figura 13. ¿Las actividades que realiza en su trabajo están claramente definidas?**

El 46% de los colaboradores encuestados están satisfechos con la definición clara de las actividades de su trabajo, dentro de estos existe una distribución equitativa de género; es decir igual cantidad de colaboradores masculinos y femeninos encuestados. El parámetro de edad que mayor participó en esta pregunta fue entre las edades de 25 a 30 años; el 37% están totalmente satisfechos contando con un total de un 86% del personal del Restaurante conoce las actividades que deben realizar con forma al puesto en el cual se desempeñan y solo el 17% se sienten insatisfechos, todo esto en base a la filtración de las encuestas.

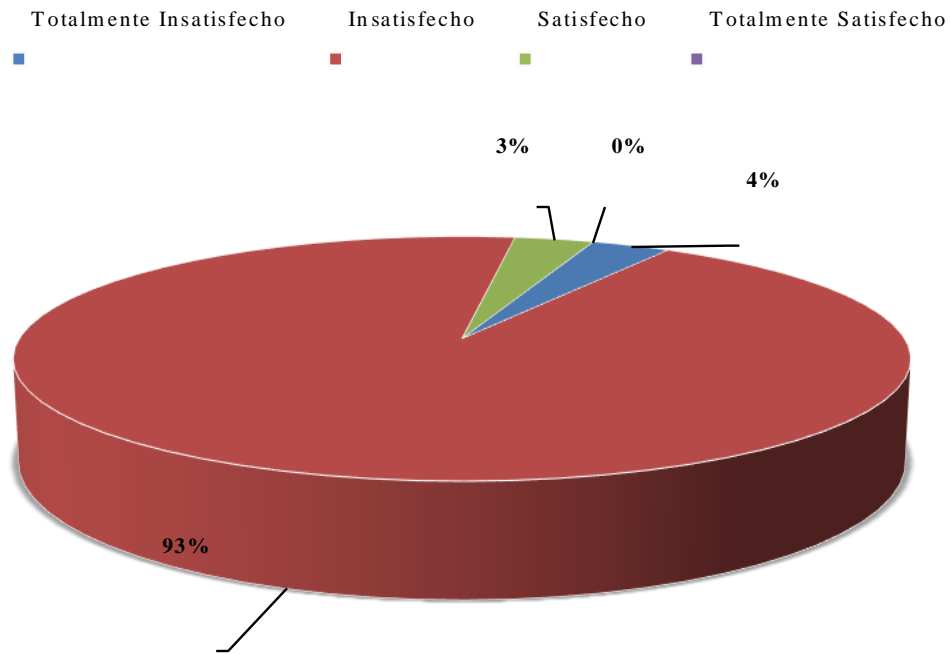
## 2.- ¿CONSIDERA QUE SU HORARIO DE TRABAJO ES EL ADECUADO?



**Figura 14. ¿Considera que su horario de trabajo es el adecuado?**

El 44% de los encuestados están insatisfechos con su horario de trabajo, es decir que no es el adecuado, dentro de estos existe una mayoría con antigüedad de 1 a 3 años, con una escolaridad promedio de Secundaria Completa. El parámetro de edad que tuvo mayor participación oscila entre las edades de 25 a 30 años; el 30% se encuentra totalmente insatisfecho teniendo un 74% que no está de acuerdo con el horario de trabajo que desempeñan; el 23% se encuentra satisfecho y solo un 3% totalmente satisfecho teniendo un total de 26% del personal que si considera que su horario de trabajo es el adecuado.

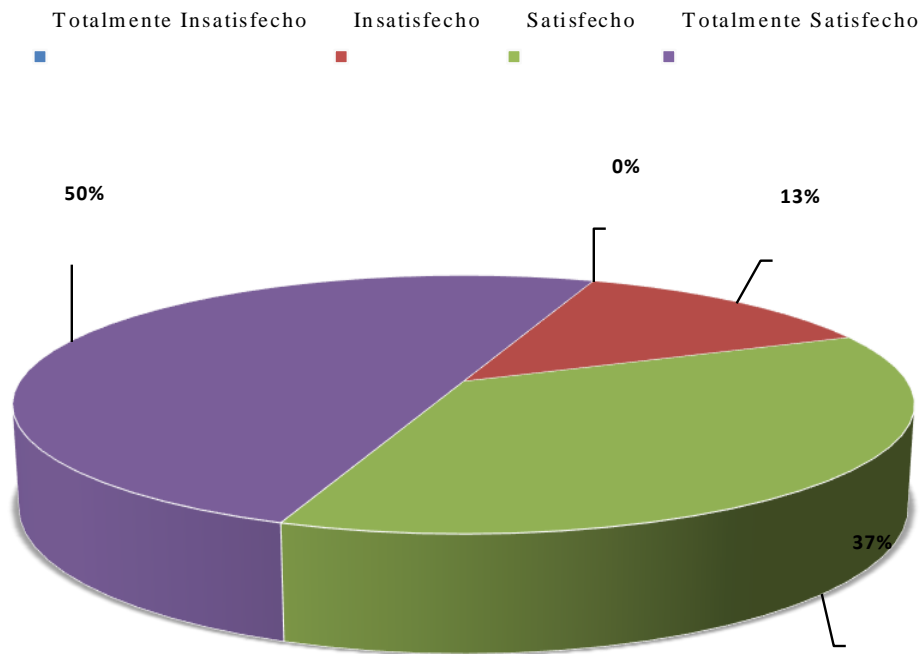
### 3.- ¿DISPONE DE DESCANSOS ADECUADOS DENTRO Y FUERA DE LA JORNADA DE TRABAJO?



**Figura 15. ¿Dispone de descansos adecuados dentro y fuera de la jornada de trabajo?**

El 93% de los colaboradores encuestados están insatisfechos con el tiempo de descanso dentro y fuera de la jornada de trabajo que realizan, dentro de estos existe una distribución equitativa de género; es decir igual cantidad de colaboradores masculinos y femeninos encuestados. En su mayoría con una antigüedad en la empresa de 1 a 3 años; el 4% se encuentran totalmente insatisfechos, contando con un 97% de colaboradores en desacuerdo con los descansos que tienen dentro y fuera de la jornada de trabajo y solo un 3% está satisfecho con los descansos que cuentan.

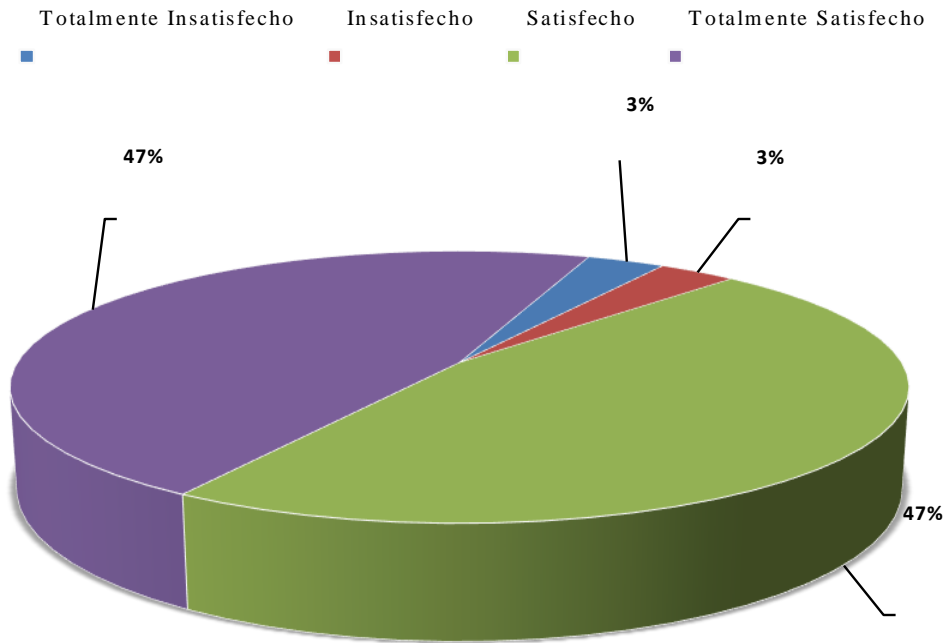
#### 4.- ¿ESTÁ DE ACUERDO CON SU TURNO DE TRABAJO?



**Figura 16. ¿Está de acuerdo con su turno de trabajo?**

El 50% de los colaboradores encuestados están totalmente satisfechos con el turno de trabajo que les corresponde, la mayoría de los encuestados son personas del sexo femenino; con un parámetro de edad que oscila entre los 25 a 30 años; el 37% se encuentra satisfecho sumando un total de 87% de los colaboradores que están de acuerdo con su turno de trabajo y solo un 13% se siente insatisfecho con su turno de trabajo.

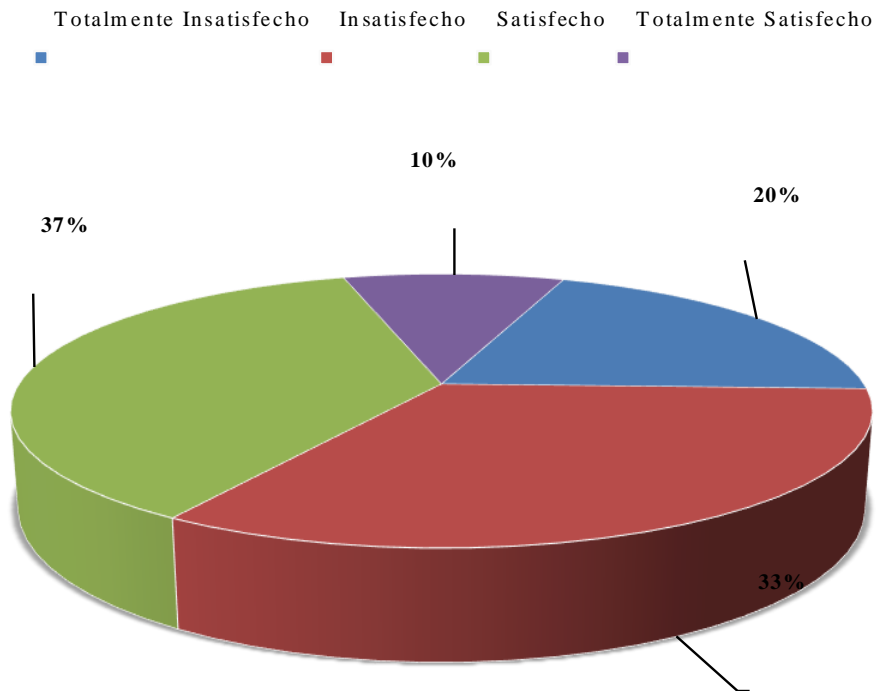
### 5.- ¿LE SATISFACE EL TRABAJO QUE USTED REALIZA?



**Figura 17. ¿Le satisface el trabajo que usted realiza?**

El 94% de los colaboradores encuestados están generalmente satisfechos con el trabajo que realizan, con una distribución equitativa de género; la cual tienen en su mayoría con grado de escolaridad de Primaria Completa, y de edades que oscilan entre los 25 a 30 años y el 6% no se sienten satisfechos con el trabajo que realizan.

## 6.- ¿RECIBE PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO CUANDO PROLONGA SU JORNADA?

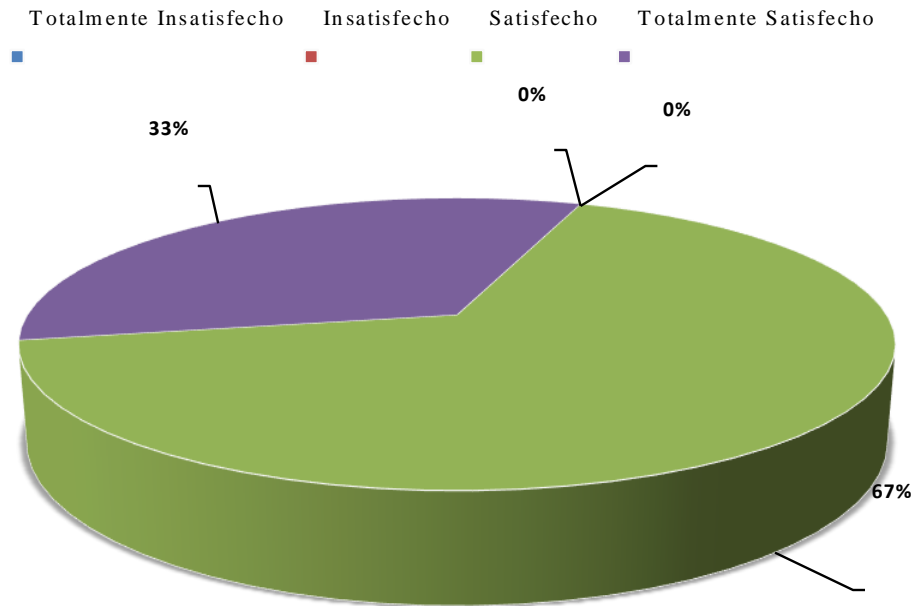


**Figura 18. ¿Recibe pago de tiempo extraordinario cuando prolonga su jornada?**

La opinión de los encuestados con relación a este interrogante está casi dividida con una pequeña diferencia de 6% inclinado hacia la insatisfacción, lo que implica entonces que es pequeña mayoría lo que manifiestan que no reciben pago por tiempo extraordinario cuando prolongan su jornada de trabajo, para lo cual, la empresa debe revisar en qué medida esta obligación patronal se incumple. La mayoría de los colaboradores que respondieron a esta pregunta son del sexo masculino, con una antigüedad en la empresa de 1 a 3 años y con un grado de estudio de educación de Primaria Completa.



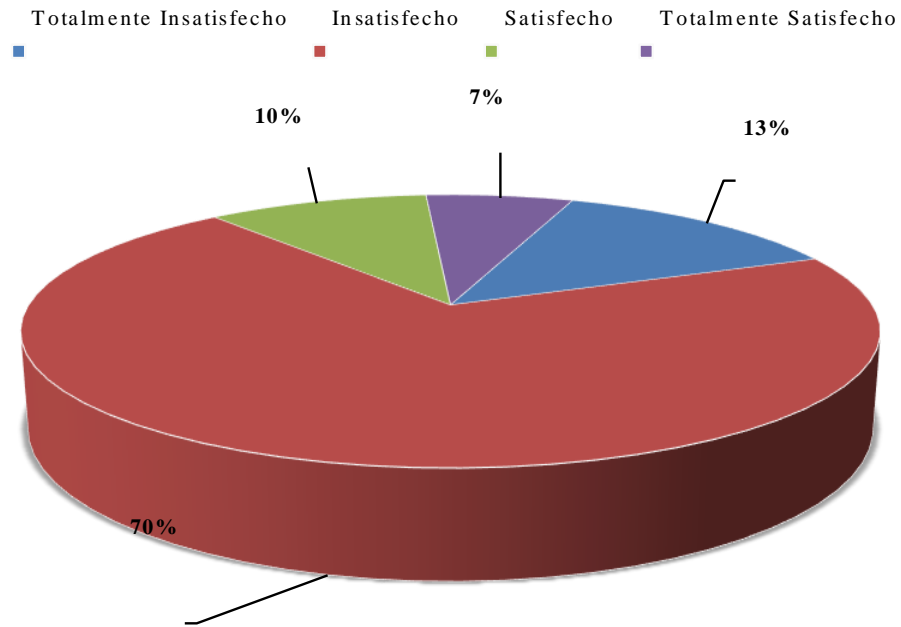
**7.- ¿LOS BENEFICIOS QUE RECIBE POR SU TRABAJO SON ADECUADOS?**



**Figura 19. ¿Los beneficios que recibe por su trabajo son adecuados?**

El 67% de los colaboradores encuestados están satisfechos con los beneficios que les ofrece el Restaurante, el 33% está totalmente satisfecho sumando un total del 100% de los colaboradores encuestados están conformes con los beneficios que reciben por su trabajo, con lo que se concluye que la empresa cumple con su responsabilidad de hacer efectivo los beneficios que la Ley establece.

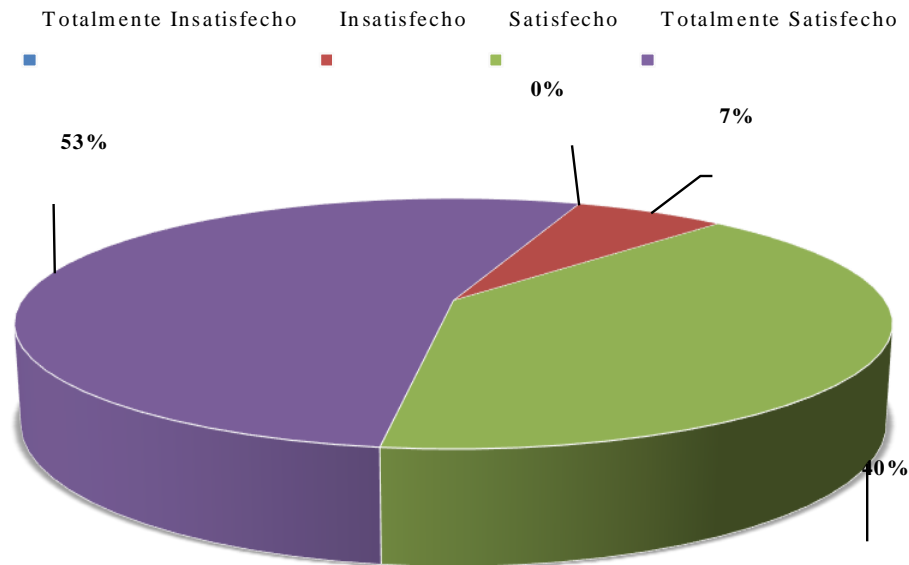
### 8.- ¿CONSIDERA QUE EL SALARIO QUE ESTA RECIBIENDO ES JUSTO?



**Figura 20. ¿Considera que el salario que está recibiendo es justo?**

De las 30 personas que se les aplicó la encuesta el 70% se siente insatisfecho con el salario que reciben cuyo porcentaje el 57% corresponde al género femenino y el 43% al masculinos, el 13% se encuentra totalmente insatisfecho, teniendo que el 83% manifestó que el salario que reciben no es justo lo que les hace estar inconformes con el ingreso que reciben; el 10% se encuentra satisfecho y un 7% totalmente satisfecho, sumando un total de 17% de los colaboradores que creen que su salario es el justo.

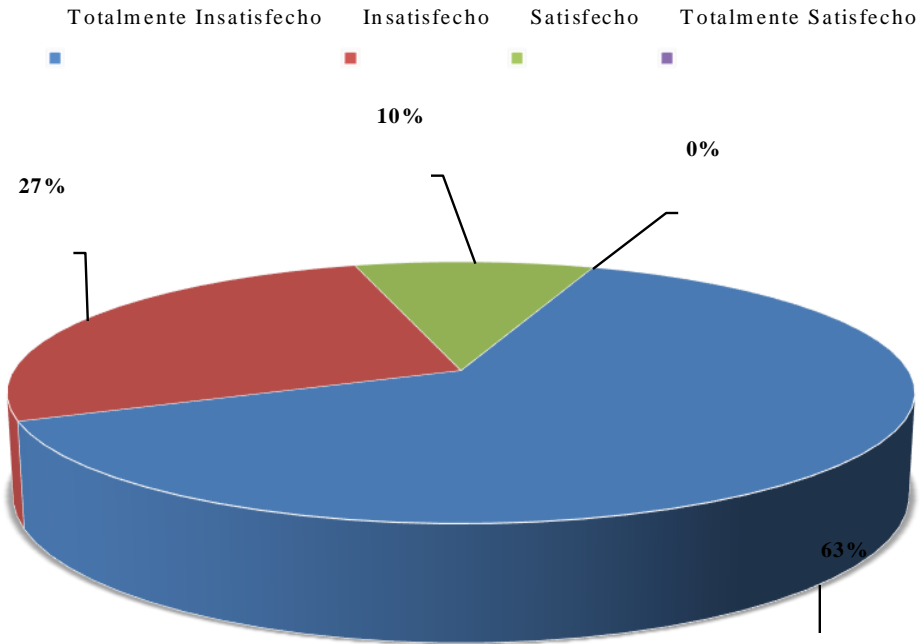
### 9.- ¿LA ILUMINACIÓN, TEMPERATURA E HIGIENE DEL LUGAR DONDE TRABAJO ES EL ADECUADO?



**Figura 21. ¿La iluminación, temperatura e higiene del lugar donde trabaja es el adecuado?**

Los resultados de esta pregunta arrojaron que el 53% se encuentran totalmente satisfechos con respecto a la iluminación, temperatura e higiene del lugar donde laboran, el 40% está satisfecho, contando con un 93% de los colaboradores consideran que es adecuado la iluminación, temperatura e higiene donde trabajan y solo el 7% están insatisfechos con estas áreas del lugar donde trabajan. Por lo que se concluye que en su mayoría los empleados se sienten satisfechos laborando en el Restaurante.

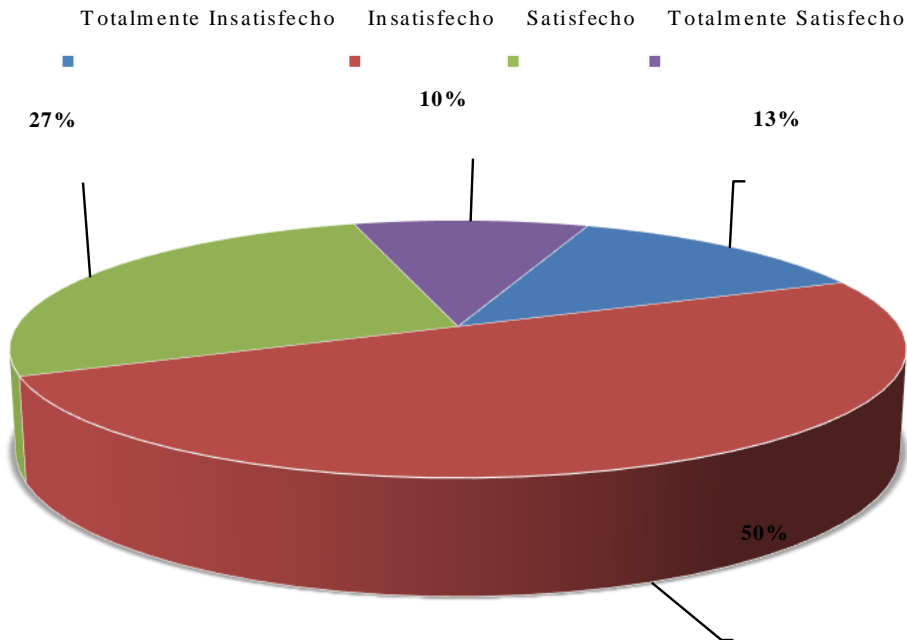
**10.- ¿SE LE ASIGNAN IMPLEMENTOS DE PROTECCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES EN EL TRABAJO?**



**Figura 22. ¿Se le asignan implementos de protección para la prevención de accidentes en el trabajo?**

Los datos arrojados por las encuestas aplicadas muestran que el 63% de los colaboradores se sienten totalmente insatisfechos al no contar con los implementos de protección personal, el 27% está insatisfecho, teniendo que el 90% de los colaboradores no les proveen equipos de protección personal como una medida para evitar accidentes de trabajo y solo el 10% se encuentra satisfecho por lo que se concluye que la empresa no cuida la parte de la salud laboral de sus colaboradores.

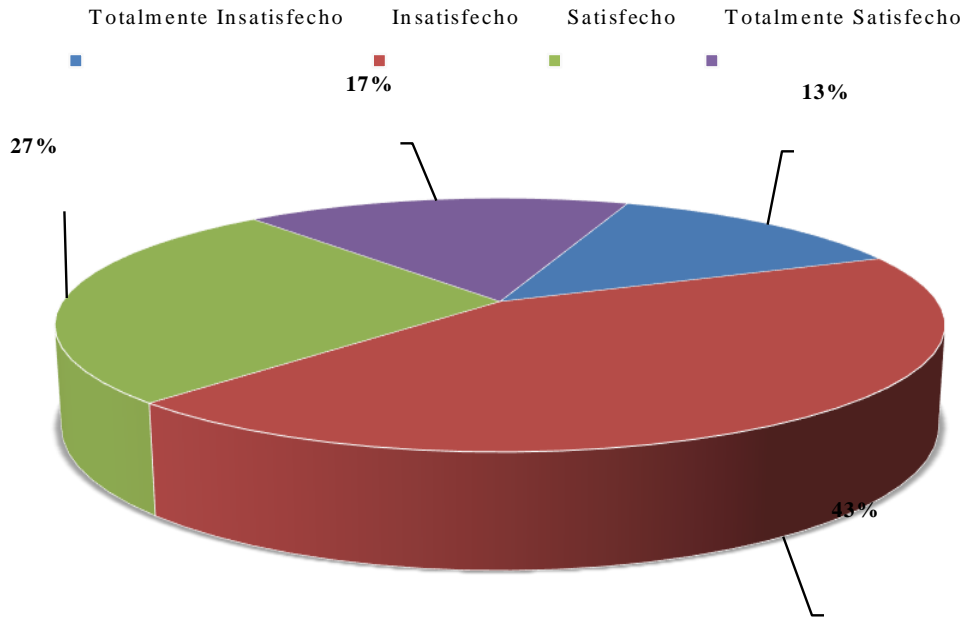
**11.- ¿MI JEFE NOS ESCUCHA Y TOMA EN CUENTA LAS SUGERENCIAS QUE LE HACEMOS?**



**Figura 23. ¿Mi jefe nos escucha y toma en cuenta las sugerencias que le hacemos?**

De las 30 personas que participaron en dar respuesta a la encuesta, el 50% opinó que están insatisfechos con su jefe inmediato al no ser escuchados ni tomados en cuenta las sugerencias que le hacen, de este porcentaje su mayoría es del género masculino, el 13% se encuentra totalmente insatisfecho teniendo un total del 63% opinó que no están conformes con su jefe inmediato; el 27% se encuentra satisfecho y el 10% está totalmente satisfecho sumando un total de 37% de los colaboradores que si están conformes con sus jefes inmediatos, razón por la cual debe recomendarse al gerente de la empresa establezca un buzón de sugerencias para que los colaboradores den su opinión sobre aspectos en que debe mejorar la empresa.

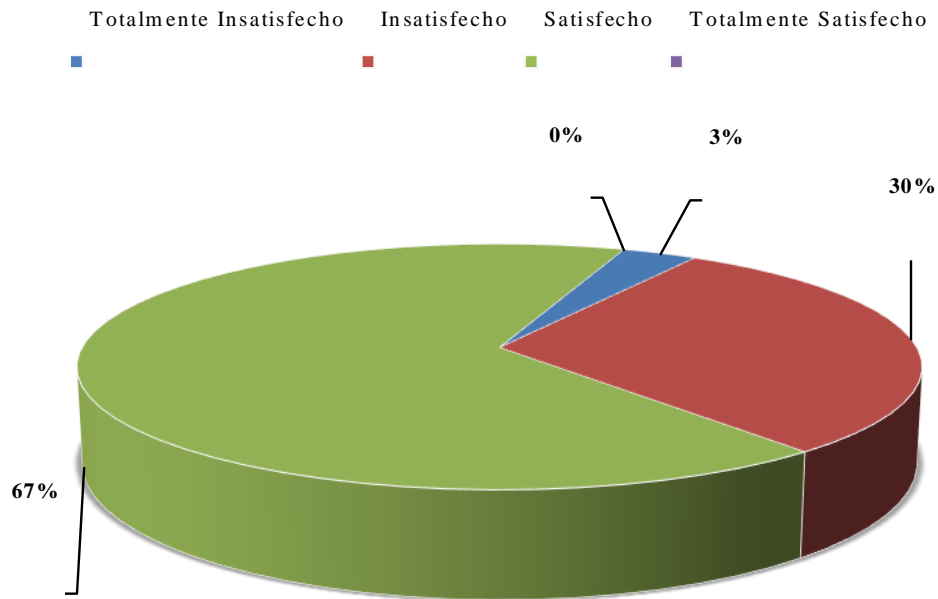
## 12.- ¿MI JEFE PARTICIPA DIRECTAMENTE EN LA SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS EN EL TRABAJO?



**Figura 24. ¿Mi jefe participa directamente en la solución de los problemas en el trabajo?**

Los resultados obtenidos a partir de las 30 personas encuestadas, arrojaron que el 43% se encuentran insatisfechos de que el jefe no participa directamente en la solución de los problemas de los colaboradores, el 13% está totalmente insatisfecho teniendo un total de 56% de los colaboradores considera que el jefe no participa en la solución de los problemas en el trabajo; el 27% está satisfecho con la participación del jefe y el 17% se encuentra totalmente satisfecho. Por lo que se constituye que los colaboradores del Restaurante Don Tiki no se sienten cómodos cuando tiene un problema en el trabajo, debido a que el jefe no les atiende en la solución de sus problemas, por lo que es importante que el jefe sepa que de entre los colaboradores siempre prestaran contingencias personales que para lograr compromiso en ellos, se les atiende para ayudarlos en la solución de problemas.

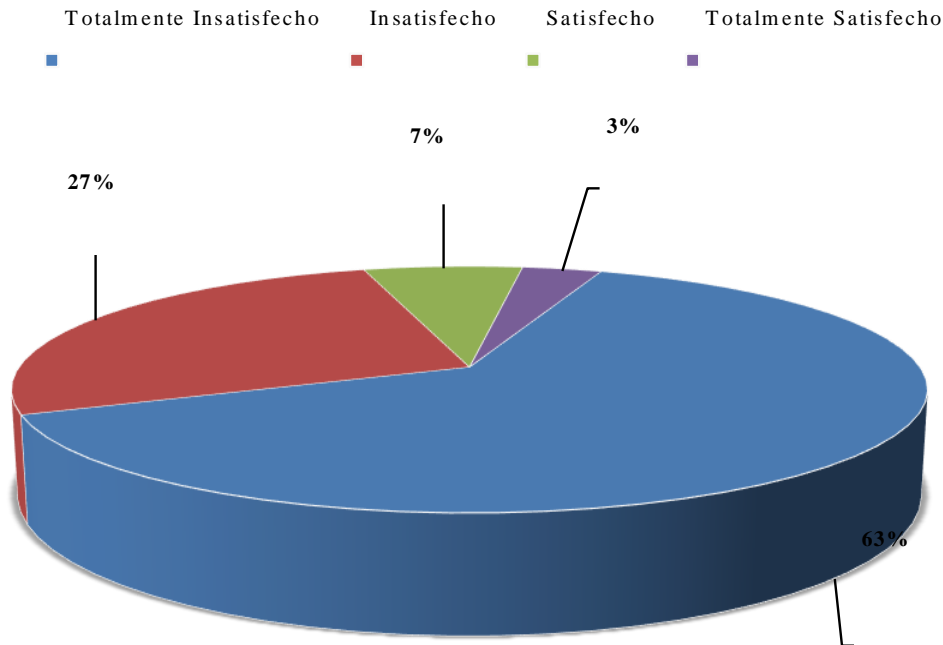
### 13.- ¿DESEO OTRO TRABAJO, EN LUGAR DEL ACTUAL?



**Figura 25. ¿Deseo otro trabajo, en lugar del actual?**

Los datos arrojados por las encuestas aplicadas a la muestra propuesta se logra percibir que el 67% de los encuestados están satisfechos de laborar en Restaurante Don Tiki, dentro de esto existe una distribución equitativa del 20% de los puestos de trabajo (cajero y cocineros), el 30% están insatisfecho seguido de un 3% que están totalmente insatisfechos, teniendo un total de 33% de los colaboradores que quisieran tener una oportunidad en otro lugar de trabajo. Por lo analizado en este gráfico se puede ver que la mayoría de los colaboradores prefieren laborar en Restaurante Don Tiki en vez de otro lugar.

**14.- ¿HA PARTICIPADO EN ACTIVIDADES DE CAPACITACIONES PROGRAMADO POR EL RESTAURANTE?**

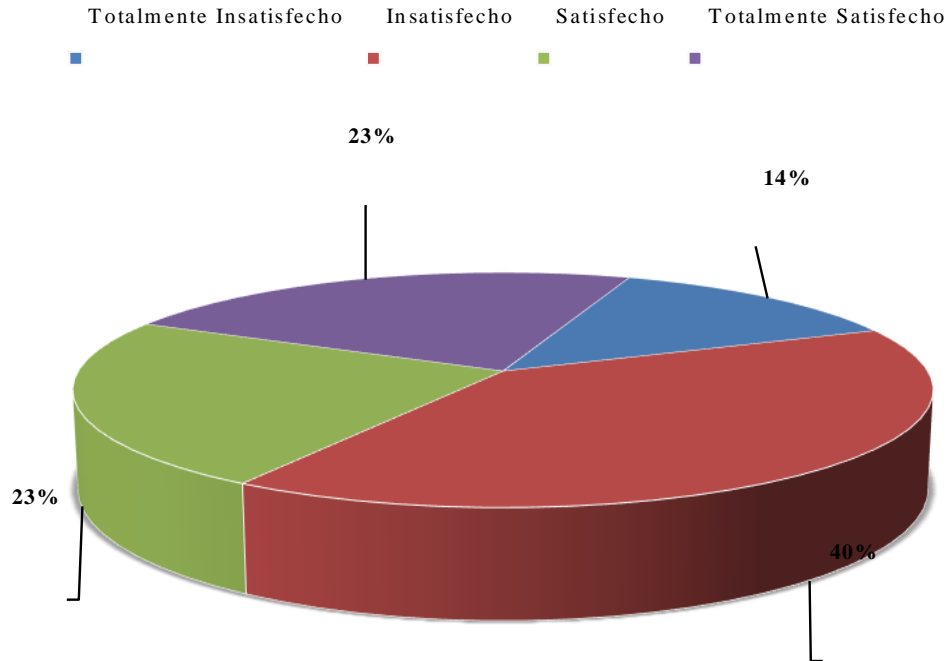


**Figura 26. ¿Ha participado en actividades de capacitaciones programadas por el Restaurante?**

De las 30 personas que se les aplicó la encuesta, 63% manifestó que están totalmente insatisfechos con respecto a que no han participado en actividades de capacitación, correspondiendo en su mayoría al género masculino, el 27% se encuentran insatisfechos sumando un total del 90% no ha participado en capacitaciones; el 7% está satisfecho y el 3% totalmente satisfecho, teniendo un total de 10% que si ha recibido capacitaciones, por lo que se concluye que la mayoría de los encuestados no han recibido actividades de capacitaciones programadas por el Restaurante Don Tiki.



**15.- ¿RECIBE INSTRUCCIONES ADECUADAS DE SU JEFE CUANDO COMETE UN ERROR EN EL TRABAJO?**



**Figura 27. ¿Recibe instrucciones adecuadas de su jefe cuando comete un error en el trabajo?**

Los resultados obtenidos a partir de las 30 personas arrojaron que el 40% se encuentran insatisfechos con respecto a las instrucciones adecuadas que reciben los colaboradores de su jefe cuando cometen un error en el trabajo y con un menor porcentaje se encuentra que solo el 14% están totalmente insatisfechos con las instrucciones adecuadas que reciben de su jefe cuando cometen un error sumando un total de 54% y el 43% se encuentra generalmente satisfecho. Por lo que se concluye que los empleados se sienten insatisfechos al momento de recibir las instrucciones adecuadas de parte de su jefe cuando cometen un error en el Restaurante.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

Para dar las Conclusiones sobre los resultados y análisis obtenidos de la aplicación de la herramienta estadística establecida, se considera expresar de manera puntual su relación con los objetivos específicos y preguntas específicas de investigación mencionadas en un inicio del presente documento, en tal sentido, las conclusiones son las siguientes:

1. Después del estudio realizado se detectaron factores determinantes que crean condiciones de insatisfacción laboral en el restaurante Don Tiki, siendo esos factores los siguientes: a) Horarios de trabajo que afecta al ingreso como a la salida del trabajo; al igual que los descansos dentro y fuera de jornadas de trabajo, b) El nivel de la remuneración que no satisface las expectativas de ingresos de quienes lo reciben, c) No cuida la salud de los colaboradores al no dotarlos del equipo de protección personal lo que puede afectar en la seguridad ocupacional de los colaboradores, d) Las relaciones verticales de trabajo también se ven afectadas por lo que las jefaturas limitan el nivel de comunicación con los empleados, e) no se ha fomentado el trabajo en equipo, por lo que las relaciones entre las personas de la empresa también se ven afectadas, f) Las actividades de capacitación de las cuales no existe mucha participación de los colaboradores les pueda ayudar a mejorar su nivel de conocimiento para la ejecución del trabajo.
2. Se conoció que la empresa no está cumpliendo con algunas de sus responsabilidades como patrono, ya que no provee del Equipo de Seguridad e Higiene además de tener condiciones de alto riesgo en las áreas de cocina; tales como carencia de equipo de protección personal (alfombras de hule, guantes protectores); carencia de ventilación climatizada, entre otros; tampoco tienen instalado algún botiquín con medicamentos de primeros auxilios e instructivo médico, plan de contingencias para emergencias, por lo que los colaboradores pueden verse en situaciones y/o acciones inseguras en el cumplimiento del trabajo. Así mismo el grado de orientación de la gerencia al personal también se ve limitado al mantener condiciones mínimas de comunicación con los colaboradores.

3. Restaurante Don Tiki no cuenta con un programa debidamente estructurado que contribuye a la orientación y capacitación del personal, encontrando que las personas que laboran mantienen un alto grado de insatisfacción laboral por falta de acercamiento con los colaboradores lo cual puede ser superado, desarrollando actividades de orientación y participación del personal de tales actividades.

## **5.2 Recomendaciones**

De acuerdo al procedimiento establecido para sugerir acciones basadas en las conclusiones establecidas; a continuación se detalla brevemente unas sugerencias para afrontar y solucionar las mismas.

1. Se recomienda a la gerencia del restaurante Don Tiki desarrollar estrategias internas en base a planes de acción o programas para dar la debida atención a los factores negativos encontrados en el estudio realizado; los cuales deben ser orientado a mejorar la satisfacción laboral de su personal y a la vez mejoraran los resultados del negocio.
2. Se recomienda a la empresa cumplir con las obligaciones que como patrono le corresponde, y cumplir de esa manera con su calidad de empresa socialmente responsable, manteniendo niveles adecuados de comunicación con todos sus colaboradores, escuchando de sus inquietudes y propuestas en beneficios de los propósitos de la organización.
3. Se recomienda la implementación de los programas propuestos como ser un plan de capacitaciones, plan de prevención de accidentes, modificación de horarios y descansos dentro y fuera de las jornadas de trabajo y políticas de bonos.

## **CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD**

### **6.1 Plan De Acción Orientado A Mejorar La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores En Restaurante Don Tiki**

#### **6.2 Introducción**

En base a la encuesta aplicada a los colaboradores de Restaurante Don Tiki, se lograron identificar los factores que están afectando la satisfacción de los mismos, es por esto que se propone un plan de acción para aumentar la satisfacción laboral de los colaboradores con el propósito de mejorar el desempeño de los mismos.

En este capítulo se propone un plan de acción donde se describe varias actuaciones contra los factores que disminuyen la satisfacción de los colaboradores en la empresa; de igual manera se sugiere a la gerencia a tomar esta propuesta para cubrir esas faltas a los compromisos de ley y de seguridad al empleado.

#### **6.3 Descripción Del Plan De Acción**

El plan de acción tiene como objetivo mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Don Tiki; a través de varias actuaciones que reducen los factores encontrados en el estudio, la propuesta del plan contempla las áreas que tienen mayor impacto y que demanda de una pronta acción correctiva en cada área. Las acciones que se sugiere están divididas en las siguientes secciones:

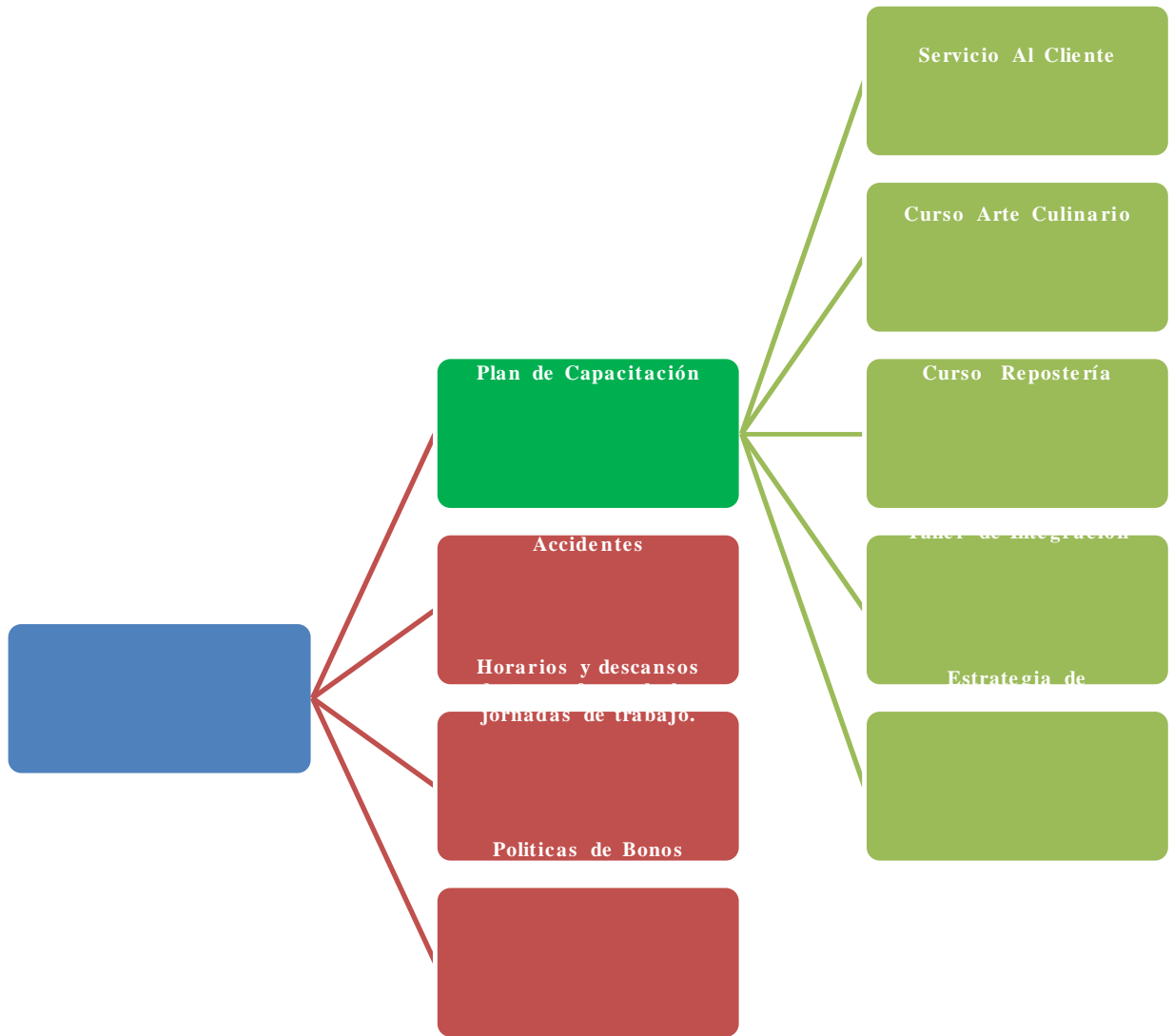


**Figura 28. Mapa Conceptual del Plan de Mejoramiento Propuesto.**

Fuente: Elaboración propia

### 6.3.1. Plan de Capacitación

Las capacitaciones se deben implementar en todas las organizaciones ya que vivimos en un mundo que permanece en un constante cambio y se requiere cada vez más de la innovación. Es por ello que es importante que las organizaciones brinden capacitaciones continuas a los colaboradores y crear en ellos la ambición de permanecer en constante aprendizaje y de esta manera crecer tanto profesional como personal lo cual hará que los mismos se sientan motivados.



**Figura 29. Mapa Conceptual del Plan de Capacitaciones.**

Fuente: Elaboración propia

Los tipos de capacitaciones que se brindará a los colaboradores de acuerdo a sus funciones dentro de la empresa y son las siguientes:

#### 6.3.1.1. Servicio al Cliente

El propósito de la capacitación de servicio al cliente está orientada a mejorar la atención brindada a los clientes que visitan Restaurante Don Tiki mediante el desarrollo de competencias

por parte de los colaboradores. La capacitación de servicio al cliente será impartida por un capacitador externo o interno.

Los objetivos serán en primero lugar concientizar a los colaboradores de la importancia de brindar un buen servicio a los clientes, crear oportunidades de desarrollo profesional dentro de la organización y ampliar sus conocimientos en el área que se desempeña.

El alcance será dirigido a los siguientes puestos de trabajo: cajeros, buffet, meseros, vigilantes, atención al cliente en tienda, atención al cliente en cafetería, asistente administrativo y supervisoras.

#### 6.3.1.2. Cursos de Arte Culinario

El propósito es lograr que el personal de cocina amplíe sus conocimientos en las diferentes áreas gastronómicas y de esta manera captar de cierta forma la atención de los clientes y lograr de esta forma realicen visitas de manera recurrente.

El objetivo primordial es ampliar, diversificar y mejorar el menú que se cuenta actualmente, motivando al colaborador en su oficio.

El alcance será enfocado a los miembros del equipo de cocina, el cual deberán ser tomadas dentro o fuera de la ciudad implicando un costo elevado. Se asignará a uno o dos colaboradores la asistencia de dicha capacitación, teniendo la obligación de compartir sus conocimientos con su equipo de trabajo. Se buscará apoyo con instituciones culinarias a nivel nacional para esta acción.

#### 6.3.1.3. Cursos de Repostería

El propósito es lograr que el personal en el área de repostería adquiera nuevos conocimientos en cuanto a la elaboración de los postres que ofrece el Restaurante Don Tiki.

El objetivo; mejorar la calidad de los productos que se ofrecen a los clientes, contribuir al desarrollo profesional del colaborador y ampliar sus habilidades.

El alcance será dirigido al personal de repostería y de aquellos que tenga interés de manera personal. Se cotizará a empresas especialistas en este tema, para su apoyo en cursos avanzados de repostería.

#### 6.3.1.4. Taller de Integración

Es importante que todos los miembros del Restaurante Don Tiki tanto colaboradores como jefes participen en esta actividad para fomentar el trabajo en equipo y de esta manera tomen conciencia de la importancia que tiene la unión del esfuerzo y el compromiso para poder resolver problemas y alcanzar metas.

Se propone realizar un taller de integración el cual se realizará en un lugar fuera de las instalaciones al aire libre, el cual será impartido por una persona externa. La actividad consistirá en dividir a los 20 miembros del restaurante que asistan ese día en grupos de cinco personas para que realicen diferentes dinámicas que requieran el esfuerzo de todos los miembros del equipo. Se contrata una empresa consultora enfocada en temas de esta índole.

#### 6.3.1.5. Estrategia de Comunicación

Se propone una estrategia de comunicación que es vinculante con las demás acciones que fortalezcan la satisfacción laboral; una estrategia de comunicación interna que será gestionada por la gerencia del restaurante el cual tendrá como objetivo la comunicación constante hacia lo interno de la empresa, es decir que tanto el gerente como el guardia y demás colaboradores estén al tanto de las instrucciones y avisos originados por los jefes de áreas, como de los mismos operadores al momento de proponer soluciones y recomendaciones.

Como instrumento principal de esta estrategia, se realizarán reuniones semanales para reportes de trabajo, avisos y actividades sociales entre colaboradores, comunicados de la gerencia, planes de trabajo por temporada, cambios de menús, entre otros; además de organizar horarios de atención a los colaboradores para que estos pueden reunirse individualmente con la gerencia para tratar temas personales y laborales. El horario propuesto para las reuniones podrá ser de treinta (30) minutos como máximo, después de cada turno de trabajo.



El fin de esta estrategia, es que con estas acciones se mejorará los tiempos de comunicación interna garantizando la eficiencia de las instrucciones originadas por los jefes de área; más confianza entre colaboradores y gerentes, y actividades de esparcimiento como celebración de cumpleaños.

Se propone un plan de comunicación para Restaurante Don Tiki que les sirva de guía para el manejo de los procesos de comunicación interna de la Gerencia General con sus colaboradores, a continuación, el plan de comunicación propuesto.

## **PLAN DE COMUNICACIÓN**

### **Restaurante Don Tiki**

La comunicación en la empresa es una necesidad diaria, siendo esta una actividad natural y de ejecución regular; sus resultados demuestran la solidez de la misma, lo cual implica darle seguimiento constante, con el fin de generar un ciclo de mejoramiento continuo.

#### **Introducción**

La comunicación es un activo intangible; pero aporta uno de los mayores porcentajes de éxito a la empresa, debido a que permite que la organización se comunique interna y externamente para desarrollar su propósito social.

La estructuración de la comunicación debe ser responsabilidad de un equipo de trabajo que lleve a cabo la integración de los factores y técnicas necesarias para su aplicación, dotándola de los medios y recursos adecuados en toda la empresa.

El éxito de la comunicación depende del correcto entendimiento entre las partes involucradas, generando una consecución de los objetivos definidos; por lo tanto, la excelencia en la comunicación, debería ser la meta de toda la Empresa.

## **Finalidad de la Comunicación**

La comunicación se basa en el establecimiento acciones que conllevan a disminuir la incertidumbre sobre la información que circula a lo interno y externo en la organización; desarrollando flujos directos con las personas con quienes se relaciona.

Para esto es necesario establecer canales y espacios específicos, utilizando diferentes tipos de comunicación que permitan integrar eficaz y eficientemente los equipos de trabajo.

Partiendo de este punto, es necesario considerar que, él primer elemento necesario es la información; lo que permite construir una comunicación entre dos o más personas; estas intercambian mensajes utilizando códigos similares cuyo propósito es influir los unos a los otros, produciendo una o más acciones.

## **Objetivo**

Crear una empresa informada, haciendo del conocimiento de los colaboradores lo que está sucediendo fuera y dentro de la organización, lo que puede afectarles y lo que es de importancia para el negocio, para conducir una cultura caracterizada por la confianza, respeto y transparencia apropiada, fomentando el uso de canales adecuados de comunicación entre los miembros de la empresa.

## **Tipos de Comunicación**

La primera categoría se desarrollará según el emisor de la comunicación, que puede ser:

### 1. Vertical

Descendente o Complementaria: cada cargo inferior se encuentra bajo la influencia y control de un cargo superior, permitiendo el desarrollo de la comunicación descendente. Aquella que fluye desde los rangos superiores de la Organización, hasta los rangos inferiores.

Ascendente: ofrecen importantes descubrimientos que permiten establecer canales de comunicación:

- Ofrece la participación de los empleados, generando un ambiente de empatía y cordialidad en los diferentes equipos de trabajo.
- Los miembros de los grupos desarrollan lazos de solidaridad, los cuales generarán una estructura que será capaz de responder por todo el equipo.
- Es factible contar con una comunicación en sentido contrario a la mencionada en el numeral anterior, con el fin de establecer un ciclo continuo de información entre los diferentes niveles organizacionales.

## 2. Horizontal

Los miembros de la empresa desarrollan relaciones de afecto que se extienden fuera del trabajo. Esta relación llevará a aumentar o disminuir el esfuerzo para alcanzar los objetivos planteados, por lo tanto, debe ser administrada cuidadosamente, para no entorpecer el desarrollo de la organización.

**Comunicación Interna:** Es importante aclarar, que en todos los niveles se generan comunicaciones Internas, las cuales proceden y son procesadas por la Empresa.

**Comunicación Externa:** Es la capacidad de las organizaciones de comunicarse e interactuar con el exterior, a través de los sistemas interdependientes y sistemas abiertos; generando así, un flujo de información que procede y procesa el Entorno Externo.

## **Estilos de Comunicación**

Cada persona desarrolla paulatinamente su propio estilo de comunicación, con el fin de transmitir diferentes mensajes; sin embargo, el estilo puede ser influenciado por el comportamiento, las creencias, costumbres y otros aspectos empleados en la comunicación.

Los estilos de comunicación más importantes son:

1. **Comunicación Pasiva:** sí una persona que ha decidido evitar una confrontación directa y no llamar la atención, utilizará este tipo de comunicación en la cual se genera una respuesta de forma pasiva, presentando conformidad con todo aquello que se le plantea.

Sin embargo, esto evita que la persona exponga sus pensamientos y/o sentimientos, por temor a rechazo, incompreensión, o presión.

2. **Comunicación Asertiva:** Es el estilo de comunicación más natural, directo y claro; abierto a las opiniones ajenas, generando la misma importancia que a las propias. Se sustenta en el respeto a uno mismo, el cual debe ser transmitido respetando a las demás personas, generando así un dialogo en el cual no se impone ninguna de las dos partes, sabiendo de ante mano que las posturas planteadas posiblemente no coincidan; y es necesario trabajar en puntos de convergencia para buscar una solución y no un conflicto.

## **Componentes básicos de un Plan de Comunicación**

### **Las personas**

El plan de comunicación está diseñado teniendo en cuenta que el punto de partida y llegada son las personas que conforman los diferentes ambientes de la organización, que las personas que las conforman dialogan, se relacionan y llegan a acuerdos por lo que no es conveniente que la comunicación se realice mediante el uso de las tecnologías utilizadas en la empresa, con lo que se olvida el factor más importante que es el factor humano.

Cada persona es una unidad básica que participa en diferentes equipos de trabajo, los cuales pueden ser parte de una o más unidades del negocio; por lo tanto, cada uno de ellos debe tener la posibilidad de ser escuchado e incluido en las decisiones de la organización; incrementando así el nivel de participación y pertenencia, al reconocer cada una de sus acciones en pro de un beneficio común.

### **Las relaciones**

Cualquier plan de comunicación se sustenta en la construcción de relaciones tanto formales como informales; siendo las segundas mucho más fuertes y durables en el tiempo. Cada persona que se encuentra relacionada con una organización, tiene la capacidad de crear lazos de amistad, forjando así nuevos canales de comunicación. Estos lazos se sustentan en una relación informal,

la cual es apreciada y respetada, sin necesidad de crear un vínculo laboral; pero sí se exige que sea transparente y sincera.

En la organización es necesario que se desarrollen lazos de amistad entre los cargos directivos y sus respectivos colaboradores; pero que se construyan de una forma honesta. La transparencia que demuestra cada directivo con sus equipos, propicia un ambiente de compromiso por parte de cada uno de ellos; sin embargo, cuando se actúa de forma contraria, todos los equipos de trabajo no confiarán en la persona que ha sido encargada de la dirección, produciendo resultados deficientes y un ambiente de trabajo inestable.

El plan de comunicación permite la construcción de relaciones entre las personas que hacen parte de los diferentes públicos, estas no deben concebirse como interacciones netamente laborales; debido a que cada persona intentará presentar sus puntos de vista en temas más diversos y ricos que el objeto social de la organización; generando espacios diferentes a los establecidos previamente en el plan, por lo tanto es importante permitir que dichas relaciones enriquezcan el ambiente organizacional, fomentando la creatividad y el esparcimiento de los diferentes miembros.

### **Estructura del plan de comunicación**

El plan de comunicación hace parte del plan de desarrollo empresarial y es parte de la estrategia de la organización, el que puede ser gestionado por partes o para toda la organización; sin olvidar las prioridades y recursos con que se cuentan para dicha labor.

A continuación, se presenta la estructura estándar de un plan de comunicación:

#### **1. Definición del Alcance**

El plan debe construir un conjunto de relaciones entre las diferentes personas relacionadas, tanto en el ámbito interno como externo a la organización, donde sea posible lograr el nivel de eficiencia y eficacia deseado; con el fin de alcanzar el objeto social de la misma, sin olvidar que todo es posible mediante la interacción de personas.

Por lo tanto, el alcance estará determinado, por el conjunto de personas que serán objeto de dichas comunicaciones. Esto debe abarcar canales, medios, mensajes, periodicidad, mecanismos de retroalimentación y análisis de impacto.

## 2. Público objetivo

La selección del público objetivo, es un proceso evolutivo; es fácil seleccionar múltiples grupos de personas a las que se quiere dirigir, pero es necesario realizar filtros continuamente, con el fin de depurar los grupos de personas que deben recibir los diferentes comunicados.

Cada público debe estar relacionado con la organización, de esta forma se establecerá el tipo y estilo de comunicación más indicado con el cual se deberá relacionar con dichos grupos.

## 3. Mensajes

Cada uno de los mensajes estará relacionado con actividades particulares de los procesos organizacionales. Es conveniente que se desarrolle una estructura que permita determinar el tipo y estilo de comunicación que se utilizará para los diferentes públicos versus los escenarios donde serán utilizados.

## 4. Acciones

Representan la ejecución de las actividades a desarrollar y los medios a utilizar para poner en práctica el plan de comunicación. Estas acciones deben tener un responsable definido, el cual deberá utilizar por lo menos un mecanismo de retroalimentación para determinar el grado de eficacia de las acciones realizadas. El conjunto de acciones deberá ser verificado continuamente, con el fin de garantizar el uso de las más apropiadas.

## 5. Mecanismos de retroalimentación

Los mecanismos de retroalimentación son equivalentes a acciones, que se deben llevar a cabo para determinar si las diferentes comunicaciones realizadas alcanzan el propósito para el que fueron creadas.

Estas acciones deben ser cuantificables, con el fin de determinar qué porcentaje del público objetivo recibió el mensaje; y en qué grado se generó una interacción con él mismo.

### **Puntos importantes**

Las comunicaciones verticales descendentes, deben tener el menor número de saltos entre la fuente emisora y la receptora, de lo contrario cada salto agregará o disminuirá información, produciendo una distorsión en el mensaje.

Los mensajes del nivel superior al inmediato inferior deben ser claros y transparentes y de este nivel, el inmediato inferior, debe trasladar el mensaje a sus colaboradores como propio sin utilizar el término que el mensaje viene del nivel superior, utilizando el nivel de mando establecidos en la organización.

Deben asegurarse que el contenido de los mensajes tipo instrucción, deben ser entendidos por quienes lo reciben y debe darse seguimiento a su cumplimiento. Este tipo de mensajes además de verbales, pueden darse por escrito por la relación de subordinación que existe entre el nivel superior con el inmediato inferior para evitar que en algún momento se diga que no se recibió el mensaje.

Debe evitarse dentro de la organización, mensajes a nivel de rumor, lo cual no ayuda al buen ambiente laboral, afectando el estado de ánimo y la moral de las personas, en tal sentido debe crearse un sentido de respeto entre las personas que componen la organización. Los rumores no contribuyen con un adecuado clima organizacional, en tal sentido, la empresa debe controlar y eliminar por la vía más expedita, este tipo de mensajes y si el caso lo amerita, haciendo uso de normas disciplinarias conforme a lo establecido en disposiciones legales del País.

Las comunicaciones de carácter privado deben ser gestionadas cuidadosamente y su trascendencia debe ser manejada de igual manera para que estas no se conviertan en conversaciones de pasillo, lo que puede producir un ambiente laboral desagradable y poco productivo.

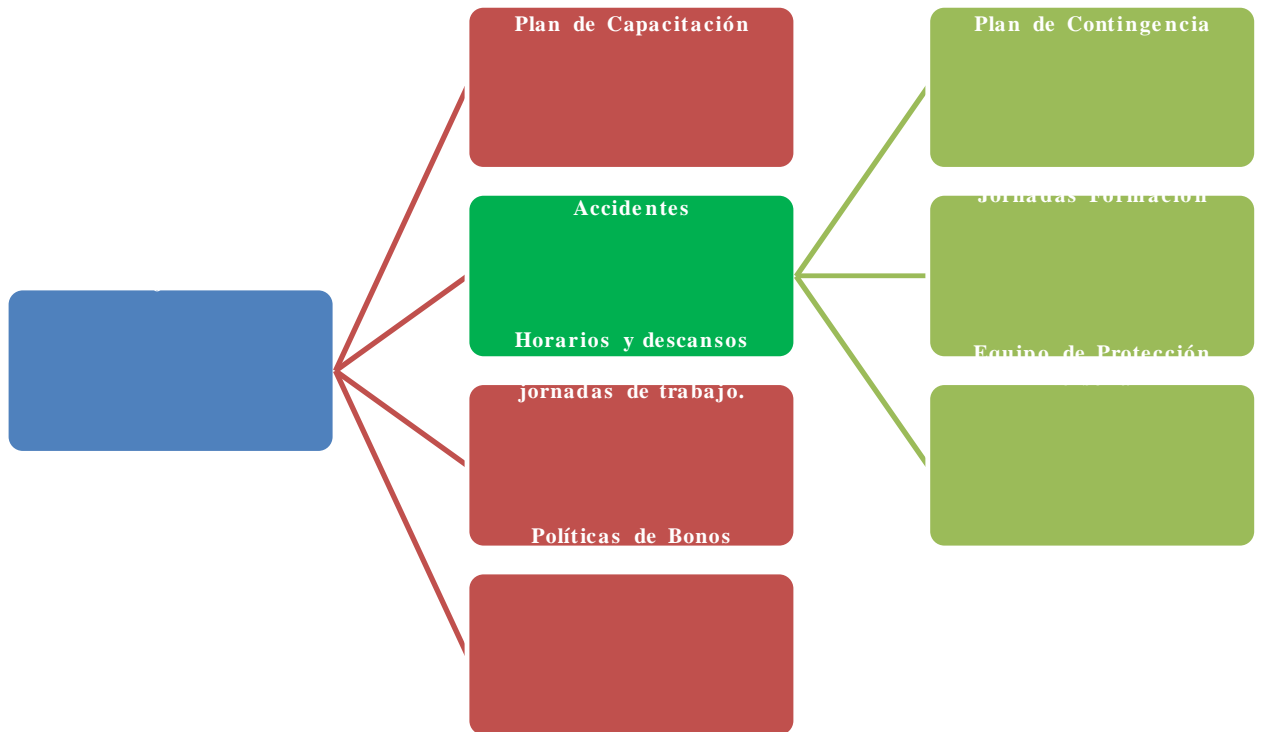
Las comunicaciones deben ser claras, concisas y precisas; de lo contrario parecerá que se pretende producir un ambiente donde la transparencia no es la premisa de la organización.

Aprobado: Gerencia General

(Será aprobado por el Gerente de Restaurante Don Tiki)



### 6.3.2. Plan de Prevención de Accidentes



**Figura 30. Mapa Conceptual de Plan de Prevención de Accidentes.**

Fuente: Elaboración propia

Las organizaciones deben preocuparse por brindar las condiciones de seguridad e higiene adecuadas para prevenir cualquier tipo de accidente que se pueda llevar a cabo dentro de la misma y así evitar pérdidas lamentables tanto económicas como humanas. Es importante tomar

acciones sobre el tema, considerando que está dentro de los lineamientos legales que se deben cumplir.

El propósito; elaborar una propuesta para la implementación de medidas de seguridad e higiene con el fin de prevenir y controlar la seguridad ocupacional de los colaboradores dentro de Restaurante Don Tiki.

El objetivo principal será garantizar la seguridad de los colaboradores, proponer la creación del plan de contingencia, implementar actividades de jornadas de formación y simulacros y la compra de equipo de protección personal y el alcance será dirigido a todos los miembros del Restaurante Don Tiki.

La estructura de la propuesta del Plan de prevención de accidentes es la siguiente:

#### 6.3.2.1 Plan de Contingencia

Restaurante Don Tiki deberá de contar con un plan de contingencia para que los colaboradores tengan conocimiento de las acciones en caso de cualquier siniestro, ya sea incendios, inundaciones, terremoto o una situación de emergencia para evitar pérdidas humanas.

Un plan de contingencia deberá ser elaborado en base a los requisitos definidos y establecidos por el Cuerpo de Bomberos de la zona; además de cualquier otra medida considerada riesgosos que se han de alta probabilidad de ocurrencia.

Cabe mencionar que el plan de contingencia propuesto es específico para actuaciones una vez que ocurran los eventos y para fines de emergencias; sin embargo, es recomendable estructurar un reglamento de higiene y seguridad ocupacional, tomando como referencia el reglamento interno de trabajo.

#### 6.3.2.2 Jornadas de formación

Restaurante Don Tiki deberá implementar un plan de formación y preparación a sus colaboradores con temas de prevención y primeros auxilios los que incluyen en plan de capacitación propuesto al restaurante, que a continuación se indican:

1. Primeros auxilios e instructivos
2. Acciones Inseguras y Condiciones Inseguras
3. Prevención de accidentes laborales
4. Manual para el uso de extintores

#### 6.3.2.3 Equipo de protección personal

Restaurante Don Tiki deberá de contar con los implementos de seguridad adecuados como ser la compra de alfombras de hule, guantes protectores, instalación de aire acondicionado, entre otros; tampoco tienen instalado algún botiquín con medicamentos de primeros auxilios e instructivo médico y otros implementos utilizados en caso de emergencia. Se cotizará a nivel nacional a empresas que proveen este equipo y brinden asesoramiento para su utilización.

Se propone instructivo sobre el uso de implementos de trabajo de uso personal para Restaurante Don Tiki.

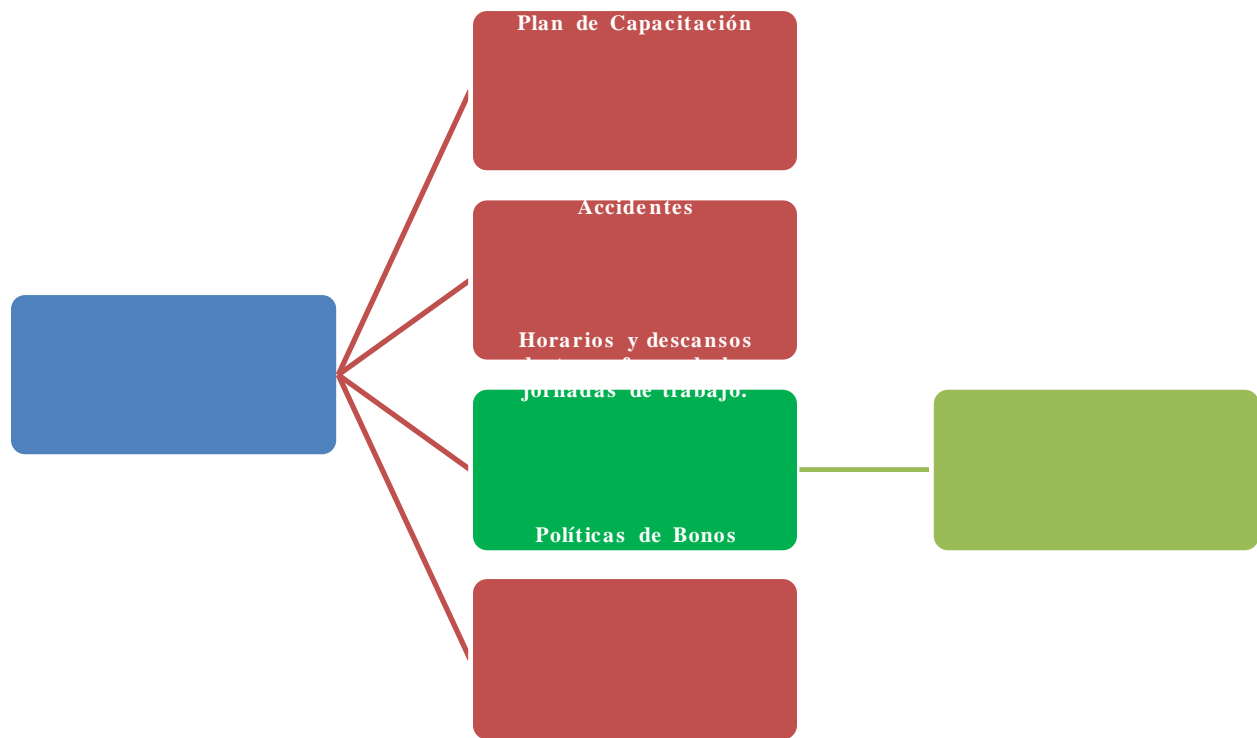
### **INSTRUCTIVO SOBRE EL USO DE IMPLEMENTOS DE TRABAJO DE USO PERSONAL**

1. Restaurante Don Tiki, dotará a sus colaboradores de los implementos de trabajo que se requieran para el cumplimiento de sus labores, estableciendo tiempo de reemplazo según la naturaleza y el uso de los implementos.
2. Los colaboradores se obligan a usar los implementos de trabajo que se les asigne según el puesto de trabajo que deban cubrir y los mantendrán limpios e higiénicos.
3. Los colaboradores recordarán a su jefe inmediato cuando corresponda la reposición del equipo usado, devolviéndolo en las condiciones en que encuentre, con lo cual se hará el reemplazo sin ninguna objeción.

4. Cuando los implementos se deterioren antes del tiempo de reemplazo, será evaluado para determinar las razones del deterioro prematuro, por lo que si se detecta uso incorrecto del implemento, la empresa determinará si el reemplazo será bajo la responsabilidad del colaborador o la empresa misma, la que se reserva el derecho de aplicar medidas disciplinarias según la gravedad del caso o por reincidencia o se carga a la cuenta del colaborador con cobro en el pago más inmediato que corresponda, debiendo el colaborador, dar la autorización por escrito del cobro que proceda. Si el deterioro es por mala calidad del producto, el colaborador no será afectada de ninguna manera.
5. Los implementos a entregar a los colaboradores son:
  - Guantes para manipular alimentos
  - Cofias para cubrir el pelo
  - Delantal o gabacha
  - Otro que, por el tipo de actividad o recomendación de la institución relacionada, se deba asignar al colaborador.
6. Por el tipo de trabajo que realizan los colaboradores de cocina y restaurante, se le exigirá el uso de zapatos bajos, cerrados y limpios y del implemento de protección personal que garantice la seguridad del colaborador y calidad del producto expuesto para los clientes.
7. Para que los colaboradores entiendan las razones de usar los implementos de protección personal que se les asigna, la empresa con el apoyo de la institución designada, les dará charlas de orientación sobre el uso de los implementos de trabajo.

Aprobado: Gerencia General

### 6.3.3. Horarios y descansos dentro y fuera de las jornadas de trabajo



**Figura 311. Mapa Conceptual de Propuesta de Horarios y Descansos.**

Fuente: Elaboración propia

Restaurante Don Tiki deberá analizar la siguiente propuesta de horarios de trabajo y jornadas de descansos dentro y fuera; ya que según lo establecido en la Constitución de la

Republica en su Artículo 128 y el Código de Trabajo de Honduras según los Artículos 321, 322, 326 y 327 deberá haber muchos ajustes, en tal sentido se muestra la siguiente:

**Tabla 6. Jornada de trabajo de los colaboradores de Restaurante Don Tiki**

Jornada de trabajo
6:00 a.m. a 1:00 p.m. durante seis días a la semana
8:00 a.m. a 3:00 p.m. durante seis días a la semana
2:00 p.m. a 9:00 p.m. durante 6 días a la semana

Fuente: Elaboración propia

Se recomienda a Restaurante Don Tiki implementar el nuevo horario de trabajo propuesto, el cual consistirá en siete horas laborables diarias durante seis días consecutivos, haciendo un total de 42 horas a la semana, lo cual queda dentro del rango establecido por la legislación hondureña que deben ser 44 horas laborables a la semana en la jornada diurna y de 42 horas semanales en jornada mixta, que se consideró proponerlo de esta manera ya que es una empresa que abren sus puertas a sus clientes los siete días de la semana con un horario de 6:00 a.m. a 9:00 p.m.

**Tabla 7. Jornada de trabajo del personal de seguridad**

Jornada de trabajo
6:00 a.m. a 6:00 p.m. durante seis días a la semana
6:00 p.m. a 6:00 a.m. durante seis días a la semana

Fuente: Elaboración propia

El horario del personal de seguridad se mantendrá, ya que según el contrato que ellos han firmado, reciben una remuneración alta en relación a los turnos de trabajo que desempeñan.

En lo referente a los descansos dentro de la jornada laboral, actualmente los colaboradores del Restaurante cuentan con 20 minutos para su tiempo de comida, lo cuales deberán de ser extendidos a 30 minutos según el mínimo establecido por la legislación vigente nacional.

Se propone una normativa del control de tiempo trabajado y ausencias en Restaurante Don Tiki.

### **NORMATIVA DEL CONTROL DE TIEMPO TRABAJADO Y AUSENCIAS**

Las horas trabajadas por los colaboradores en las jornadas de trabajo en las distintas áreas del Restaurante, son los siguientes:

1. El primer turno acumulará 42 horas ordinarias a la semana, en jornada de 6:00 am a 1:00 p.m., durante seis días, en lugar de 44 horas que establece la legislación laboral vigente del País.
2. El personal del primer turno abandonará su trabajo hasta que sean relevados en sus puestos; si no llega el relevo a la hora habitual, el colaborador prolongará su jornada hasta la hora que le indique su superior.
3. El segundo turno acumulará 42 horas ordinarias a la semana, en jornada de 8:00 am a 3:00 pm durante seis días, en lugar de 44 horas que establece la legislación laboral vigente del País.
4. El personal del segundo turno prolongará su jornada de trabajo cuando se presente algún evento por atender o cualquier otra actividad cuando así se lo indique su jefe inmediato, para lo cual, el colaborador atenderá la instrucción que se le imparta, salvo que tenga una razón justificada y comprobada para no poder quedarse prolongando la jornada de trabajo que se le indique.
5. El tercer turno acumulará 42 horas a la semana, en jornada de 2:00 a 9:00 pm según lo establecido en la legislación vigente del País, cumpliendo con labores de limpieza hasta culminar la actividad después de su jornada normal de trabajo.
6. Los descansos entre jornadas (entre un día y otro) no deben ser inferiores a 10 horas, según lo establecido en la Ley, en tal sentido, si un colaborador sale de su trabajo en una hora que no dé lugar a su descanso por ese periodo de tiempo, la empresa hará los

arreglos para que su hora de entrada en la siguiente jornada, el colaborador cumpla con las 10 horas de descanso.

7. La empresa llevará registro de las horas extraordinarias que los colaboradores laboren durante la semana o mes, para efecto de pago de tiempo extraordinario y el historial de quienes apoyen las actividades del Restaurante en época de temporadas altas para efecto de bonificación, sumándose los demás factores que se tengan considerados para tales efectos.
8. El personal de seguridad laborará en horarios de:
  - a) Un grupo laborará de 6:00 am a 6:00 pm y otro de 6:00 pm a 6:00 am, considerándose éste, como un horario especial, por el cual, no existe retribución por jornadas extraordinarias porque está contemplado en el pago que se les efectúan mensualmente.
9. Los colaboradores dispondrán según el turno de trabajo, de treinta (30) minutos dentro de la jornada de trabajo para que tomen sus alimentos en el desayuno, almuerzo o cena según el turno que corresponda, para tal propósito la empresa hará los movimientos para que los colaboradores tomen sus alimentos en horarios que no afecte en normal desempeño de las actividades del negocio. Ese tiempo no será descontado del salario de los colaboradores.

## **CONTROL DE AUSENCIAS**

Este mecanismo de control tendrá como propósito, evitar que los colaboradores hagan uso indebido de inasistencias al trabajo.

1. Cuando un colaborador por razones de salud de él o un pariente cercano o de un familiar, emergencia calificada por la institución respectiva, grave calamidad domestica calificada por institución de socorro, no pueda asistir a su trabajo, lo notificarán en la primera hora del día o el día anterior a su jefe inmediato, de su imposibilidad de asistir a su trabajo, lo que servirá para organizar el mismo cuando se presenten ausencias.
2. A su retorno al trabajo, los colaboradores presentarán la documentación que refrende su ausencia.



- a) Si es por razón de salud del colaborador o de uno de sus dependientes, su conyugue o un pariente cercano (padre, madre, hermanos), presentará el certificado del médico que atendió al paciente.
3. Si es por fallecimiento de un familiar de los arriba mencionados, presentará certificado de defunción.
  4. La empresa se reserva el derecho de hacer las investigaciones que considere procedentes para confirmar que la ausencia cuenta con la debida justificación.
  5. Una vez presentada las justificaciones por sus ausencias, la empresa no afectará al colaborador en el pago de su salario.
  6. Si por disposición medica u otro tipo de justificación, la ausencia es por tiempo prolongado, el colaborador presentará el documento que refrende su ausencia, en los próximos 3 días de ocurrido el evento. En este tipo de ausencias, la empresa procederá a efectuar el pago correspondiente en base a las disposiciones legales vigentes.
  7. Se otorgarán permisos para atender asuntos personales, de manera que no afecte el normal desempeño de las operaciones del negocio, en cuyo caso, la empresa determinará si procede pago o no, tomándose en consideración, la trayectoria del colaborador y si el permiso merece ser considerado para efectuar pago. Si la decisión es no efectuar pago por ese tiempo de ausencia, aún autorizado, se le aplicará lo relativo al pago del séptimo días como se indica en el siguiente numeral.
  8. Las ausencias injustificadas serán objeto de aplicación disciplinaria conforme lo determina la legislación vigente del país.

a) Si la ausencia es por un día, por ejemplo, y el colaborador no lo justifica, no se efectuará el pago por ese día y, además, el pago del séptimo día se efectuará de manera proporcional al tiempo trabajado en la semana, así:

- Se divide 7 horas del séptimo día entre 42 horas que corresponden al pago de la semana, multiplicando ese resultado por 7, restándole 7 horas del séptimo día a dicho valor

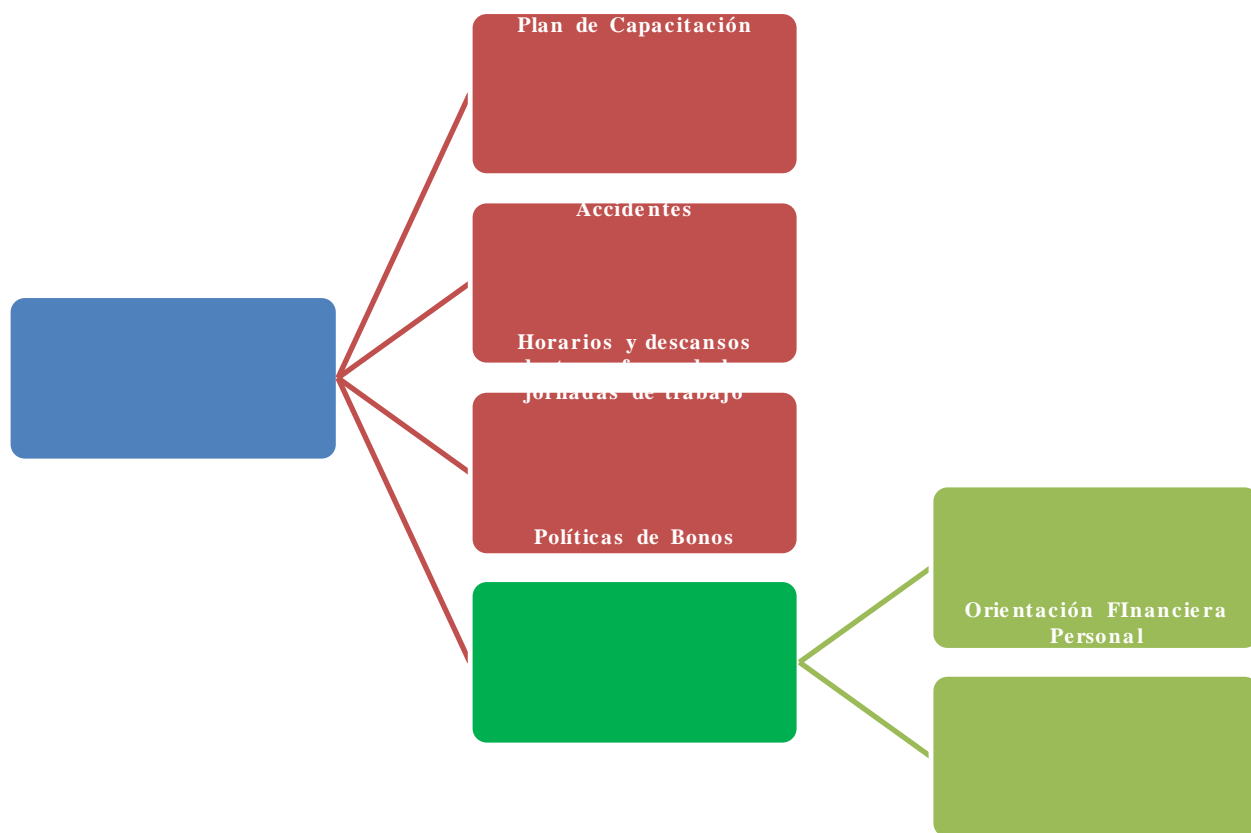
$$7/42= 0.16666$$

$$7*0.16666= 1.16662$$

$$7 - 1.16662= 5.83338 \text{ horas del séptimo día a pagar}$$

- b) Las ausencias injustificadas por dos días consecutivos y tres días alternos en el mismo mes, la empresa aplicará las medidas que conforme a las disposiciones legales vigentes del País corresponden.

### 6.3.4. Políticas de bonos



**Figura 322. Mapa Conceptual de Políticas de Bonos.**  
Fuente: Elaboración propia

## **Políticas de Bonos**

Para contar con una política de bonos se sugiere considerar su apoyo en las temporadas altas de venta en el restaurante para poder compartir con aquellos colaboradores que invierten más tiempo de lo normal en el trabajo en tales temporadas; es decir, premiar aquellos colaboradores con cuya dedicación se cumplen las metas de la empresa en jornadas adicionales a sus horarios normales de trabajo.

El propósito de esta acción es motivar a los colaboradores haciéndoles pagos adicionales por el trabajo cumplido en períodos de alta demanda para el negocio, evitando reducir de esa manera la satisfacción laboral por efecto de exceso de trabajo. Cabe destacar que dentro de esta política puede acompañarse por charlas de Administración del Dinero y de Economía Familiar entre otros que ayude al colaborador a administrar de manera correcta estos recursos.

Dada la importancia de este factor se consideró de gran impacto que este se aplique del nivel intermedio hacia el nivel de los colaboradores operativos y con ello se logrará mayor compromiso del personal con los objetivos de la empresa.

Se recomienda una normativa de pago de bonificaciones para Restaurante Don Tiki.

### **NORMATIVA DE PAGO DE BONIFICACIÓN**

1. El propósito de esta normativa es retribuir a los colaboradores que con su participación y apoyo contribuyan al logro de los objetivos en la atención a nuestros clientes.
2. El alcance de esta norma es de aplicación a todos los colaboradores desde el nivel medio hasta el operativo que contribuyan en actividades que satisfagan las exigencias de los clientes y al mantenimiento ordenado del local.
3. La empresa como una medida de motivar a los colaboradores, de contar con su apoyo en todo momento, dispone el pago de bonificaciones a los colaboradores que, con su trabajo, contribuyan a satisfacer la demanda en temporadas altas, para lo cual se llevará registro de la disposición que muestre el colaborador de aportar con su dedicación al

cumplimiento de las metas que la empresa asignará a cada colaborador. La bonificación que se propone pagar se debe calcularse de la siguiente manera:

a) Para el cumplimiento de metas, la empresa manejará una tabla de criterios de cumplimiento de la siguiente manera:

- **Deficiente:** cuando el indicador arroje un cumplimiento de indicadores de 0% a 59%. - Este nivel de cumplimiento no dará lugar a pago de bonificación
- **Bueno:** con un nivel de cumplimiento de 60% a 74%
- **Muy Bueno:** Con un nivel de cumplimiento de 75% a 89%
- **Excelente:** Con un nivel de cumplimiento de 90% a 100%
- **Superior:** Con un nivel de cumplimiento de más de 100%

b) Aplicación de los criterios:

- Se considerará como base para el pago de bono, el equivalente a un mes de sueldo ordinario.
- Los factores a ser medidos para efectos de pago de bonos son:
  - Calidad en el servicio
  - Puntualidad en la atención al cliente
  - Asistencia y puntualidad al trabajo
  - Espíritu de colaboración

c) Ejemplo de la calificación de indicadores: por ejemplo, el colaborador Ernesto resultó con una calificación de:

Calidad de servicio calificado con un 75%

Puntualidad en la atención al cliente 80%

Asistencia y puntualidad al trabajo 100%

Espíritu de colaboración 90%

La empresa determinará la medida de control de los indicadores mencionados, dándoles la calificación de acuerdo al cumplimiento que cada colaborador en el proceso demuestre

Los porcentajes de cumplimiento se vaciarán en el cuadro adjunto al presente

Promedio = 86.25 X la base del sueldo ordinario que devenga en colaborador, que si su sueldo es de L.8,000.00, su bono representaría un pago adicional de L.6,900.00

4. Se recomienda que el pago de bono se realice en los meses de marzo o abril de cada año, por lo que la empresa hará las reservas, porque será por el cumplimiento de las metas asignadas en el año anterior.

**Tabla 8. Cuadro para medir el cumplimiento de las metas**

Metas	Deficiente	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Superior	Total
	0-59%	60-74%	75-89%	90-100%	100% o más	
Calidad en el servicio			75%			75%
Puntualidad en la atención al cliente			80%			80%
Asistencia y puntualidad al trabajo				100%		100%
Espíritu de colaboración				90%		90%
<b>PUNTAJE PROMEDIO:</b>						<b>86.25%</b>
El Promedio se multiplica por la base del sueldo ordinario que devenga el colaborador, que si su sueldo ordinario es de L.8,000.00, su bono representaría un pago adicional de L.6,900.00.						

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 9. Matriz de evaluación de cumplimiento de indicadores**

Indicadores	Alta temporada 1					Alta Temporada 2					Alta temporada 3					Alta temporada 4					Promedio en porcentaje
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	Calidad en el servicio																				
Puntualidad e la atención al cliente																					
Asistencia y puntualidad al trabajo																					
Espíritu de colaboración																					

Fuente: Elaboración Propia

Se consideran como altas temporadas, las siguientes:

1. Época de Semana Santa
2. Época de vacaciones de las escuelas e institutos bajo sistema norteamericano
3. Semana que se celebran los feriados de octubre
4. Navidad

Niveles de evaluación:

- Nivel 1 de 0 a 59%
- Nivel 2 de 60 a 74%
- Nivel 3 de 75 a 89%
- Nivel 4 de 90 a 100%
- Nivel 5 de 100% o más

Aplicación de la Matriz:

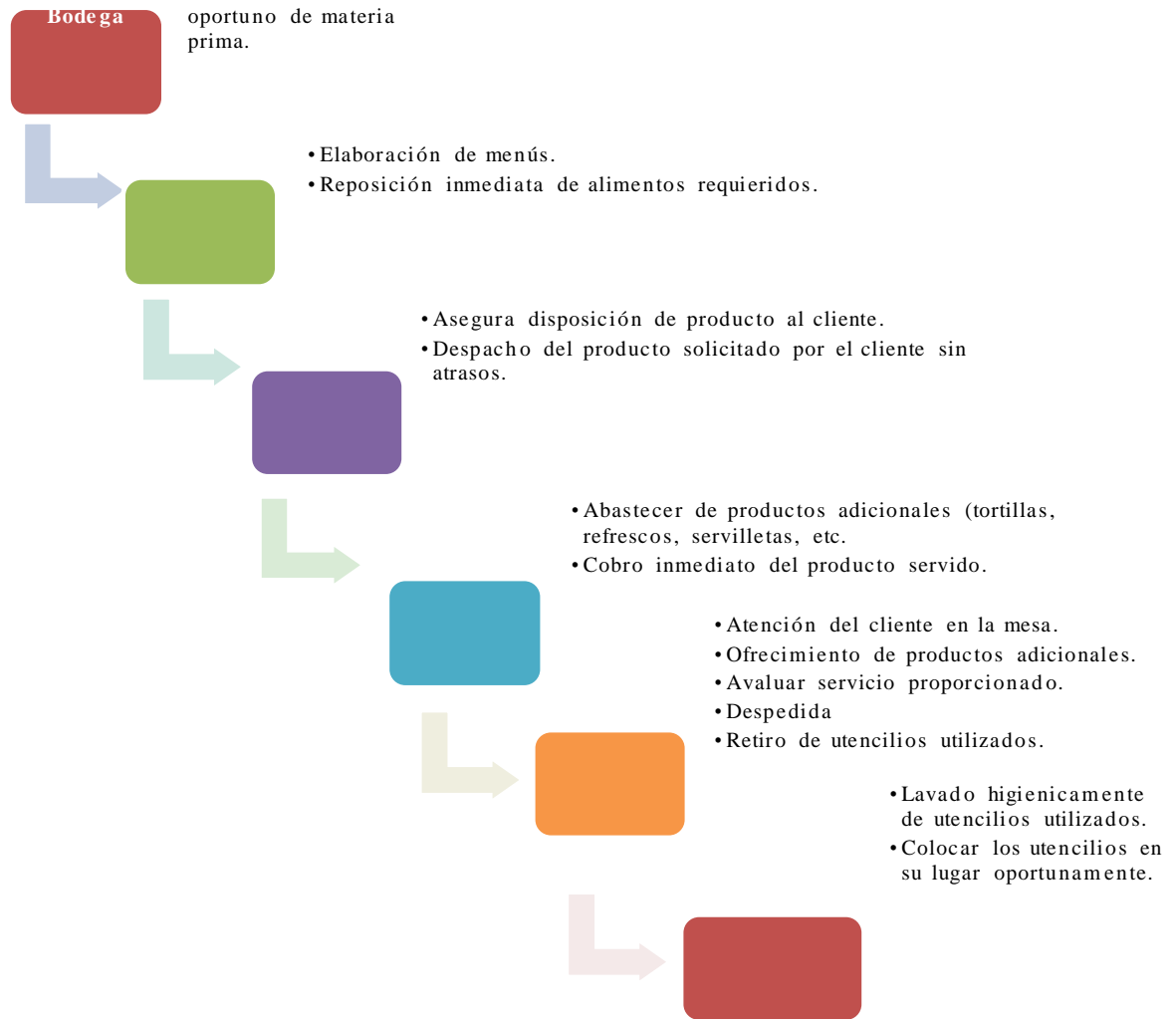
Se suman las calificaciones alcanzadas en cada temporada y se divide entre cuatro que son las temporadas que se consideran para efectos del presente estudio, Ejemplo: un colaborador tuvo calificación de 58% en la primera temporada, 89% en la segunda, 95% en la tercera y 90% en la cuarta, esos valores suman 332 entre 4 da como resultado 83%; sobre el porcentaje se efectuará el pago de la bonificación.

La Gerencia General del Restaurante Don Tiki, si lo estima conveniente, podrá ampliar los indicadores de medición de acuerdo a las necesidades que pueda detectar en el negocio.

Evaluación de la matriz:

El jefe inmediato llevará registro en la semana calificada de alta temporada, del cumplimiento de los indicadores referidos en la matriz, dando la calificación al colaborador conforme su desempeño, lo que será evaluado por el supervisor asignado. La evaluación se conformará de la siguiente manera:

- a) Calidad en el Servicio: Se evaluarán a los colaboradores relacionados con las cadenas de valor del servicio, por ejemplo, servicio en el Restaurante que se ilustra con la figura que a continuación se inserta, que, para tal efecto, el supervisor contará con una guía de control mediante la cual se evaluará el cumplimiento de cada colaborador en el proceso.



**Figura 333. Medición de Calidad en Servicio.**

Fuente: Elaboración propia

- b) Puntualidad en la atención al cliente: Cada supervisor de área estará constantemente evaluando el trabajo de cada colaborador, asegurando que el despacho del producto solicitado por el cliente sea oportuno sin pérdida de tiempo, por ejemplo, los asignados



a cocina, estarán atentos en sustituir del bufete, las bandejas de exhibición de alimentos, asegurando que en ningún momento falte el producto.

- c) Asistencia y puntualidad al trabajo: Se evaluará mediante control de asistencia con el uso de reloj marcador de tiempo, para lo que, a cada colaborador se le instruirá que se presente por lo menos con quince (15) minutos de antelación, por el tiempo que utilizarán para prepararse.
- d) Espíritu de Colaboración: Se evaluará la actitud de los colaboradores al momento de prestar sus servicios y el apoyo que brinde a sus colegas para cumplir de manera eficiente con las labores asignadas a cada grupo de trabajo.

## 6.4 Cronograma De Ejecución

NOMBRE DEL PROYECTO		Mejorar La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores En Restaurante Don Tiki																										
		SEMANAS																										
Nº	ACTIVIDAD	OBJETIVO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	<b>PLAN DE CAPACITACIONES</b>	Brindar capacitaciones continuas a los colaboradores y crear en ellos la ambición de permanecer en constante aprendizaje y de esta manera crecer tanto profesional como personal lo cual hará que los mismos se sientan motivados.	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█									
1.1	Servicio al Cliente	Los objetivos serán en primero lugar concientizar a los colaboradores de la importancia de brindar un buen servicio a los clientes, crear oportunidades de desarrollo profesional dentro de la organización y ampliar sus conocimientos en el área que se desempeña.	█																									
1.2	Curso de Arte Culinario	Ampliar, diversificar y mejorar el menú que se cuenta actualmente, motivando al colaborador en su oficio.		█																								
1.3	Cursos de Repostería	Mejorar la calidad de los productos que se ofrecen a los clientes, contribuir al desarrollo profesional del colaborador y ampliar sus habilidades.			█																							
1.4	Primeros auxilios e instructivos	Para actuaciones una vez que ocurran los eventos y para fines de emergencias.				█																						
1.5	Acciones Inseguras y Condiciones Inseguras						█																					
1.6	Prevención de accidentes laborales							█																				
1.7	Manual para el uso de extintores									█																		
1.8	Charlas de Administración del dinero		Brindar una educación financiera a los colaboradores.								█																	
1.9	Charlas de economía familiar											█																
1.10	Taller de integración	Fomentar el trabajo en equipo y de esta manera tomen conciencia de la importancia que tiene la unión de los esfuerzo y el compromiso para poder resolver problemas y alcanzar metas.										█	█	█														
1.11	Reuniones de estrategia de comunicación interna	Comunicación constante hacia lo interno de la empresa.														█	█	█	█									



**CRONOGRAMA DEL PROYECTO**



NOMBRE DEL PROYECTO		Mejorar La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores En Restaurante Don Tiki																									
N°	ACTIVIDAD	OBJETIVO	SEMANAS																								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	ELABORACIÓN DE PLAN DE CONTINGENCIA	Los colaboradores tengan conocimiento de las acciones en caso de cualquier siniestro, ya sea incendios, inundaciones, terremoto o una situación de emergencia para evitar pérdidas humanas.	█	█	█	█																					
2	COMPRA DE EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	Contar con los implementos de seguridad adecuados.					█	█	█	█																	
3	REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD	Establecer las condiciones que rigen la Legislación Nacional en materia de seguridad ocupacional como una normativa para la prevención de riesgos en el trabajo. Esta labor corresponde a un profesional deñ derecho.										█	█	█	█												

## 6.5 Presupuesto

Plan De Acción Orientado A Mejorar La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores En Restaurante Don Tiki					
PRESUPUESTO					
No.	ACTIVIDAD	Nombre del Gasto	Unidad	Cantidad	MONTO
1	Capacitación de Servicio al Cliente (3 días)	Consultor	Individual	1	L. 15,000.00
		Material didactico	Colaboradores	42	L. 2,100.00
		Refrigerio	Colaboradores	42	L. 1,680.00
		Diplomas	Colaboradores	42	L. 1,050.00
2	Curso de Arte Culinarias (1 semana)	Chef	Individual	1	L. 5,000.00
		Ingredientes de Cocina	Colaboradores	8	L. 10,000.00
		Certificado	Colaboradores	8	L. 200.00
3	Curso de Repostería (1 semana)	Chef	Individual	1	L. 5,000.00
		Ingredientes de Cocina	Colaboradores	2	L. 5,000.00
		Certificado	Colaboradores	2	L. 50.00
4	Capacitación de Primeros Auxilios (1 día)	Consultor	Institucional	1	L. 1,000.00
		Implementos	Colaboradores	60	L. 6,000.00
5	Capacitación de Acciones Inseguras y Condiciones Inseguras (1 día)	Consultor	Individual	1	L. 10,000.00
		Material didactico	Colaboradores	60	L. 2,000.00
6	Capacitación de Prevención de Accidentes Laborales (1 día)	Consultor	Individual	1	L. 5,000.00
		Material didactico	Colaboradores	60	L. 1,800.00
		Refrigerio	Colaboradores	60	L. 2,400.00
		Diplomas	Colaboradores	60	L. 1,500.00
7	Capacitación sobre el uso de extintores (1 día)	Consultor	Institucional	1	L. 1,000.00
		Manual	Colaboradores	60	L. 10,500.00
		Refrigerio	Colaboradores	60	L. 2,400.00
		Diplomas	Colaboradores	60	L. 1,500.00
8	Charla de Administración del Dinero (1 día)	Consultor	Individual	1	L. 3,000.00
9	Charlas de Economía Familiar (1 día)	Consultor	Individual	1	L. 7,000.00
10	Reuniones de Estrategia de Comunicación (4 días)	Refrigerio	Colaboradores	60	L. 2,400.00
11	Elaboración del plan de contingencia	Consultor	Individual	1	L. 5,000.00
		Pago a Bomberos	Institucional	1	L. 5,000.00
		Rotulación	Numero de rotulos	25	L. 20,000.00
		Gastos de simulacro	Institucional	1	L. 5,000.00
		Equipo contra incendios	Unidad	6	L. 20,000.00
12	Compra de Equipo de Protección Personal	Botiquin de Primeros Auxilios	Unidad	4	L. 12,000.00
		Guantes	Pares		
		Alfombras de hule	Unidad	5	L. 5,000.00
		Mascarillas	Unidad		
13	Taller de Integración (3 días)	Consultor	Individual	1	L. 5,000.00
		Materiales	Colaboradores	60	L. 2,000.00
		Refrigerios	Colaboradores	60	L. 2,400.00
		Almuerzo	Colaboradores	60	L. 6,000.00
		Alquiler de local	Individual	1	L. 16,000.00
					<b>L. 205,980.00</b>

Puede variar según lo solicite el plan de contingencia aprobado por los bomberos.

Los guantes y mascarillas no tienen costo debido a que se convierten en un gasto permanente de la empresa.

Las políticas de bonos no se incluyen en el presupuesto debido a que no se tuvo acceso a las planillas de sueldo de los empleados.

En el presupuesto antes descrito, se asignan montos según las cotizaciones realizadas en Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP) de la ciudad de Tegucigalpa para empresas, que no están inscritas al Instituto. En el caso del restaurante de Don Tiki, es una empresa que si está inscrita al INFOP y que ya ha realizado capacitaciones bajo esta estructura.

## BIBLIOGRAFIA

- Alpizar Muni, J. L. (2009). Valoraciones sobre la motivación para un mejor desempeño en el turismo. *Retos Turísticos*. No. 2, Vol. 3, Año 2004. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10337596>
- Asociación Nacional de Restaurantes de Estados Unidos. (2016). ¿Cuáles son las últimas tendencias de la industria gastronómica estadounidense para el 2015? Recuperado 8 de septiembre de 2016, a partir de <http://www.industriaalimenticia.com/articles/87646-cules-son-las-ultimas-tendencias-de-la-industria-gastronomica-estadounidense-para-el-2015>
- Campos Mezquita, C. E., Guandique Monteagudo, S. G., & Guevara Zúniga, P. L. (2008). Plan estratégico basado en la filosofía FISH que permita mejorar el clima laboral de los empleados de los grandes restaurantes de comida rápida ubicados en el Área Metropolitana de San Salvador. Recuperado a partir de <http://ri.ufg.edu.sv:80/jspui/handle/11592/7217>
- CANIRAC. (2012). Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC). Recuperado 8 de septiembre de 2016, a partir de <http://www.canirac.org.mx/>
- Código del trabajo, Decreto 189-59*. (2005). Tegucigalpa: OIM.
- Colato de Ayala, W. Y., López Hernández, G. E., & Molina Sánchez, G. Y. (2013, febrero). *Plan estratégico de mercadeo para incrementar la demanda y rentabilidad de los restaurantes participantes de programas de apoyo de la Fundación promotora de la competitividad de la micro y pequeña empresa (CENTROMYPE) del municipio de Jayaque departamento de La Libertad*. (bachelor). Universidad de El Salvador. Recuperado a partir de <http://ri.ues.edu.sv/9286/>

*Constitución de la Republica, Decreto No. 131.* (1982). Tegucigalpa: OIM.

Convenio sobre el descanso semanal (comercio y oficina). (1959). Recuperado a partir de

[http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C106#A5](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C106#A5)

Convenio sobre la protección del salario. (1949). Recuperado a partir de

[http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312240:NO](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312240:NO)

Dessler, G. (1979). *ORGANIZACION Y ADMINISTRACION, ENFOQUE SITUACIONAL* (1.<sup>a</sup> ed.). México: Prentice.

Don Tiki. (2014). Informe interno de políticas.

Don Tiki. (2015). RESTAURANTE DON TIKI, SIGUATEPEQUE, COMAYAGUA.

Recuperado 8 de septiembre de 2016, a partir de  
<http://www.dontikis.com/website/index.php>

Encarnacion, R. B. (2005, diciembre 9). Percepcion de propietarios de restaurantes en la relacion propinas y calidad en el servicio. Recuperado 8 de septiembre de 2016, a partir de

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/soriano\\_m\\_am/portada.html](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/soriano_m_am/portada.html)

Gallego, J. F. (2001). *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*. Editorial Paraninfo.

Gobierno de la República de Honduras. (2016). Coalianza. Recuperado 8 de septiembre de 2016,

a partir de <http://coalianza.gob.hn/es/cartera-de-proyectos/cartera-app-nacional/infraestructura/proyecto-carretera-ca-5>

Grupo Opsa. (2012, febrero 9). Honduras Tips. Recuperado 8 de septiembre de 2016, a partir de

<http://www.hondurastips.hn/2012/02/09/comer-en-siguatopeque/>

- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Universidad Nacional de Cuyo, Argentina.  
Recuperado a partir de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
- José Antonio, D. (2015). *Nociones Basicas De Restauranteria*: Recuperado a partir de <http://tallerdeturismopractico2.blogspot.com/p/antecedentes-historicos-del-restaurante.html>
- Llanes Belett, R. (2009a). La motivación: una importante función de dirección. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10328137>
- Llanes Belett, R. (2009b). *La motivación: una importante función de dirección* (1.<sup>a</sup> ed.). Cordoba: El Cid Editor. Recuperado a partir de <http://www.ebrary.com>
- Mardanov, I., Sterrett, J., & Baker, J. (2007). Satisfaction with Supervision and Member Job Satisfaction in Leader-Member Exchange: An Empirical Study in the Restaurant Industry. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 12(3), 37-56.
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos.  
Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10224017>
- Mazerosky, P. (2009). *Las personas y las organizaciones*. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10306459>
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento Humano en el trabajo* (12.<sup>a</sup> ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2009). Definición.de. Recuperado 12 de septiembre de 2016, a partir de <http://definicion.de/factor/>
- Reforma. (2015, noviembre 3). Mejor ambiente laboral con Endomarketing. *Reforma*. Mexico City, Mexico. Recuperado a partir de <http://search.proquest.com/docview/1729060945/abstract/F130E5C1046B43A2PQ/3>



- República de Honduras. (2015). *Boletín de estadísticas de turismo 2010-2014*. Honduras: Instituto Hondureño de Turismo (IHT). Recuperado a partir de <http://www.iht.hn/wp-content/uploads/2016/01/Boletin-de-Estadisticas-de-Turismo-2010-2014.pdf>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Sánchez de Amorago y Gómez-Acebo, V. (2010). *Manual organización y gestión de equipos*. Madrid, ES: Editorial CEP, S.L. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10820436>
- Seis causas básicas de insatisfacción laboral | BBVA con tu empresa. (s. f.). Recuperado 9 de septiembre de 2016, a partir de <http://www.bbvacontuempresa.es/a/seis-causas-basicas-insatisfaccion-laboral>
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Valencia Pomareda, P. H. J. (2009). *Estilos gerenciales y satisfacción laboral*. Lima, PE: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/bvunitecvirtualsp/docDetail.action?docID=10286831>
- Varo, J. (1993). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Ediciones Díaz de Santos.
- Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Univ Pontifica Comillas.
- Villarroel, Y. (2012). *Análisis del clima organizacional en el departamento de compras del rectorado de la Universidad de Oriente*. Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, Cumaná.

## ANEXOS

### Anexo 1

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL EN RESTAURANTE DON TIKI, SIGUATEPEQUE

### Instrucciones

La siguiente encuesta es de carácter confidencial, toda su información que se obtenga será para uso exclusivamente académico. - Su opinión es de valor e importancia para nuestra investigación en materia de insatisfacción laboral.

### ASPECTOS GENERALES

Complete y/o marque con una X el espacio que a Usted le corresponde

#### 1. Puesto que ocupa

Puesto que ocupa

#### 2. Género

Masculino	
Femenino	

#### 3. Edad

De 16 a 24 Años	De 25 a 30 años	De 31-35 años	De 36-40 años	De 41 años o más

#### 4. Antigüedad

De 0-12 meses	De 1 a 3 años	De 4 a 7 años	De 8 a 11 años
De 12 a 15 años	De 16 a 20 años	De 21 a 25 años	De 25 años o más

#### 5. Escolaridad

Primaria Incompleta	Primaria Completa	Secundaria Incompleta	Secundaria Completa

A continuación, se le presenta la encuesta que está dada en una escala de 1 a 4, por lo que se le pide indicar el número que mejor le represente el grado en el que está satisfecho con las afirmaciones de la misma:

Totalmente insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Satisfecho	3
Totalmente satisfecho	4

No.	Afirmación	1	2	3	4
1	¿Las actividades que realiza en su trabajo están claramente definidas?				
2	¿Considera que su horario de trabajo es el adecuado?				
3	¿Dispone de descansos adecuados dentro y fuera de la jornada de trabajo?				
4	¿Está de acuerdo con su turno de trabajo?				
5	¿Le satisface el trabajo que usted realiza?				
6	¿Recibe pago de tiempo extraordinario cuando prolonga su jornada?				
7	¿Los beneficios que recibe por su trabajo son adecuados?				
8	¿Considera que el salario que está recibiendo es justo?				
9	¿La iluminación, temperatura e higiene del lugar donde trabajo es adecuada?				
10	¿Se le asignan implementos de protección para la prevención de accidentes en el trabajo?				
11	Mi jefe nos escucha y toma en cuenta las sugerencias que le hacemos				
12	Mi jefe participa directamente en la solución de los problemas en el trabajo				
13	Deseo otro trabajo, en lugar del actual.				
14	¿Ha participado en actividades de capacitación programado por El Restaurante?				
15	¿Recibe instrucciones adecuadas de su jefe cuando comete un error en el trabajo?				

## CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Tegucigalpa, Francisco Morazán . 01 / Agosto / 2016  
(Ciudad), (Departamento) (Día, mes y año)

Marly Antonia Maldonado Oyuela  
(Nombre y apellidos del Director o Gerente)

Gerente General  
(Puesto Laboral)

Restaurante Don Tiki  
(Empresa o Institución)

Carretera CA-5  
(Dirección principal de la empresa o institución)

Estimado Señor(a): Marly Antonia Maldonado Oyuela

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo Final de Investigación previo a obtener nuestro título de maestría en Dirección Empresarial.

Hemos seleccionado como tema Identificación de factores que generan insatisfacción laboral en los colaboradores del Restaurante Don Tiki, Siguatepeque, por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a petitionar que se nos autorice a realizar: El Proyecto de Graduación de la Maestría.

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente

Ceidy Raquel Hernández Herrera  
Firma, nombre y apellidos  
No. de cuenta: 11513075

María Fernanda Clark Mondragón  
Firma, nombre y apellidos  
No. de cuenta: 11513076

Por este medio, Restaurante Don Tiki  
(empresa / institución),

Autoriza la realización dentro de sus instalaciones el proyecto de investigación de Postgrado antes mencionado.

Marly Antonia Maldonado Oyuela  
(Nombre y sello del Director / Gerente)



María Fernanda Clark Mondragón  
Vo.Bo