

UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
"LIC. MAURICIO ANTONIO BARRIENTOS MURCIA"



INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

**“LA INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PREVENCIÓN DEL
ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA EN EL
MUNICIPIO DE SAN SALVADOR”**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PRESENTADO POR:

ADA ABIHAIL LARA AQUINO

PAOLA MICHELLE PÉREZ COREAS

DOUGLAS ALEXANDER SANTOS HUEZO

SAN SALVADOR, AGOSTO DE 2022

UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
“LIC. MAURICIO ANTONIO BARRIENTOS MURCIA”



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

DRA. CRISTINA GLORIBEL JUÁREZ DE AMAYA
RECTOR

DRA. MIRNA MARIBEL GARCÍA DE GONZÁLEZ
VICERRECTORÍA ACADÉMICA

DRA. NUVIA ESTRADA DE VELASCO
VICE RECTORA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

ING. SONIA CANDELARIA RODRÍGUEZ DE MARTÍNEZ
SECRETARIA GENERAL

MTRO. JOSÉ VICENTE PÉREZ CUBÍAS
DECANO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

SAN SALVADOR, AGOSTO DE 2022



Universidad Evangélica
de El Salvador

INSTRUMENTO 5
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
ACTA DE RESOLUCIÓN DE
EVALUACIÓN DE INFORME FINAL



FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Este día 20 de agosto de 2022, reunida la Comisión Evaluadora en el Campus de la Universidad Evangélica de El Salvador, para evaluar el Informe Final de Trabajo de investigación titulado: "LA INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR", el cual ha sido presentado por los estudiantes:

	Nombre completo del estudiante	Firma
1	ADA ABIHAIL LARA AQUINO	
2	PAOLA MICHELLE PÉREZ COREAS	
3	DOUGLAS ALEXANDER SANTOS HUEZO	

Esta Comisión utilizando el instrumento para evaluación de informes finales que la Dirección de Investigación ha elaborado para tal fin (Instrumento 6 y 7) ha asignado las notas y promedio que a continuación se detallan.

Nombre de los miembros de la Comisión Evaluadora	Calificación estudiante 1		Calificación estudiante 2		Calificación estudiante 3	
	Documento escrito	Presentación oral	Documento escrito	Presentación oral	Documento escrito	Presentación oral
Presidente	8.5	9.0	8.5	8.0	8.5	7.5
Secretario	8.5	9.0	8.5	8.0	8.5	7.5
Vocal	8.5	9.0	8.5	8.0	8.5	7.5
Promedio parcial	8.5	9.0	8.5	8.0	8.5	7.5
Promedio Global obtenido en número y letras	8.75		8.25		8.0	

Anexar los formularios llenos utilizados en la evaluación

Esta Comisión Evaluadora Acuerda APROBAR y para constancia firmamos.

Nombre Presidente Josué Sigifredo Sobzar A. Firma

Nombre Secretario Tomás Enrique Sánchez Guzmán Firma

Nombre Vocal Rigoberto Alfonso Rincón Firma



Tabla de Contenido

DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
RESUMEN.	IX
INTRODUCCIÓN.	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
A. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.	2
E. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	6
C. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	6
General:	6
Específicos:.....	6
D. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
E. JUSTIFICACIÓN.	7
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACION TEORICA.....	8
A.ESTADO ACTUAL DEL HECHO O SITUACIÓN.	8
1.Satisfacción Laboral.	8
2.Estrés	12
3.Estrés laboral.	16
4.Prevencción del estrés	22
5.Restaurantes	25
6.Clientes	27
B. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	33
Hipótesis General.....	33
Hipótesis Específicas	33
CAPÍTULO III. MÉTOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
A.ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
1.Tipo de investigación.....	34
B.SUJETOS Y OBJETOS DE ESTUDIO.....	34
1.Unidad de análisis: Población y muestra.....	34
2.VARIABLES E INDICADORES	37
C.TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS.	38
1.TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	38
2.INSTRUMENTOS DE REGISTROS Y MEDICIÓN.....	39
D. RELACIÓN ENTRE PROBLEMA, OBJETIVO HIPÓTESIS, VARIABLES, INDICADORES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	40
MATRIZ DE CONGRUENCIA.	40
CAPÍTULO IV. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	43
A.ANÁLISIS DESCRIPTIVO	43
B.DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	51
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	52

A.CONCLUSIONES.	52
B.RECOMENDACIONES.	52
DESCRIPCIÓN.	1
CAPACITACIÓN A LÍDERES Y SUPERVISORES.	1
CAPACITACIÓN A EMPLEADOS OPERATIVOS	3
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA CONSTANTE.....	4
ESTÍMULOS A LA PRODUCTIVIDAD	5
COMISIONES POR CUMPLIMIENTO DE META.....	6
RECONOCIMIENTOS A EMPLEADOS DESTACADOS.	6
Ventajas de reconocer a tu fuerza de trabajo.....	7
ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN DE ESTRÉS.....	7
ACTIVIDADES DE SALUD MENTAL Y FÍSICA.	8
PRESTACIONES ADICIONALES.....	9
INSTRUMENTO POR UTILIZAR PARA MEDIR EL ESTRÉS DE FORMA CUANTITATIVA.	10
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	55
PRESUPUESTO	56
Estrategias de utilización de resultados.	56
Fuentes de información consultadas.....	56
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	79
CONSTANCIA DE INTERPOSICIÓN.....	79
LISTADO DE EMPRESAS.....	80

DEDICATORIA.

Dedico este trabajo a Dios padre todo poderoso ser supremo que me permitió cursar exitosamente mi carrera y me colmó de salud y capacidad intelectual para cumplir con mi rol de estudiante.

A mis padres, hija, hermanos y amigos a quien debo cada éxito obtenido en mi vida, quien con mucho amor y dedicación me han proporcionado las herramientas para salir adelante, un agradecimiento especial a mis catedráticos, asesor, coordinadora que brindaron sus conocimientos para poder formarme como profesional, a mis compañeros con quienes compartí en todos estos años.

Abihail Lara.

Quiero expresar mi agradecimiento a los lectores de la tesis, a quienes considero mis más apreciables maestros. Cada uno, desde su área de estudio, ha contribuido de manera determinante tanto en la elaboración de esta investigación como en mi formación académica.

A Rigoberto Rincán, bajo cuya dirección se ha realizado este trabajo, por su invaluable apoyo y asesoramiento durante la elaboración de la tesis y a lo largo de mi carrera profesional.

A la Universidad Evangélica de El Salvador, por haberme brindado la oportunidad de culminar exitosa mente mis estudios profesionales.

Y por supuesto a mis compañeros de tesis, ¡lo logramos!

Paola Pérez.

Lleno de regocijo, de amor y esperanza, dedicó esta tesis a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante.

Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo lo hemos ganado.

A los licenciados de cada cátedra que recibí a largo de la carrera que me dieron la oportunidad de superarme en la profesión a mis compañeros de clases, que unidos logramos que este nuevo logro fuera posible; he logrado concluir con éxitos el proyecto de investigación.

Esta tesis se la dedicó a Dios que supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desalentarme en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades y confiar siempre en sus palabras.

Muchas gracias de corazón.

Douglas Santos.

AGRADECIMIENTO.

Agradezco principalmente a Dios Todopoderoso por haberme permitido culminar satisfactoriamente mi Licenciatura en Administración de Empresas proveyéndome de salud, inteligencia y fuerzas para subir cada eslabón y superar cada obstáculo que se me presentó desde que emprendí este camino en el año 2016.

Agradezco infinitamente a mis padres, hija, familia cercana y amigos quienes hicieron posible este sueño, este triunfo, este galardón que es de ellos también. Quienes han sido mi pilar más importante en esta travesía y mi apoyo en cada paso en todos los aspectos.

También quiero agradecer a mi alma mater, La Universidad Evangélica de El Salvador, donde me formé como un profesional íntegro y de bien para la sociedad, que por medio de sus catedráticos adquirí los conocimientos y desarrollé las competencias necesarias para obtener mi título profesional.

Abihail Lara.

Quiero dedicar esta tesis a mis papás, por ser ejemplo de lucha y éxito en la vida, por creer siempre en mí y apoyarme en cada una de mis facetas en la vida.

A Enrique Coreas y su esposa Aura Amaya, por estar siempre apoyando a la hermanita menor.

A mis amigos más cercanos, Andres Alas y Amir Salam que han sido mi constante apoyo y que han creído en mí.

Gracias de corazón, a mis tutores por su paciencia, dedicación, motivación, criterio y aliento ha sido un privilegio por contar con su asesoría.

Paola Pérez

Gracias a todas las personas de la Universidad Evangélica De El Salvador, por su atención y amabilidad en todo lo referente a mi vida como alumno, gracias por sus valores que nos brindaron para el desarrollo de mi estudio profesional de igual manera su misión y visión para mi futuro profesional.

Agradezco también nuestro asesor de tesis el Lic. Rigoberto Rincán por su decisivo apoyo en este proyecto de investigación, brindándome la oportunidad de ocurrir a su capacidad conocimiento científicos durante el desarrollo de la tesis.

Dan un agradecimiento especial a nuestros jurados de tesis a los licenciados Josué Sigilfredo Salazar Aguilar y Tomás Enrique Sánchez Sicilia, por sus sabios consejos profesionales para el proyecto de investigación que nos brindaron.

Para finalizar agradezco, a las personas que de una y otra manera, han sido clave en mi vida profesional y personal, por su amistad y apoyo moral por darme el empuje necesario para finalizar el proceso de la tesis de licenciatura en administración de empresas.

Douglas Santos

RESUMEN.

Se realizó un estudio cuyo propósito fue determinar cómo la satisfacción laboral incide en prevenir el estrés percibido en los empleados de restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador, la muestra incluye a trecientos veintidós empleados de los diferentes restaurantes de comida rápida pertenecientes a McDonald's, Pizza Hut, KFC, Little Caesar's, Burger King, Pizza Nova, Vaca Brava, Wendy's y Domino's Pizza, de los cuales ciento cuarenta y seis empleados fueron los que se les aplicó una encuesta cuyo objetivo fue observar los resultados de cómo se sentían los empleados dentro de su área de trabajo además, la relación entre el ambiente laboral y la prevención del estrés y los síntomas más recurrentes entre los empleados al presentar estrés laboral, los resultados arrojaron que entre los síntomas más frecuentes fueron mal humor y ansiedad, asimismo se dio a conocer que ninguna empresa de comida rápida posee programas para la prevención del estrés laboral, a su vez se demostró que muchos de los empleados se encontraron dispuestos a recibir capacitaciones utilizando técnicas de prevención del estrés.

Palabras claves: estrés laboral, prevención, empleados, satisfacción laboral.

INTRODUCCIÓN.

En los últimos años se han realizado diversos estudios acerca de patologías ligadas a las consecuencias de elevados niveles de estrés percibidos por los empleados en las diferentes áreas de las compañías. Teniendo consecuencias graves en calidad de salud y en el rendimiento de sus actividades laborales.

Los restaurantes no son la excepción, ya que sus empleados son sometidos a exigentes estándares de calidad para garantizar un óptimo servicio y atención al cliente en cada una de sus tareas operativas. Es por lo que se decide indagar acerca de la incidencia directa en la satisfacción laboral de los antes mencionados.

Para ello se ha tomado como referencia los restaurantes de comida rápida ubicados en el área metropolitana de San Salvador, en donde se conoce que se encuentra la mayor concentración de comercios a nivel nacional, lo cual hace viable la realización del estudio en esta zona.

La técnica que se utilizó para la recopilación de información fue la encuesta a través de un cuestionario diseñado de acuerdo con las variables e indicadores puntualizados en el documento, al tratarse de una investigación cuantitativa, para el procesamiento e interpretación de resultados se utilizó la herramienta de Google Forms, la cual ayudó a socializar el instrumento con los participantes. Lo cual posteriormente aportó al análisis de los resultados que son representados mediante diagramas y gráficos con sus respectivas tablas de frecuencia e interpretación.

El estrés es un enemigo silencioso que el ser humano desarrolla por experimentar situaciones poco agradables y de alta tensión, producto de ello el desencadenamiento de patologías relacionadas al sistema nervioso, digestivo y problemas vasculares.

Como respuesta a la problemática estudiada se realizó el diseño de una propuesta que secuencialmente resuelve el padecimiento de los empleados a niveles altos de estrés y situaciones que comprometan su estado físico y anímico.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A. Situación problemática.

Hans Selye un joven austriaco observó que todos los enfermos a quienes estudiaba presentaban los mismos síntomas como cansancio o como lo llaman en términos médicos: astenia, también presentaban pérdida del apetito, baja de peso, entre otros. El cual llamó mucho la atención de Selye quien determinó con el nombre "Síndrome de estar enfermo" Esto lo realizó en la universidad de Praga, en la carrera de medicina en la década de 1930.

Luego de graduarse Hans Selye como médico realizó posteriormente un doctorado en química orgánica y luego un postdoctorado donde realizó su famoso experimento del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico"

Hans Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales, no eran sino la consecuencia de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

"El estrés es uno de los principales factores de riesgo para la salud física y mental en el siglo XXI. Contar con las herramientas suficientes para saber cómo manejarlo de manera efectiva es una enorme inversión en bienestar, y es algo en lo que los departamentos de Recursos Humanos podemos contribuir significativamente.

Poniendo en práctica una serie de iniciativas, es posible reducir en gran medida el

riesgo de aparición del Síndrome de Burnout en nuestros empleados”, destaca Ana Romeo, directora de Recursos Humanos de Cigna España y embajadora Humans 4 Health by Cigna, primera comunidad digital de profesionales de RRHH en la que es posible analizar, debatir y abordar los retos de las empresas en salud laboral.

El denominado estrés es un fenómeno cada vez más frecuente en la sociedad, lo cual acarrea consecuencias importantes, ya que esto puede afectar el bienestar físico y psicológico del ser humano y también deteriorar la salud de las organizaciones.

Como algunos autores lo presentan es un estado de agotamiento emocional, mental y física, que abarca sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima (Reyes y González, 2016; Saborío, 2015; OMS, 2014; Pines y Aronson, 1988).

Es un mecanismo empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, e interviene en todos los ámbitos de la persona, en gran medida en el área de trabajo, convirtiéndose en un aspecto primordial de la seguridad y la salud laboral. Hoy en día es continuo encontrarnos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agotados, agobiados y angustiados por alcanzar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos significantes de sus vidas, como la familia y las relaciones interpersonales como las amistades, y esta condición es la que muchas veces conlleva a las personas a ser adictas de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral. Este tipo de estrés surge ante el aumento de demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador empieza a advertir vivencias negativas asociadas al contexto laboral (Doval, Moleiro y Rodríguez, 2004).

El estrés laboral es significativo también en los países subdesarrollados, dependientes a cambios políticos, económicos y sociales y más si son rápidos y drásticos como, por ejemplo, en Venezuela, donde hay una demanda progresiva de adaptación a los trabajadores, la evolución de los valores tradicionales, la reorientación del sistema de salud ocupacional y, generalmente, condiciones mínimas de trabajo. En el Perú existen varios estudios sobre estrés laboral, pero a

pesar de lo que vivimos a diario y lo percibimos desde distintos medios, así como su repercusión que tiene en la salud física y mental de los trabajadores en las diversas organizaciones, no tiene la importancia real que merece, uno de ellos es el de Gómez (2009) en cuyo trabajo de investigación “El estrés laboral una realidad actual”. Universidad Pontificia Católica del Perú, nos indica que el estrés laboral es un factor psicosocial que se encuentra en directa relación con el medio ambiente en el que la persona se relaciona, es parte de los estímulos que operan sobre el organismo y que forman una respuesta fisiológica o psicológica.

Otro caso, es que uno de los factores puede ser completamente ajena al trabajador, siendo una de las causas más comunes como demasiada carga laboral, relaciones humanas problemáticas, condiciones laborales insatisfactorias, claro está que estos factores afectan de distintas maneras a los empleados.

Hay trabajadores que soportan más una carga laboral y sin embargo no son capaces de sobrellevar una gran responsabilidad, o puede darse el caso de los empleados que trabajen mejor bajo presión, mientras que para otros puede ser una situación no soportable. La palabra estrés la empleamos con gran ligereza, ha llegado a formar parte del vocabulario de todos sin conocer su gravedad y sus consecuencias pueden llegar a ser irreversibles.

El estrés laboral puede ocasionar el desarrollo de patologías, problemas motores y cognitivos, trastornos variados, trastornos psicológicos graves que, en ocasiones, puede tener desenlaces catastróficos. Para las empresas, el estrés laboral es un elemento a tener muy en cuenta, ya que sus efectos pueden ocasionar un descenso acentuado de la productividad, absentismo, alta rotación de empleados, lo que impide que se genere una cultura organizativa favorable y una disminución en la calidad del servicio/producto.

Otro caso, fue en el marco de la conmemoración del Día Mundial de la Salud en El Salvador, fue dedicado al tratamiento oportuno de la depresión, el Ministerio de Salud (MINSAL), el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), y la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) desarrollaron el Foro sobre "Depresión y Salud Mental". La ministra de Salud, Dra. Violeta Menjívar, comentó que en El

Salvador los trastornos mentales que tienen mayor prevalencia son la ansiedad, la depresión, el alcoholismo y el suicidio", y expresó su agrado de que la OMS haya puesto su atención en este tema prioritario de salud pública, ya que la depresión se puede prevenir. Según datos del MINSAL, la tasa nacional registra 102 casos de depresión por 100.000 habitantes; y las tasas más altas corresponden a los departamentos de Santa Ana, San Salvador y San Miguel. Las tasas más bajas se observan en: La Unión, La Libertad, La Paz y Ahuachapán. Los grupos de edad más afectados son los de 15 a 19 años con 3.965 casos; de 25 a 59 años, con 16.541 casos; y de 60 años o más, con 5.320 casos.

“Desgraciadamente, trabajar en una cadena de comida rápida era mucho más sencillo en 1986 que ahora, en 2019”. Emily Guendelsberg quien realizó una comparativa entre el animal encerrado que pierde las ganas de vivir con el estrés laboral en un artículo en 'Vox'. ¿Cuál es el motivo? Ella apunta que, a medida que la tecnología avanza, se tiende a hacer más fácil esa parte superior del mercado laboral: los trabajadores capacitados y educados. Lo que no se tiene en cuenta es que esa misma tecnología también sirve para monitorizar a los que se encuentran en la parte inferior de la cadena. Consiguen que las vidas de muchas personas se vuelvan estresantes de manera crónica. Se encuentran dos formas de pensar cuando se tiene restaurante: como empresarios o como seres humanos comunes y corrientes, esto permitirá tomar decisiones más humanas de cara a pensar en los empleados y también en los clientes.

En El Salvador en el municipio de San Salvador los restaurantes de comida rápida que se encuentran ya establecidos, el estrés laboral afecta la motivación y los resultados de las empresas llevándolos a estos a un desfase en el cual no pueden desempeñar de manera exitosa su jornada laboral. Sobre todo, hoy en día en el cual se puede dar cuenta por las medidas adoptadas por el COVID-19. Donde les puede afectar de gran manera en la salud mental a los trabajadores de los restaurantes de comida rápida, dándole diversas reacciones psicológicas como el estrés principalmente, la ansiedad hasta la depresión.

E. Enunciado del problema.

¿Cuál es la incidencia de la satisfacción laboral en la prevención del estrés en los empleados de empresas de comida rápida en el municipio de San Salvador?

C. Objetivos de la Investigación.

General:

Determinar cómo la satisfacción laboral incide en prevenir el estrés percibido en los empleados de restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador.

Específicos:

- ✓ Describir los elementos que generan la satisfacción laboral enfocados en la prevención del estrés en los empleados.
- ✓ Establecer las causas de insatisfacción laboral que generan estrés en los empleados.
- ✓ Diseñar una propuesta de motivación y satisfacción laboral que contribuya en la prevención el estrés en los empleados.

D. Contexto de la Investigación.

Geográficamente se contempló dentro de la investigación al municipio de San Salvador; ya que por ser la capital y ciudad más importante del país concentra una gran cantidad de restaurantes de comida rápida conocidas a nivel nacional, así como también franquicias norteamericanas con presencia en diferentes ciudades del mundo.

La herramienta que se utilizó fue el cuestionario, a través de la técnica de la encuesta, para recopilar información e identificar hallazgos relevantes que alimentaron las hipótesis planteadas, dirigida hacia los empleados de estos restaurantes, quienes perciben el estrés según la situación actual expuesta.

El listado de los restaurantes se obtuvo a través del Ministerio de Economía, mediante la Unidad de Acceso a la información pública, dicho listado se convirtió en el tamaño de la población para el cálculo de la muestra.

E. Justificación.

La fuerza de trabajo en los restaurantes es un eje fundamental para su funcionamiento, pues no se vende únicamente alimentos sino también la experiencia de satisfacer una necesidad biológica del día a día. Esta experiencia depende en gran parte de los empleados, ya que son quienes representan físicamente la empresa y toda la gestión que existe para llevar a cabo la actividad económica.

Muchas veces los empleados pueden ser sometidos a elevados niveles de estrés lo cual repercute en el rendimiento y en su nivel de satisfacción laboral, englobando así una incidencia en el desempeño de sus funciones, que en muchas ocasiones puede afectar el servicio brindado a los clientes.

Es importante tomar en cuenta que el ser humano puede desarrollar patologías debido a las situaciones que le generan un elevado nivel de estrés, dentro de estas causas están los conflictos experimentados en sus lugares de trabajo, y estos pueden catalogarse de moderados problemas de salud hasta afecciones graves con repercusiones permanentes.

Para que un empleado ejecute idóneamente su rol en la empresa es importante que se sienta identificado con su misión, visión y valores. Pues al compartir el mismo objetivo se crea un vínculo emocional que permite la optimización de los procesos y garantiza un servicio de calidad que puede marcar la diferencia para alcanzar un alto nivel de satisfacción laboral.

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACION TEORICA

A. Estado actual del hecho o situación.

1. Satisfacción Laboral.

Las organizaciones han existido a lo largo de la historia, aunque han ido evolucionando debido a que a nivel mundial se han generado cambios de distintos tipos: social, económico, político, cultural, tecnológico, entre otros (Werther y Davis, 2008). Durante el siglo XX el interés de las organizaciones estuvo centrado en torno a cómo incrementar la productividad de la organización procurando el bienestar del individuo (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2001). Como señala Alas (2007), las organizaciones son mucho más que únicamente medios para proveer de bienes y servicios a la sociedad. De hecho, muchos individuos pasan gran parte de su vida en la organización, la cual tiene profunda influencia en su comportamiento.

1.1. ¿Qué es la Satisfacción laboral?

Dentro de las ciencias de la organización, “la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo” (Wright y Bonett, 2007:143).

Con base en la revisión de los artículos de investigación, se encontraron las siguientes definiciones del constructo “satisfacción laboral”.

- Spector (1997 en Alas, 2007:29) señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.
- Blum y Nayles (1995, en Morillo, 2006:47) mencionan que la satisfacción en el trabajo “es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”.
- Wright y Davis (2003:70) señalan que la satisfacción laboral “representa una

interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

- Bracho (1989, en Morillo, 2006:47) indica que la satisfacción laboral se refiere a “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”.
- Koontz y O’Donell (1995, en Morillo, 2006:48) plantean que la satisfacción laboral se refiere al “bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”.
- Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719) definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.
- Morillo (2006:48) define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.
- Mason y Griffin (2002:284) señalan que, en la organización se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructor de “satisfacción laboral” no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo anterior, es que ellos definen ‘satisfacción de la tarea del grupo’ como “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”.

1.2. Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral.

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral. En los artículos de investigación revisados se mencionan las siguientes:

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman

(1959, en Hancer y George, 2003:86; Morillo, 2006: 48). Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

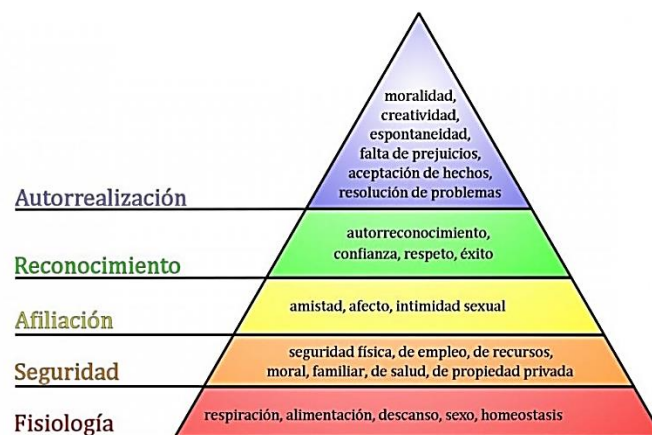


Imagen 1. Pirámide de la necesidad de Maslow. Fuente: Economipedia.
Arias, P. S. (2021, 13 octubre). Pirámide de Maslow. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>

Por otra parte, se encuentra la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954), en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- a. **Fisiológicas:** Incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- b. **Seguridad:** Incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.

- c. **Social:** Incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- d. **Estima:** Incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.
- e. **Autorrealización:** El impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Como tercero McGregor (1959 en Alas, 2007:29) señala que “el comportamiento humano está direccionado a través de la satisfacción de necesidades”.

Por otra parte, Ayres y Malouff (2007:281) postulan que una manera de entrenar a los empleados en la resolución de problemas y de ayudarles a que se sientan más positivos y satisfechos puede ser a partir de la Teoría Social Cognitiva de Bandura.

1.3. Elementos positivos y negativos de la satisfacción laboral.

Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas que uno tiene. Estas expectativas, por otra parte, se forman a través de las comparaciones con otros empleados o con empleos previos. Si una persona nota o cree que se encuentra en desventaja respecto a sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral descende, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones. A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador con sus tareas y más motivación.

Positivos	Negativas
<ul style="list-style-type: none"> • Contratar a las personas adecuadas para cada puesto. • Crear lazos con los empleadores. • Contar con un sistema de incentivos. • Promover el trabajo en equipo. • Crear espacios de descanso y 	<ul style="list-style-type: none"> • Salario bajo: Para que un empleador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo. • Mala relación con los compañeros o jefes: En caso de los superiores,

desconexión.	<p>suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escasa o nulas posibilidades de promoción. • Personas inseguras. • Dificultad para adaptarse al ambiente laboral. • Malas condiciones laborales.
--------------	---

2. Estrés

2.1. ¿Qué es el estrés?

El concepto de estrés fue utilizado primero en la física y la arquitectura, y comienza a investigarse en el área médica en el siglo XIX ya como un indicador de pérdida de salud.

El concepto estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de salud en 1926, que partió de un concepto físico (haciendo referencia a un peso o una fuerza), y utiliza el término del estrés para describir los cambios o respuestas en el organismo en respuesta a un estímulo o situación estimulante (Selye, 1926). El término se ha utilizado en muchos ámbitos, tanto para designar una respuesta del organismo, o como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

Estrés en psicología se emplea como una sobrecarga impuesta al individuo que crea tensión originada por múltiples causas (Exceso de responsabilidad familiar o laboral, agotamiento muscular, situación de peligro físico). Después de muchas discusiones científicas se comienza a utilizar el término estrés como un trastorno que somete a las personas a enfrentar demandas que sobrepasan sus fuerzas físicas y psíquicas y que puede tener repercusiones negativas (Paterson & Neufel, 1984).

José Pérez Martínez autor del libro “Trata el estrés con PNL” nos indica que el Dr. Hans Selye (al que consideramos el padre en el estudio del estrés), allá por el año 1935, definió como: La respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores, denominándolo “Síndrome general de adaptación”. Selye describió tres etapas de adaptación al estrés:

- a. **Alarma de reacción:** cuando el cuerpo detecta el estresor.
- b. **Fase de adaptación:** el cuerpo reacciona ante el estresor.
- c. **Fase de agotamiento:** por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del cuerpo.

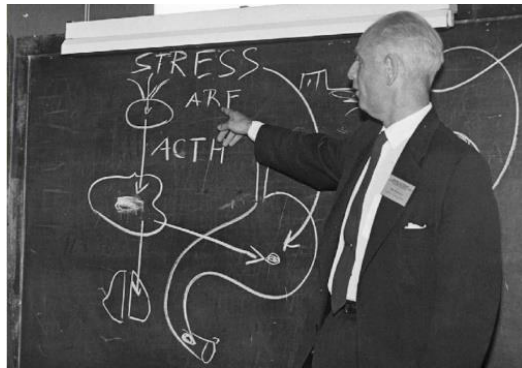


Imagen 2. Dr. Hans Selye. Fuente: El Diario de Salud.

Martínez, A. F. (2020, 20 abril). Hans Selye y el estrés, la enfermedad del siglo XX. Hans Selye y el estrés, la enfermedad del siglo XX | El Diario de Salud. Recuperado 28 de abril de 2022, de <https://eldiariodesalud.com/catedra/hans-selye-y-el-estres-la-enfermedad-del-siglo-xx>.

La palabra estrés viene de la palabra griega stringere, y significa ‘provocar tensión’. También podemos recurrir a la definición que nos llega de la física. En este campo, la palabra estrés (stress) hace referencia a la fatiga de los materiales, es decir, a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro. Y ¿qué entendemos por estresores?, Son las circunstancias, situaciones imprevistas o contrariedades, condiciones personales, profesionales que nos sobrevienen en la vida, y que percibimos consciente o inconscientemente como una amenaza, dificultad, etc. En definitiva, aquellas que vivimos como algo negativo. El estrés es una reacción fisiológica del organismo ante una situación que se percibe como amenazante o con una excesiva demanda.

2.2. Fisiopatología del estrés.

En la descripción de la enfermedad, se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés.

Reacción de alarma: El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal y si entiende que no disponemos de energía para responder, envía órdenes para que el organismo libere adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la anatomía corporal. El cuerpo se prepara para responder, aumentando la frecuencia cardíaca y la tensión arterial.

Estado de resistencia: El individuo se mantiene activo mientras dura la estimulación y aunque aparecen los primeros síntomas de cansancio, se sigue respondiendo bien. Cuando la situación estresante cesa, el organismo vuelve a la normalidad.

Fase de agotamiento: Si la activación, los estímulos y demandas no disminuyen, el nivel de resistencia termina por agotarse, apareciendo de nuevo la alarma. Se comienzan a sufrir problemas físicos y psíquicos. El estrés se convierte en peligroso cuando aparece con frecuencia, se prolonga de modo inusual o se concentra en el cuerpo.



Imagen 3. Fases del estrés. Fuente: Blog.acsendo.

Morales, F. (2019, 14 junio). La mitad de los colaboradores sufre de estrés laboral. Blog.acsendo. Recuperado 20 de abril de 2022, de <https://blog.acsendo.com/estres-laboral-empleados>

Enfermedades por estrés: Enfermedades por estrés agudo, aparecen en situaciones donde el individuo está sujeto a presiones que debe solucionar, en forma súbita, evidente, fácil de identificar. Las enfermedades que habitualmente observan son:

- Úlcera por estrés.
- Estados de shock.
- Neurosis post traumática.
- Neurosis obstétrica.
- Estado posquirúrgico.

2.3. Patologías por estrés crónico.

La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos blanco-vitales. A continuación, se mencionan algunas de las alteraciones más frecuentes:

- Dispepsia
- Gastritis
- Ansiedad
- Accidentes
- Frustración
- Insomnio
- Colitis nerviosa
- Migraña
- Depresión

- Agresividad
- Disfunción familiar
- Neurosis de angustia
- Trastornos sexuales
- Disfunción laboral
- Hipertensión arterial
- Infarto al miocardio
- Adicciones
- Trombosis cerebral
- Conductas antisociales
- Psicosis severas

3. Estrés laboral.

(Zoraya Meléndez, 2018) Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es uno de los principales factores que afecta la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades. Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en el que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

Los resultados de una reciente encuesta europea llevada a cabo por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) indican que las

causas de estrés laboral más habitualmente mencionadas fueron la reorganización del trabajo o la precariedad laboral (72 % de los encuestados), las largas jornadas laborales o una excesiva carga de trabajo (66 %) y sentirse intimidado o acosado en el trabajo (59 %).

Silvia Flores de Carranza, máster en Psicología Clínica y de la Salud, explica: “Estar sometido a un nivel alto de exigencia no siempre es fuente de estrés negativo, sino al contrario, es un reto, es un desafío para nuestras potencialidades. El estrés se transforma en negativo cuando el número de demandas en el trabajo superan nuestra capacidad de respuesta. El estrés negativo es un factor de alto riesgo para la salud, se ha llegado a estimar que un 75 % de las enfermedades están relacionadas con este”.

3.1. Factores psicosociales en el trabajo.

Los factores psicosociales se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y bienestar del trabajador. Originalmente, el concepto de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, contenido y realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.” Según NTP (Notas técnicas de prevención), Centro Nacional De Condiciones De Trabajo. Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológicolaboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas. Por ello, el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

3.2. Estrés y actividad profesional.

En la práctica médica, al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes, entre ellos resaltan:

Trabajos apresurados:

- Obreros en líneas de producción mecanizadas.
- Cirujanos.
- Artesanos.
- Empleados en restaurantes de comida rápida.

3.3. Síntomas del estrés laboral.

El estrés laboral es un tipo de estrés que sentimos las personas en el ámbito laboral y nos genera un sentimiento o sensación de saturación mental y/o física. Los

síntomas que nos pueden ayudar a identificar para saber si sufrimos estrés laboral son los siguientes:

- Problemas intestinales y/o estomacales.
- Hiperventilación.
- Dolor de cabeza.
- Mareos y náuseas.
- Temblores.
- Taquicardias.
- Tensión muscular y contracturas.
- Sequedad de la boca.
- Sudoración excesiva.

También se tiene los síntomas a nivel emocional como los siguientes:

- Ansiedad.
- Mal humor.
- Irritabilidad.
- Inseguridad.
- Dificultad para concentrarse.
- Pérdida de memoria.
- Miedo o temor.
- Problemas para tomar decisiones.
- Bajo estado de ánimo.
- Depresión.

Todos estos síntomas también nos afectan al sueño generando insomnio, pero también a nuestras relaciones sociales, incluso es bastante probable que dejemos de hacer cosas que antes nos ilusionaban.



Imagen 4. Las tres etapas del estrés. Fuentes: psicología Forense UNED. P.F. (2020, 20 octubre). fases del estrés –. psicología Forense UNED. <https://psicologiaforenseuned.wordpress.com/category/fases-del-estres/>

3.4. Etapas del estrés laboral.

Las fases del estrés laboral son 3: la fase de alarma, la fase de resistencia y la fase de agotamiento.

- a. **La etapa de alarma:** Es la primera fase que sentimos. Nuestro organismo empieza a liberar cortisol, adrenalina y otras hormonas que pueden provocar taquicardias e hiperventilación, mayor presión arterial y ansiedad. Esta fase generalmente dura poco tiempo.
- b. **La etapa de resistencia:** Se da cuando la situación de estrés se prolonga en el tiempo, entonces nuestro organismo pasa a un estado de resistencia activa frente al estrés para evitar el agotamiento. Nuestro cuerpo se estabiliza y los síntomas se reducen.
- c. **La etapa de agotamiento:** Es la última fase y consiste en un agotamiento de los recursos fisiológicos de la persona. Nuestro estado de estrés ya es tan intenso que nuestro organismo no puede resistirse ante él, por lo que nuestro cuerpo se colapsa y entonces podemos sufrir serias afectaciones tanto físicas como

emocionales, pudiendo llegar a desarrollar enfermedades mentales o físicas.

3.5. Causas del Estrés laboral.

Se considera que la salud mental o física de un trabajador se puede ver influenciada por las condiciones de su entorno, ya sea por el tipo de labor que se desempeñe o la falta de herramientas e implementos para su ejecución.

Pero en lo relativo al estrés laboral, no se tiene con exactitud un plan de contingencia para su prevención, por lo cual es crucial definir las causas de este y poder prevenir sus consecuencias.

Según (el portal web MedLinePlus), las principales consecuencias a considerar son:

- a. Carga de trabajo:** Excesivas horas laboradas con poco descanso, o tener muchas actividades simultáneas a desempeñar.
- b. Funciones en el trabajo:** No tener un rol o responsabilidad definido en el trabajo, tener demasiadas funciones, o si tiene que responder a más de un jefe.
- c. Condiciones laborales:** Actividad muy extenuante o peligrosa, exposición a situaciones externas de estrés como ruidos, calor, contaminación.
- d. Gerencia:** Participación o no en la toma de decisiones, falta de políticas para conciliar la vida laboral y social.
- e. Problemas con otras personas:** Inconvenientes con jefes o compañeros pueden generar situaciones estresantes.
- f. Incertidumbre a situaciones futuras:** Preocupación de despidos, ascensos de cargo, aumentos salariales, etc.

3.5. Algunas de la consecuencia del estrés laboral.

Aunque la descripción de los síntomas se parece más a las consecuencias del estrés laboral; se puede inferir también que una empresa estará afectada en su clima organizacional si posee empleados en situación de estrés.

Como lo expresa el manuscrito La organización del trabajo y el estrés, emitido por la

Organización Mundial de la Salud (OMS, en sus siglas), donde dice que, si una empresa no posee buena salud, no puede lograr lo mejor de sus trabajadores.

Una empresa en condiciones de estrés laboral afectará sus resultados productivos, y va a ser menos competitiva en el mercado. Este aspecto se puede observar en las siguientes consecuencias:

- Mayor absentismo.
- Menos dedicación al trabajo.
- Mayor rotación del personal.
- Fallas en el rendimiento y productividad.
- Aumento de actividades inseguras y accidentes.
- Mayor cantidad de quejas por parte de clientes.
- Fallas en el reclutamiento de nuevos empleados.
- Problemas legales.

4. Prevención del estrés

4.1. ¿Qué es prevención?

(Definición ABC, 2005) La prevención es el resultado de concretar la acción de prevenir, la cual implica el tomar las medidas precautorias necesarias y más adecuadas con la misión de contrarrestar un perjuicio o algún daño que pueda producirse.

Una de la definición es que es la prevención de la ABC es lograr prevenir ya sea acciones que pueda suceder en acontecimientos a futuros; teniendo claro que es prevención nos preguntamos que puede ser una prevención del estrés si conocemos que es el estrés el factor que puede adquirir y lo importante que es tener en las empresas lo que es la prevención podemos conocer muchas cosas de la prevención del estrés laboral.

4.2. Por qué es importante prevenir el estrés.

Nos debemos de preguntar por qué debe ser importante prevenir o controlar el estrés a nuestros empleados (la Doctora María del Carmen Martínez, 2015) una de las

recomendaciones que hace “el hecho de que tú tengas un estilo de vida saludable, por ejemplo, dormir mínimo de seis a ocho horas diarias, una buena alimentación, hacer ejercicio. También hay que tener en cuenta que para todo el estrés no es lo mismo, ya que una persona se puede estresar por algo que para otra puede ser normal, por ello es importante saber identificar su sintomatología para que a futuro puedan saber llevar mejor la situación”.

Uno de los artículos de la Doctora nos hace ver punto importante sobre el estrés no solo por obtener una vida saludable vamos a prevenir algo que puede dañar y ser crítico con la vida, que no todo el cuerpo mundo es igual. Es importante evaluar los niveles que puede presentar el empleador con técnicas que presenta la universidad de Madrid son:

- a. **Técnicas generales:** Tener una dieta adecuada, procurar distraer y realizar actividades divertidas.
- b. **Técnicas cognitivo-conductuales:** Reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática inoculación de estrés, detención de pensamiento, entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en resolución de problemas y técnicas de autocontrol.
- c. **Técnicas de relajación:** es una excelente manera de ayudar a controlar el estrés. La relajación no se trata solo de tranquilidad o de disfrutar de un pasatiempo. Es un proceso que disminuye los efectos del estrés en la mente y el cuerpo.

Considerando que el estrés es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores de este en la vigilancia de la salud laboral e invertir en prevención del estrés es un ahorro de costes para la empresa, lo que supone situarla en una posición ventajosa frente a la competencia.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

- a. **Horario de trabajo:** procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
- b. **Participación/control:** dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones y acciones que afecten a su trabajo.
- c. **Carga de trabajo:** comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- d. **Contenido:** diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
- e. **Roles:** definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo.
- f. **Entorno social:** crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.
- g. **Futuro:** evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

Analizamos la importancia del porqué se sugiere prevenir en la empresa el nivel de estrés en los trabajadores pero que pasa cuando el rubro del empleador es un restaurante los niveles de estrés podrían estar mucho más alto que un empleado de escritorio cuales son las causas que puede generar el fenómeno que está afectando no solo en las empresas privadas y públicas en nuestro país.

Uno de blocks (en la cocina Magazine,2017 05) La frase que más manejamos en nuestros restaurantes, es la de que “el cliente siempre tiene razón”.

Repetir las mismas actividades día tras día (la propia rutina), puede ser en sí mismo una fuente inagotable de estrés. Camareros, cocineros, todos quienes trabajan en un restaurante son susceptibles de padecer de este mal, el estrés, que algunos incluso catalogan como la enfermedad del siglo XXI.

Las causas principales para generar el estrés vienen de la exposición frecuente a un número importante de quejas y actitudes hostiles. Sin embargo, muchas veces simplemente el hecho de recibir órdenes de manera constante (aunque éstas sean

impartidas de la manera más amable y respetuosa posible), puede ser motivo de estrés.

- a. Mala planificación de los turnos:** Tener demasiado personal en las horas “muertas” y poco en los momentos de mayor tráfico. Los responsables de administrar un local, debemos tener identificados los momentos altos y bajos, mantener el control para saber que no todos los días son iguales, ni siquiera todas las semanas son iguales, que los flujos de clientes varían de acuerdo con las temporadas. Incluso, debemos tener suficiente olfato como para prever cuándo puede presentarse un flujo “inesperado” o poco común de clientes.
- b. Exceso de trabajo:** Muchos locales, en un intento por ahorrar costos, prescinden de algunos miembros del staff, sobrecargando de trabajo a los que quedan. Pero esto puede, en términos meramente económicos, resultar más costoso. Si la sala requiere de dos camareros, hay que asegurarse de que siempre estará atendido el servicio, al menos por dos camareros.
- c. Falta de directrices claras:** Aunque no lo parezca, un restaurante requiere de una estructura jerárquica fuerte y clara como cualquier otra empresa. También deben existir canales regulares de comunicación entre los empleados.
- d. Falta de apoyo y de gratificaciones:** Un restaurante debe ser un equipo, cuyo principal objetivo sea vender mucha comida, pero sobre todo fidelizar al cliente, es decir, que los comensales regresen (e inviten a nuevos clientes, y así sucesivamente).

5. Restaurantes

5.1. ¿Qué son los restaurantes?

(Leire Manzananas, 2021) El concepto de restaurante comenzó a ser relevante en la segunda mitad del siglo XVIII, pero se usó por primera vez en la capital parisina alrededor de 1765 al servir bebidas y comidas como una experiencia diferente a las posadas, las casas de comida y las tabernas. Y, ¿cómo se define el restaurante? Es un comercio que se caracteriza por servir variedad de platos y bebidas a los

comensales para consumirlos en el mismo local o para llevarlos a casa.

Es una de la forma que se puede definir lo que es un restaurante es un lugar cómodo que brindan un servicio agradable donde el cliente disfruta alimentos preparado profesionalmente según el rubro que se maneja la línea de comida.

5.2. Experiencia de un restaurante.

Ir a un restaurante nuevo es una experiencia que puede afectar hacer una positiva o negativa que puede tener un cliente dependiendo del lugar, lo que provoca que los consumidores regresen o no que tipo de característica se puede reflejar en una experiencia en un restaurante:

- a. Comida deliciosa:** Seguramente sea la característica más relevante de todas y para ello es muy importante que los ingredientes sean de primera calidad y frescos. También es necesario modificar el menú cada cierto tiempo para no caer en la falta de variedad y así poder sorprender a los comensales.
- b. Ambiente original:** La iluminación, la decoración y la distribución de las mesas debe analizarse con anterioridad para ofrecer una experiencia especial. También hay que tener en cuenta el ambiente y para ello lo mejor es hacer uso de música ambiente, siempre y cuando el volumen sea lo más suave posible para hablar tranquilamente.
- c. Buen trato y servicio:** Los camareros debe ofrecer un buen trato y servicio siendo amables, simpáticos y haciendo sentir muy a gusto a los comensales. Además, lo mejor es conceder un trato especial a cada uno, con esto nos referimos a ofrecer alimentos sin gluten o platos veganos.

5.3. Restaurantes de comida rápida.

Este tipo de restaurantes son informales y ofrecen productos simples y de rápida preparación como hamburguesas, papas, pizzas o pollo frito.

Como es bien sabido, la mayor parte de las franquicias de comida pertenecen a esta clasificación, ya que la preparación de los alimentos suele ser muy sencilla y los

procesos se estandarizan, a diferencia de los restaurantes tipo gourmet, donde la realización artesanal de los platillos es el atractivo principal.

5.4. Causas que generan estrés en los restaurantes.

Emily Guendelsberger, una periodista estadounidense que se ha especializado en estudiar las consecuencias de estas prácticas nocivas en el trabajo asegura que se asemeja a cuando a ratones en laboratorio les ponen alrededor absolutamente todas las condiciones para que no solo se estresen, sino que se depriman y pierdan las ganas de vivir.

Ella experimentó esto en carne propia. Cuando el periódico donde trabajaba cerró, tuvo que emplearse en una tienda de Amazon y en McDonald's, y asegura que fue una etapa muy agobiante de su vida. Había mecanismos automatizados que le contaban cada segundo activo e inactivo; tenía horarios que apenas le dejaban tiempo para respirar; tuvo que acostumbrarse a entrar más temprano y salir más tarde para que el día le rindiera; por las prisas se caía o quemaba con las parrillas; con mucha frecuencia sus clientes le gritaban, y la respuesta de sus jefes siempre era que "el cliente es primero".

6. Clientes

Los tipos de clientes representan las diferentes categorías de clientes con los que enfrenta una empresa, con cada clase de cliente la empresa tiene que adecuar una entrega de producto y una estrategia de marketing diferente. La variedad de clientes con los que cuenta una empresa, la obliga a buscar desarrollar productos y servicios diferentes. Al mismo tiempo la obliga a aplicar una experiencia de servicio distinto y por supuesto una estrategia de marketing diversa.

6.1. ¿Qué tipos de clientes existen y cómo tratarlos?

La gran clasificación divide a los clientes reales y a los potenciales. Dentro de cada uno de estos dos grandes tipos, existen otros subtipos que veremos a continuación.

6.2. Clientes reales.

Son los clientes que le compran a la empresa de una forma habitual, lo que hace que, en el tiempo actual, esta clase de cliente determine el volumen de ventas, la generación de ingresos y el nivel de participación de mercado de la institución.

En otras palabras, los clientes reales establecen el nivel de facturación que puede llegar a tener una empresa, por lo que podrían determinar el nivel de rentabilidad de la empresa.

Junto a esto, también se deben de llevar a cabo acciones de fidelización para que ese cliente siga comprando los productos de la empresa. De este modo, el cliente también se sentirá respaldada con la empresa.

1. Por su nivel de satisfacción.

- Cliente muy satisfecho: Estos clientes se sienten muy satisfechos porque consideran que el producto y el servicio que recibe sobrepasa sus expectativas.
- Cliente satisfecho: Este contento con la propuesta que recibe, pero se podría cambiar si la competencia le ofrece algo que supere el valor que está recibiendo actualmente. Quiere siempre recibir más.
- Cliente insatisfecho: Es el que percibe que el ofrecimiento entregado no corresponde a lo que deseaba, por lo que se considera engañado o defraudado por la empresa. Este cliente es muy peligroso para cualquier negocio, porque inmediatamente se pasan a la competencia, por ello la empresa debe prestarles mucha atención.

2. Por el volumen de compra.

- Clientes de alto volumen de compra: Son clientes que están satisfechos con el producto y realizan compras en grandes cantidades, suelen tener una participación de las ventas de la empresa entre un 50% y un 80%.

- Cliente con volumen promedio de compra: Son los que compran en forma repetida en un volumen promedio, significa que si están contentos con la marca y el producto. Los clientes de este tipo deben de ser obsequiados con recompensas por su fidelidad.
- Clientes de bajo volumen de compra: Les agrada el producto y están contentos, pero su capacidad adquisitiva no les permite comprar en mayor cantidad. También puede ser que sean clientes ocasionales y por esa razón su volumen de compra es bajo.

3. Por su influencia.

- Clientes muy influyente: Son los que tienen un nivel de influencia muy alto para generar una opinión positiva o negativa sobre un número muy grande de usuarios, por lo general son líderes de opinión.
- Clientes con influencia promedio: Los que tienen influencia media, serían las personas que son especialistas de un área y que al hablar bien o mal del producto, puede mover a un buen número de personas para que prueben y prefieran nuestros productos.
- Clientes de influencia familiar: Se trata de aquellos que pueden influir sobre la decisión de compra dentro de los grupos familiares, lo que va creando una lealtad de marca.

4. Por su frecuencia.

- Cliente de compra frecuente: Compran de forma periódica nuestros productos y marcas, están satisfechos; las empresas intentan fidelizar a estos clientes para que su relación se mantenga por tiempos prolongados.
- Cliente de compra habitual: Realizan sus adquisiciones con cierto patrón de regularidad, si les gusta el producto. Las empresas buscan aumentar la frecuencia de sus compras.
- Cliente de compra ocasional: Son los que se acercan a demandar nuestros bienes y servicios una sola vez, o de vez en cuando.

5. Por su vigencia.

- Cliente activo: son los que compran con cierta regularidad en nuestro negocio, se les presta mucha atención porque son los que están formando nuestro nivel de ventas y de ingresos.
- Cliente inactivo: Es el que en alguna oportunidad compró con nosotros, pero por alguna razón ya no lo hace.

6.3. Clientes potenciales.

Son los posibles nuevos clientes que podrían tener la intención y la capacidad adquisitiva para adquirir nuestros productos. Los clientes potenciales les permiten a las empresas desarrollarse y crecer.

6.4. Los 4 temperamentos del ser humano

Uno de los grandes ámbitos de la psicología es el estudio de la personalidad, desde el cual los investigadores de la ciencia del comportamiento utilizan conceptos relativamente abstractos para clasificar y describir los patrones de conducta de las personas (y para predecir, al menos en parte, su comportamiento futuro).

¿Qué son los tipos de temperamentos?

El tipo de temperamento de cada persona acostumbra a ser entendida como la estructura básica encima de la cual se construye la personalidad de cada uno, con todos sus detalles y particularidades.

Si bien el concepto de "personalidad" ya es usado para describir estilos comportamentales relativamente estables a lo largo de la vida, este evoluciona a medida que los individuos maduran y además puede verse significativamente alterado por las experiencias por las que pasa (y por los aprendizajes obtenidos en

ellas). Pero el temperamento es aún más estable y una vez se ha establecido en los primeros años de vida, cambia muy poco.

6.6. La teoría de los cuatro humores.

Una de las primeras personalidades históricas en desarrollar la teoría de los 4 humores que más tarde daría paso a la de los temperamentos fue el médico griego Hipócrates.

Alrededor de los siglos V y IV a. C., en la antigua Grecia que habitó Hipócrates, tenía mucha importancia la creencia de que todo lo que existe en el mundo estaba compuesto por unos pocos elementos combinados entre sí. Hipócrates adoptó este punto de vista al defender la idea de que el cuerpo humano está formado por 4 sustancias básicas, también llamadas humores.

Para Hipócrates, estos humores son los siguientes:

- Sangre: cuyo elemento asociado es el aire.
- Flema: El elemento del cual es el agua.
- Bilis amarilla: Que Corresponde al elemento fuego.
- Bilis negra: asociada a la tierra.

Pero Hipócrates no dejaba de ser un médico, y por eso hizo que esta teoría humoral entrase más en el campo de la medicina que en el de la psicología y la personalidad. Según él, el hecho de que en nuestro cuerpo se encuentren todas estas sustancias en equilibrio hace que estemos sanos, mientras que una descompensación en los niveles de los humores produciría enfermedades. Fue Galeno de Pérgamo quien, en el siglo II a. C. realizó mayores esfuerzos para transformar la teoría de los humores en una teoría de los temperamentos básicos.

6.7. Teoría de los temperamentos básicos.

Galeno partió de la idea de que todo está constituido por la mezcla de 4 elementos y

que cada uno de ellos corresponde a uno de los humores del cuerpo humano:

1. **Temperamento sanguíneo.** Las personas sanguíneas se caracterizan según Galeno por ser alegres, optimistas y buscar siempre la compañía de los demás. Muestran calidez a la hora de tratar con otras personas, su modo de actuar obedece más a los sentimientos que a las conclusiones generadas por el análisis racional. Además, cambian de parecer con facilidad y son poco dadas al comportamiento disciplinado, porque se guían por la búsqueda del placer inmediato. Su elemento asociado es el aire.
2. **Temperamentos Flemático:** El temperamento flemático expresa una propensión a un modo de comportarse sereno y tranquilo y un modo de acercarse a las metas perseverante y basado en la racionalidad. Según la teoría de Galeno, las personas que destacan por este tipo de temperamento valoran mucho la exactitud a la hora de pensar y de hacer las cosas, raramente se enfadan y no muestran demasiado sus emociones, llegando a parecer algo frías. Además, suelen mostrarse algo tímidas y evitar ser el centro de atención o sostener un rol de liderazgo. Según la teoría de los 4 temperamentos, a estas personas les correspondía el elemento agua.
3. **Temperamentos coléricos:** Las personas que destacan por su temperamento colérico son especialmente enérgicas, proactivas e independientes. Muestran una tendencia a estar siempre dedicándose a una actividad o emprendiendo proyectos y defienden con ahínco sus opiniones y posturas ante las diferentes situaciones que viven. Además, confían en su propio criterio y no temen entrar en confrontación con los demás, por lo que son asertivas y no rehúyen las posiciones de liderazgo. Sin embargo, si este tipo de temperamento es muy extremado puede dar pie a la aparición de muchos conflictos y hostilidades. El elemento con el que se las relacionó era el fuego.
4. **Temperamento melancólico:** Las personas con temperamento melancólico se caracterizan, según Galeno, por ser emocionalmente sensibles, creativas, introvertidas, abnegadas y perfeccionistas. De algún modo, este tipo de temperamento puede relacionarse con el concepto reciente

de Personas Altamente Sensibles (PAS), aunque definido de modo mucho más ambiguo. Aunque encuentran placer en las tareas que requieran esfuerzo y sacrificio personal, les cuesta decidirse a la hora de iniciar proyectos justamente por ese espíritu perfeccionista y por la preocupación que produce la inseguridad de no saber lo que va a pasar. Su humor varía con facilidad y muestran una propensión a la tristeza. Su elemento es la tierra.

B. Hipótesis de Investigación

Hipótesis General

1. **H₁**: La satisfacción laboral incide en la prevención del estrés percibido en los empleados de restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador.
2. **H₀**: La satisfacción laboral incide en la prevención del estrés percibido en los empleados de restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador.

Hipótesis Específicas

1. **H₁**: Existen elementos que generan satisfacción laboral enfocados en la prevención del estrés en los empleados de restaurantes de comida rápida.
2. **H₀**: No existen elementos que generan satisfacción laboral enfocados en la prevención del estrés en los empleados de restaurantes de comida rápida.
3. **H₁**: Las causas de insatisfacción laboral generan estrés en los empleados de restaurantes de comida rápida.
4. **H₀**: Las causas de insatisfacción laboral no generan estrés en los empleados de restaurantes de comida rápida.
5. **H₁**: La motivación y satisfacción laboral contribuyen en la prevención del estrés en los empleados de restaurantes de comida rápida.
6. **H₀**: La motivación y satisfacción laboral no contribuyen en la prevención del estrés en los empleados de restaurantes de comida rápida.

CAPÍTULO III. MÉTOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

A. Enfoque y Tipo de Investigación

Investigación Cuantitativa: Es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos. Entre las técnicas de análisis se encuentran: análisis descriptivo, análisis exploratorio, inferencial, inferencial multivariado, modelización y contrastación.

Investigación Cualitativa: Asume una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contextos. El enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas

Para efectos de esta investigación, se optó por el enfoque cuantitativo que recopila información de forma estadística pudiéndose tabular en tablas dinámicas y diagramas que posteriormente se interpretan en un análisis profundo para presentar los resultados de la aplicación de la o las herramientas diseñadas.

1. Tipo de investigación

Investigación Descriptiva: Es aquella que se centra en las características particulares de la población o del fenómeno estudiado. Teniendo en cuenta que su objetivo principal es la descripción, este tipo de investigación se centra en abordar todas las características relevantes que permitan describir a plenitud la situación estudiada.

B. Sujetos y objetos de estudio

1. Unidad de análisis: Población y muestra

Orientación de la investigación: El sujeto de estudio fueron los empleados de restaurantes de comida rápida

Criterios de inclusión:

- Empleados con insatisfacción laboral.
- Enfermedades por estrés.
- Mayores de 18 hasta los 40 años.
- Demuestran actitudes negativas en horas laborales.
- Agotamiento.
- Depresión.

Criterios de exclusión:

Los empleados que fueron excluidos del estudio son los siguientes:

- Empleados con discapacidades físicas
- Embarazadas
- Personal de mantenimiento
- Personal de vigilancia

Población: 2940 empleados de restaurantes de comida rápida en el Municipio de San Salvador.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Muestra:

$$n = \frac{(95\%)^2 \cdot (2940) \cdot (5\%) \cdot (5\%)}{(5\%)^2 \cdot (2940-1) + (95\%)^2 \cdot (5\%) \cdot (5\%)}$$

$$n = \frac{(0.9025) \cdot (2940) \cdot (0.05) \cdot (0.05)}{[(0.0025) \cdot (2939) + 0.9025] \cdot (0.05) \cdot (0.05)}$$

$$n = \frac{6.633375}{[8.25] \cdot (0.05) \cdot (0.05)}$$

$$n = \frac{6.633375}{0.020625}$$

n= 322

Datos	Total	Población M	Población F
Empleados de Empresas Grandes	2876	1489	1387
Empleados de Empresas pequeñas	64	24	40
Total, de empleados	2940		

Variable: Edad y cantidad de empleados.

Nota: El instrumento fue aplicado a 146 empleados de: Mc Donald's, Pizza Hut, KFC, Little Caesar's, Burger King, Pizza Nova, Vaca Brava, Wendy's y Domino's Pizza, restaurantes de comida rápida que permitieron el acceso de los investigadores para llevar a cabo la técnica de recopilación de información. La muestra se redujo debido a que los demás restaurantes contemplados dentro del listado que conforma la población total no permitieron que sus empleados participaran en la encuesta.

Como parte de la selección de restaurantes que participarían en el instrumento, se tomó en cuenta el concepto de comida rápida, platillos y precios, para determinar su participación dentro de la investigación.

2. Variables e indicadores

Objetivo	Variables		Indicadores
General	V.I	Determinar como la satisfacción laboral incide.	Instrumento de encuesta al personal.
	V.D	Prevenir el estrés percibido en los empleados de restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador.	Actividades recreativas. Tiempo de relajación por grupos.
Específicos	Variables		Indicadores
1	V.I	Describir los elementos que generan la satisfacción laboral.	Planificar los elementos que influyen en la satisfacción laboral.
	V.D	Enfocados en la prevención del estrés en los empleados.	Capacitaciones con expertos.
2	V.I	Establecer las causas de insatisfacción laboral.	Información del tema.
	V.D	Que generan estrés en los empleados.	Capacitación con los especialistas.
3	V.I	Diseñar una propuesta de motivación satisfacción laboral.	Encuestas de programas de actividades.
	V.D	Que contribuya en la prevención del estrés en los empleados.	Ambiente laboral. Trabajo en equipo.

Variable independiente: Satisfacción Laboral

Variable Dependiente: Estrés de los empleados de restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador

Estrategias de propuesta: Diseñar una propuesta que mitigue los hallazgos sobre los aspectos laborales al alcance del empleado con oportunidad de mejora, para la optimización de los procesos y que garantice la satisfacción laboral percibida.

Indicadores

A continuación, se presentan los indicadores que se establecieron con las variables dependientes y variables independientes:

Indicadores de V.I 1	Indicadores de V.D 1
Planificar los elementos que influyen en la satisfacción laboral.	Capacitaciones con expertos.
Indicadores de V.I 2	Indicadores de V.D 2
Información del tema.	Capacitación con los especialistas.
Indicadores de V.I 3	Indicadores de V.D 3
Encuestas de programas de actividades.	Ambiente laboral. Trabajo en equipo.

C. Técnicas, materiales e instrumentos.

1. Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información

Para la investigación fue necesario utilizar técnicas que ayudaron a obtener información sobre la satisfacción laboral para la prevención del estrés de los empleados de comida rápida en el Municipio de San Salvador.

Técnica de la encuesta: La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos.

La técnica de observación: Es una técnica que los investigadores utilizan para observar el comportamiento de los participantes que presenta el fenómeno a investigar su finalidad es obtener la información confiable y necesaria para ver el comportamiento que presenta la persona.

Indicadores y su medición.

La información fue recolectada por un investigador. El procedimiento para la recopilación de datos se hizo de la siguiente forma:

- Se Contactó con las Empresas de franquicias de restaurantes de comida rápida en el Municipio de San Salvador según la muestra obtenida.
- Se realizó la encuesta a la muestra de empleados de restaurante de comida rápida para obtener la información, considerando que esta información es confiable, clara, objetiva y oportuna para la investigación.

2. Instrumentos de registros y medición.

La encuesta cuenta con interrogantes mediante los cuales se recoge una información precisa para el posterior análisis de la serie de datos que se obtuvo en la muestra representando a la población participante, se buscó obtener y analizar unas características de la investigación; así como elementos relacionados con la satisfacción laboral y la prevención del estrés laboral en los restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador.

D. Relación entre problema, objetivo hipótesis, variables, indicadores, técnicas e instrumentos

Matriz de Congruencia.

Tema: La incidencia de la satisfacción laboral en la prevención del estrés en los empleados de las empresas de restaurante de comida rápida en el municipio de San Salvador	
Enunciado del problema: ¿Cuál es la incidencia de la satisfacción laboral en la prevención del estrés en los empleadores de las empresas de restaurante de comida rápida en el municipio de San Salvador?	
Objetivo general: Determinar como la satisfacción laboral incide prevenir el estrés percibido en los empleados de restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador.	
Hipótesis general (si es explicita): H_i: La satisfacción laboral incide en la prevención del estrés percibido en los empleados de restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador. H_o: La satisfacción laboral incide en la prevención del estrés percibido en los empleados de restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador.	
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Describir los elementos que generan la satisfacción laboral enfocados en la prevención del estrés en los empleados. • Establecer las causas de insatisfacción laboral que generan estrés en los empleados. • Diseñar una propuesta de motivación y satisfacción laboral que contribuya en la prevención el estrés en los empleados.
Hipótesis específicas (si es explicita):	H_i: Existen elementos que generan satisfacción laboral enfocados en la prevención del estrés en los empleados de restaurantes de comida rápida. H_o: No existen elementos que generan satisfacción laboral enfocados en la prevención del estrés en los empleados de

	<p>restaurantes de comida rápida.</p> <p>H₁: Las causas de insatisfacción laboral generan estrés en los empleados de restaurantes de comida rápida.</p> <p>H₀: Las causas de insatisfacción laboral no generan estrés en los empleados de restaurantes de comida rápida.</p> <p>H₁: La motivación y satisfacción laboral contribuyen en la prevención del estrés en los empleados de restaurantes de comida rápida.</p> <p>H₀: La motivación y satisfacción laboral no contribuyen en la prevención del estrés en los empleados de restaurantes de comida rápida.</p>
Unidades de análisis	Para esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta para medir el nivel de satisfacción de los empleados e identificar si existe un plan de prevención del estrés.
Variables	<p>V.I Satisfacción Laboral</p> <p>V.D Estrés de los empleados de restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador</p>
Operacionalización de variables	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de V.I 1 <p>Planificar los elementos que influyen en la satisfacción laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de V.D 1 <p>Capacitaciones con expertos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de V.I 2 <p>Información del tema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de V.D 2 <p>Capacitación con los especialistas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de V.I 3 <p>Encuestas de programas de actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de V.D 3 <p>Ambiente laboral.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>

<p>Indicadores</p>	<p>Variable independiente: Satisfacción Laboral</p> <p>Variable Dependiente: Estrés de los empleados de restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador</p> <p>Estrategias de propuesta: Diseñar una propuesta que mitigue los hallazgos sobre los aspectos laborales al alcance del empleador con oportunidad de mejora, para la optimización de los procesos y que garantice la satisfacción laboral percibida por los trabajadores.</p> <p>Indicadores: A continuación, se presentan los indicadores que se establecieron con las variables dependientes y variables independientes.</p>
<p>Técnicas que utilizar</p>	<p>Técnica de la encuesta: La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos.</p> <p>La técnica de observación: Es una técnica que los investigadores utilizan para observar el comportamiento de los participantes que presenta el fenómeno a investigar.</p>
<p>Tipos de instrumentos a utilizar</p>	<p>A través de la herramienta del cuestionario, ingresándolo en los formularios de Google para su socialización con los participantes.</p>

CAPÍTULO IV. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

A. Análisis Descriptivo

Datos generales de clasificación demográfica de los participantes del instrumento de investigación.

Gráfico 1

Gráfico: Selección de empresa que pertenece

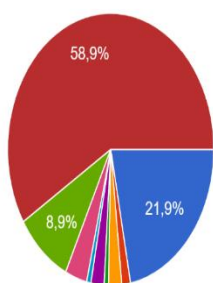


Tabla 1

Tabla: Selección de empresa que pertenecen

Empresas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Mc Donald's	32	21.90
Pizza Hut	2	1.40
KFC	3	2.10
Burger King	1	0.70
Little Caesar's	3	2.10
Pizza Nova	1	0.70
Vaca Brava	5	3.40
Wendy's	13	8.90
Domino's Pizza	86	58.90
Total	146	100%

Análisis:

Cantidad de participantes por marca de restaurante de comida rápida, en donde Domino's Pizza lidera, seguido de Mc Donald's. Quienes accedieron a que sus empleados contestaran la encuesta en su hora laboral.

Sexo

Gráfico 2

Gráfico de selección de Sexo

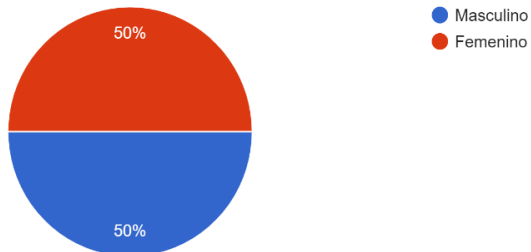


Tabla 2

Tabla de Selección de Sexo

Sexo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Masculino	73	50.0
Femenino	73	50.0
Total	146	100%

Análisis:

Dentro de los participantes del instrumento de investigación el número de empleados de sexo masculino y femenino es igual, con el fin de obtener un resultado imparcial se seleccionó de esta forma para poder establecer un parámetro más exacto.

Edad

Gráfico 3

Gráfico de selección de Edades

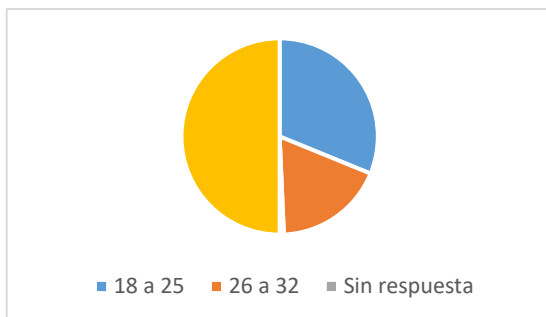


Tabla 3

Tabla de selección de Edades

Rango	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
18 a 25	91	62
26 a 32	53	37
Sin respuesta	2	1
Total	146	100%

Análisis:

El promedio de edad de la mayoría de los empleados se encuentra entre los 18 a 25 años.

Pregunta:1 ¿Conoce usted qué es el estrés laboral?

Objetivo: Medir el porcentaje de empleados que tiene conocimiento sobre el estrés laboral.

Gráfico 4

Gráfico de pregunta 1

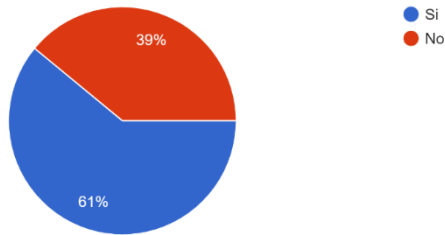


Tabla 4

Tabla de pregunta 1

Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	89	61
No	57	39
Total	146	100%

Análisis:

El término estrés laboral es conocido por el 61% de los empleados de restaurantes de comida rápida, es decir no se trata de un tema ajeno a sus conocimientos. Sin embargo, el 39% restante manifiesta que no está enterado, ya sea por falta de información o por asociar las consecuencias a otras causales.

Pregunta 2: ¿Tiene previo conocimiento sobre la satisfacción laboral?

Objetivo: Indagar el conocimiento que presenta los empleadores sobre la satisfacción laboral.

Gráfico 5

Gráfico de la pregunta 2

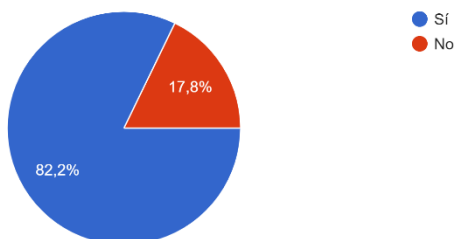


Tabla 5

Tabla de pregunta 2

Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	120	82
No	26	18
Total	146	100%

Análisis:

La satisfacción laboral es un indicador de medición que establece la relación que existe entre la empresa y el empleado, en ese sentido se generan ciertas expectativas por ambas partes.

Este concepto es conocido por el 82% de los empleados y sin duda han tenido la experiencia ya sea positiva o negativa en sus lugares de trabajo.

Pregunta 3: ¿Se siente satisfecho en su lugar de trabajo?

Objetivo: Conocer el porcentaje de empleados que se sienten satisfechos en su lugar de trabajo.

Grafica 6

Gráfico de la pregunta 3

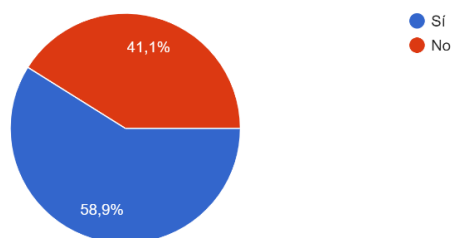


Tabla 6

Tabla de la pregunta 3

Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	86	59
No	60	41
Total	146	100%

Análisis:

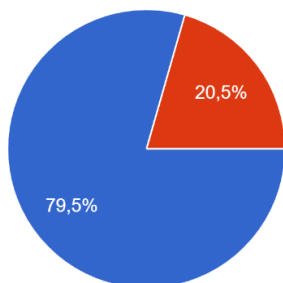
Cerca del 60% de los participantes ha manifestado sentirse satisfechos en su lugar de trabajo, pero un alto porcentaje asegura no estarlo, pudiendo ser producto de una gestión poco amigable con el personal.

Pregunta 4: ¿Estarías dispuesto a recibir capacitaciones con especialista sobre los temas de satisfacción laboral y prevención del estrés laboral?

Objetivo: Conocer el interés de los empleadores en recibir las capacitaciones de satisfacción laboral y prevención del estrés

Gráfico 7

Gráfico de la pregunta 4



● Sí
● No

Tabla 7

Tabla de la pregunta 4

Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	116	79.5
No	30	20.5
Total	146	100%

Análisis:

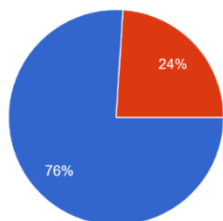
Se puede deducir que los empleados están dispuestos a ser formados por constantes capacitaciones acerca de prevención del estrés y satisfacción laboral, con el fin de hacer la jornada laboral amena y asegurar la realización correcta de las actividades asignadas.

Pregunta 5: ¿Le gustaría tener en su empleo buzón de sugerencia de actividades recreativas?

Objetivo: Conocer que tan interesados están los empleados en poder integrarse a actividades dentro del restaurante para generar un ambiente de sano esparcimiento y convivencia.

Gráfico 8

Gráfico de la pregunta 5



● Sí
● No

Tabla 8

Tabla de la pregunta 5

Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	111	76
No	35	24
Total	146	100%

Análisis:

Se puede apreciar en el gráfico 8 que el mayor porcentaje de empleados están interesados en sugerir actividades de expansión para generar interacción y mejorar el clima laboral.

Pregunta 6: ¿Experimenta usted un agradable clima laboral en su lugar de trabajo?

Objetivo: Conocer la percepción de los empleados acerca del clima laboral que experimentan

Gráfico 9

Gráfico de la pregunta 6

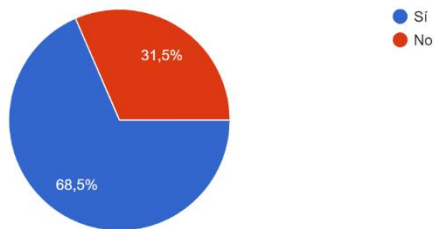


Tabla 9

Tabla de la pregunta 6

Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	100	68.5
No	46	31.5
Total	146	100%

Análisis:

En su mayoría, los empleados manifestaron experimentar un ambiente laboral agradable en sus lugares de trabajo. Sin embargo, hay un porcentaje que no se sienten cómodos. Esto puede ser producto de una deficiencia en la dirección de los restaurantes al no garantizar las condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades.

Pregunta 7: ¿Posee un programa de prevención de estrés laboral donde usted labora?

Objetivo: Identificar la existencia de programas de prevención de estrés laboral en los restaurantes de comida rápida.

Gráfico 10

Gráfico de la pregunta 7

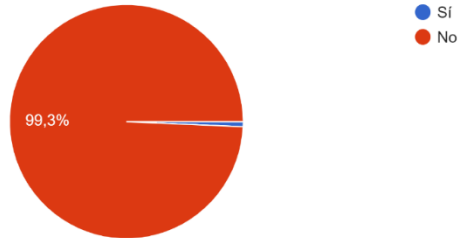


Tabla 10

Tabla de la pregunta 7

Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	1	0.7
No	145	99.3
Total	146	100%

Análisis:

Como se observa, en los restaurantes de comida rápida no se cuenta con un programa de prevención del estrés laboral en beneficio de todos sus empleados.

Pregunta 8: ¿Estaría interesado en tener acceso a un programa de prevención de estrés y clima laboral en su lugar de trabajo?

Objetivo: Conocer el grado de interés de los empleadores en participar en programas de prevención de estrés y clima laboral

Gráfico 11

Gráfico de la pregunta 8

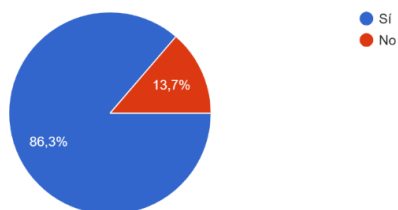


Tabla 11

Tabla de la pregunta 8

Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	126	86.3
No	20	13.7
Total	146	100%

Análisis:

El 86.3% de la población encuestada se muestra interesada en tener acceso a un programa de prevención de estrés y clima laboral en su lugar de trabajo, ya que muy

probablemente y con base en las preguntas anteriores han experimentado el estrés laboral, y desean tener una forma de mejorar el clima laboral.

Pregunta 9: ¿La satisfacción laboral le ayuda a usted a eliminar el estrés?

Objetivo: Conocer la relación que hay entre satisfacción laboral y el estrés percibido por los empleados.

Gráfico 12

Gráfico de la pregunta 9

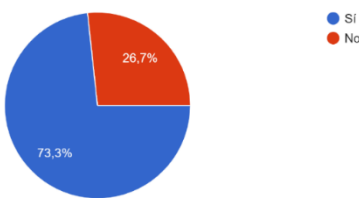


Tabla 12

Tabla de la pregunta 9

Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	107	73.3
No	39	26.7
Total	146	100%

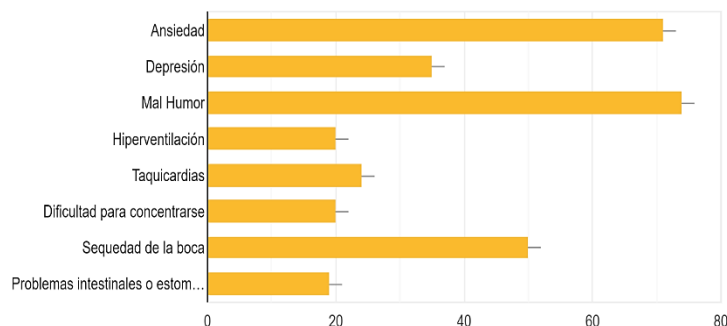
Análisis: Tres cuartas partes de los empleados asocia la satisfacción laboral con la eliminación del estrés, es decir es de su conocimiento que están relacionados directamente y que es la misma vía por la cual se dirime.

Pregunta 10: ¿Cuáles de los siguientes síntomas relacionados con el estrés ha llegado a experimentar en su lugar de trabajo?

Objetivo: Identificar los síntomas más frecuentes de estrés laboral que presentan los empleados de restaurantes de comida rápida.

Grafica 13

Gráfico de la pregunta 10



Análisis: Al observar el histograma, al ser una pregunta de opción múltiple que consta de diferentes patologías desencadenadas por el estrés, se observa que los empleados han experimentado varios de esos síntomas a raíz del estrés laboral.

B. Discusión de resultados.

Con relación en la hipótesis general planteada, que conecta directamente la satisfacción laboral con la prevención del estrés experimentado por los empleados de los diferentes restaurantes de comida rápida del municipio de San Salvador. La fundamentación teórica junto con los resultados obtenidos mediante la técnica aplicada se comprueba que la ausencia de la satisfacción laboral es el producto de los elevados niveles de estrés que es sometido el equipo de trabajo en las diferentes áreas, y de la ausencia de un plan de gestión de estas situaciones.

Los participantes de la investigación han manifestado estar interesados en recibir capacitación al respecto y en sugerir ciertos cambios que ayuden a mejorar el ambiente laboral y aseguren una convivencia sana y agradable que se traduce en la optimización de los procesos y en mejorar la experiencia del cliente.

La capacitación en esta área no debe ser únicamente en el personal operativo, sino también debe establecerse en las diferentes áreas y eslabones de la compañía, pues la metodología de trabajo se diseña desde el directorio ejecutivo.

El velar por el bienestar del personal operativo en los restaurantes de comida rápida garantiza tener en el equipo a talento humano competitivo, eficiente y comprometido con la marca. Evitando así la fuga de talento y rotación de personal.

En ese sentido se desea realizar una propuesta que guíe a los restaurantes de comida rápida a reducir este tipo de conflictos y fidelice a sus empleados, creando una relación duradera y con la visión de ganar - ganar para ambas partes.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

A. CONCLUSIONES.

La satisfacción laboral se refiere a la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos, es decir es el resultado de los esfuerzos que las entidades realizan en pro de su talento humano y en su gestión de responsabilidad social por el bienestar emocional y físico de la compañía en sus diferentes áreas.

Por otra parte, el estrés puede presentarse como resultado de la ausencia de la satisfacción laboral, esto puede ser el resultado de una mala gestión de las compañías al no tener un plan diseñado para garantizar estabilidad laboral o garantizar el bienestar de sus colaboradores. Producto de esto el estrés puede manifestarse mediante neuropatologías moderadas y graves.

Los empleados de los restaurantes de comida rápida han manifestado que las largas jornadas de trabajo y la relación directa con todo tipo de personas, sumado a la presión de los encargados de los restaurantes abonan al colapso de estrés que desencadena en consecuencias físicas y psicológicas que muchas veces puede significar consecuencias irreversibles en su salud.

La motivación por parte de los líderes y jefes mediante prestaciones adicionales, bonos, premios o propinas tiende a optimizar el desempeño de los empleados, ya que se les está premiando el esfuerzo que realizan en las largas y cansadas jornadas de trabajo que conlleva cubrir dos o tres tiempos de comida en un restaurante en una zona tan transitada como el área metropolitana de San Salvador.

B. RECOMENDACIONES.

- Fomentar la apertura al diálogo con los empleados con respecto al nivel de satisfacción con aspectos laborales y las prestaciones que se les ofrecen, enfocado en la mejora continua y con el cumplimiento de sus derechos como

trabajadores y en sus derechos universales como seres humanos.

- Realizar actividades integradoras entre los empleados de los restaurantes donde se motive a continuar construyendo un ambiente agradable para la sana convivencia entre compañeros y la insidencia de los líderes en su labor.
- Capacitar periodicamente al personal para la actualización de conocimientos y aplicación de nuevas técnicas que potencien sus habilidades técnicas en el ejercicio de sus labores en las diferentes áreas de los restaurantes
- Ofrecer la atención psicológica integral para los trabajadores que experimenten ciertos trastorno a consecuencia del estrés, garantizando el compromiso como empresa con el bienestar e integridad de sus empleados.
- Implementar un plan estratégico que mejore la percepción de los empleados de restaurantes, brindandoles las condiciones idoneas para realizar sus operaciones como tambien disminuir la fuga de talento debido a un elevado nivel de insatisfacción con la empresa.

Propuesta De Estratégias De Motivación y Satisfacción Laboral Para La Prevención Del Estrés

Herramientas estratégicas para equilibrar
los niveles de estres.



UNIVERSIDAD EVANGÉLICA
DE EL SALVADOR

Agosto, 2022

ÍNDICE DE PROESTAS.

DESCRIPCIÓN.	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CAPACITACIÓN A LÍDERES Y SUPERVISORES.	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CAPACITACIÓN A EMPLEADOS OPERATIVOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA CONSTANTE.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ESTÍMULOS A LA PRODUCTIVIDAD	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
COMISIONES POR CUMPLIMIENTO DE META.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
RECONOCIMIENTOS A EMPLEADOS DESTACADOS.	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
Ventajas de reconocer a tu fuerza de trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN DE ESTRÉS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ACTIVIDADES DE SALUD MENTAL Y FÍSICA.	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
PRESTACIONES ADICIONALES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
INSTRUMENTO POR UTILIZAR PARA MEDIR EL ESTRÉS DE FORMA CUANTITATIVA.	¡ERROR!

MARCADOR NO DEFINIDO.

Descripción.

La propuesta para reducir el nivel de estrés percibido por los empleados de restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador tiene un enfoque bidireccional, tanto como para el personal operativo como para los líderes de las diferentes áreas. Pues se considera según los resultados obtenidos que el estrés puede tener origen interno en las organizaciones, al no contar con los insumos necesarios que garanticen un óptimo ambiente laboral o al carecer de un plan estratégico diseñado por el departamento de recursos humanos que vele por los derechos de los trabajadores y su bienestar tanto emocional como físico. A esto se debe agregar las largas jornadas a las que son sometidos en los restaurantes de comida rápida y todas las asignaciones en cada turno.

Dicho esto, se diseñó un proyecto que incluye la participación de líderes y supervisores al mismo tiempo que el personal operativo, sugiriendo técnicas con objetivos paralelos que lleven al mismo objetivo, aseguren la satisfacción laboral y la convivencia con armonía y salud emocional.

Las estrategias que se proponen para el desarrollar del proyecto son las siguientes:

Capacitación a líderes y supervisores.

La constante capacitación y actualización de técnicas de dirección estratégica del talento humano son aspectos que se deben considerar dentro del cronograma trimestral de actividades, con el fin de asegurar la optimización de procesos y garantizar un ambiente laboral agradable para los empleados.

Se sugiere impartir capacitaciones de los siguientes temas:

- Gestión de emociones: Los líderes saben controlar sus emociones, cómo y cuándo exteriorizarlas. El trabajo de inteligencia emocional es indispensable para resolver crisis, tratar con colaboradores y fomentar un buen ambiente de trabajo.
- Las competencias emocionales son clave en la gestión de individuos y de

equipos, pues tienen gran repercusión en la definición de objetivos, la motivación y la gestión de conflictos, así como en la satisfacción de clientes internos y externos.

- Gestión de recursos: En esta materia, el líder aprende a gestionar aquello que tiene a su alcance para lograr los objetivos trazados; por ello, sacar el máximo provecho a los recursos disponibles y potenciar los talentos de los colaboradores es una habilidad indispensable de todo líder.
- En este tipo de capacitaciones se debe profundizar en temas de aplicación de presupuestos, tácticas para ahorrar y reconocer cuáles son las áreas en las que se deben invertir.
- Gestión del tiempo: El tiempo es dinero y su uso determina en buena medida la eficacia de los proyectos y la calidad de las obras que lo componen, para lo que se necesita de conocer estrategias de gestión eficaz.
- Con las tácticas adecuadas, se debe facilitar la planeación del uso de tiempo, dominar los retrasos, eliminar los distractores y manejar con éxito las múltiples actividades que se presentan en el día a día; de esta manera, se podrán llevar a cabo prioridades múltiples y completar tareas y proyectos con un enfoque proactivo y productivo, utilizando los niveles de estrés de forma positiva.
- Gestión del talento: El líder empresarial también debe saber cómo gestionar el talento de sus trabajadores, especialmente, el de aquellos que en sí mismos suponen una ventaja competitiva para la empresa.
- En este sentido, cada organización guarda una diversidad de personalidades y talentos de las que se puede beneficiar para, incluso, innovar el negocio; así, aprender a reconocer y potenciar estos talentos, a veces ocultos, es característica fundamental de todo buen líder.
- De hecho, tener a empleados motivados es casi una garantía de éxito organizacional, por lo que es importante conocer a fondo las dinámicas en las relaciones para así desarrollar un estilo de liderazgo que tome cuenta el papel que tiene el capital humano en las empresas.
- Espíritu de equipo: El líder en cuestión debe saber cómo trabajar en equipo, por lo que este apartado debe estar enfocado en cómo crear y fomentar el

espíritu de equipo en su empresa, pues las organizaciones no funcionan sin un trabajo conjunto y sin objetivos comunes.

- Comunicación verbal y no verbal: Un buen líder debe comunicar sus mensajes de forma directa, efectiva y coherente; debe ser capaz de decir lo que cada situación exige y transmitirlo para que sus colaboradores hagan un uso eficaz de dicha información.
- A la vez, tiene que dominar sus formas de expresión no verbal y adecuarlas al contexto; en ocasiones, el nerviosismo o la incertidumbre se transmite sin necesidad de emitir palabra alguna, por lo que este tipo lenguaje debe aprenderse con el objetivo de mantener al equipo calmado y enfocado, especialmente, en situaciones complicadas.
- Liderazgo Transformacional: Además de seguir objetivos, en el liderazgo transformacional es importante proponer nuevas iniciativas para reinventarse y no paralizarse; por ello, ésta es una de las herramientas que cada vez son más empleadas y que ha mostrado resultados de gran eficacia.
- Este tipo de liderazgo genera relaciones de confianza entre los superiores y los subordinados, y produce vínculos emocionales profundos, lo que favorece el compromiso de los trabajadores por el bien del equipo.

Capacitación a empleados operativos

El área operativa es la que les da vida a las actividades comerciales del día a día en los restaurantes, ya que estos se encargan de realizar las diferentes tareas. Desde la limpieza hasta la experiencia del cliente es proporcionado por el personal operativo. Es por lo que se deben capacitar en temas relacionados a imagen de marca, inteligencia emocional, atención y servicio al cliente, trabajo en equipo, entre otros temas acordes a su puesto.

Lo primero que se debe hacer, antes de implementar una capacitación de personal, es detectar qué factores están afectando a la productividad del empleado.

Algunas causas comunes son:

- Problemas con otros compañeros o jefes.
- Monotonía en su puesto.
- Escasa identificación con su rol empresarial.
- Nula perspectiva de crecimiento o escasez de planes de futuro.

Para identificar claramente las causas de ese bajón se debe hacer uso de una plataforma de encuestas con la que se podrá:

- Medir el impacto de las acciones y de los diferentes departamentos.
- Reducir los formularios y apostar por la conversación.
- Implantar una cultura de la opinión.
- Medir el clima y la satisfacción laborales.
- Cuidar la cultura corporativa.
- Reforzar los procesos de gestión del cambio.

Una vez detectadas las causas, se puede apostar por los siguientes enfoques para impulsar la motivación de los equipos:

- Trabajar en casos prácticos.
- Mejorar las políticas de valoración de los trabajadores.
- Confeccionar formaciones que cubran las áreas con mayor desinterés.
- Implementar un plan de beneficios y premios a la productividad.

Auditoría administrativa constante

Dentro del proceso administrativo se incluye el control de cada una de las actividades dentro de la compañía. En ese sentido el auditar las tareas y su cumplimiento en cada nivel de la estructura organizacional en una jerarquía

empresarial vertical asegura una comunicación efectiva y decodificación acertada de las directrices de mando.

- Identificar áreas de mejora.
- Optimizar procesos
- Establecer políticas y procedimientos.
- Implementar y evaluar.
- Compartir resultados.

Debe desempeñar 5 funciones primordiales:

1. Identificar áreas de mejora: Primero recopila datos de los distintos departamentos con la finalidad de analizar su funcionamiento e identificar aspectos en los que aún es posible mejorar.
2. Optimizar procesos y recursos: Se encarga de mejorar el rendimiento de los procesos internos de la empresa, así como de sus recursos y por lo tanto aumenta la productividad.
3. Establecer políticas y procedimientos: Determina las políticas y procedimientos que la empresa debe seguir conforme a lo establecido en la legislación vigente aplicable.
4. Implementar y evaluar: Además identifica errores y deficiencias con la finalidad de implementar acciones de mejora.
5. Compartir resultados: Por último, comunica mediante informes escritos los resultados obtenidos al finalizar la realización de la auditoría.

Estímulos a la productividad

Un empleado satisfecho proyecta seguridad, empatía y compatibilidad con las políticas y filosofía de la marca, para ello es importante reconocer sus acciones destacadas y premiar sus esfuerzos. Es algo tan sencillo como agradecer una gestión correcta de sus actividades o el manejo de situaciones difíciles en su área de desempeño para que el empleado sienta que es valorado y forma parte de la organización no solo como un empleado, sino como parte fundamental del equipo.

Hay que partir del hecho de que la productividad de cada empleado debe ser remunerada proporcionalmente de acuerdo con sus logros y no limitar la remuneración a la antigüedad o al rango del trabajador. De hecho, se dan casos de compañías donde algunos vendedores ganan más que los gerentes en virtud de estos esquemas.

En ese sentido, el pago por resultados resulta ser un esquema motivador porque propende a que la persona eficiente reciba más. Así, este mecanismo hace que las personas se enfoquen en el negocio. Un aspecto fundamental del pago por resultados es que no deja espacio para que se actúe con subjetividad al evaluar. Los indicadores son la muestra objetiva del desempeño de cada trabajador y en función de ellos percibirán una remuneración acorde con su esfuerzo.

Es preciso que la organización defina criterios claros de medición con los cuales se pueda establecer los avances de cada trabajador. En ese sentido, los indicadores también optimizan la gestión.

Comisiones por cumplimiento de meta.

El ser humano es competitivo por naturaleza, parte de esa lucha constante es por la autorrealización y superación personal. Un plan de comisiones y bonos por cumplimiento de meta exhorta a los empleados a esforzarse por un incentivo económico adicional a su remuneración.

Los objetivos trazados deben tener dos características: deben ser desafiantes, pero a la vez alcanzables. El trabajador debe tomarlos como un reto a cumplir, no algo ante lo cual se detendrá diciendo "jamás voy a alcanzar esa meta", lo que al final puede llevarlo a tirar la toalla y renunciar, afectando la productividad de la compañía.

Reconocimientos a empleados destacados.

Existen ciertos empleados que tienen la vocación de atención y servicio al cliente, cocina u otras áreas del restaurante, y su desempeño sobresale ante

los demás. Es ese talento el que se debe reconocer y apertura les la oportunidad de crecimiento dentro de la compañía.

Ventajas de reconocer a tu fuerza de trabajo.

Aumento la motivación de tu personal.	Mejora la retención de tus empleados.
Mejora el sentido de pertenencia.	Mejora el servicio al cliente.
Fomenta un ambiente laboral positivo.	Ofrece una mayor satisfacción en el trabajo.
Aumenta el compromiso laboral.	Mejora la productividad y el rendimiento.

Actividades de prevención de estrés.

Incluir dinámicas en equipo, reuniones semanales para aportar lluvia de idea de mejora de procesos, concursos internos con el personal y actividades extracurriculares garantizan una mejor convivencia y una amena jornada laboral entre compañeros y líderes. Esto sin duda disminuye el nivel de estrés e incrementa la satisfacción laboral.

El estilo de vida actual ha convertido al estrés es una de las principales enfermedades laborales. Esto no solo se traduce en una disminución del desempeño de la persona en el trabajo, sino que también afecta su vida en diferentes niveles.

Esta patología se da principalmente entre los 25 y los 40 años, tanto en hombres como en mujeres, y consiste en la presencia de numerosos síntomas, como ansiedad, irritabilidad, problemas de concentración, alteraciones del sueño y del apetito, apatía, frustración e indiferencia hacia el trabajo.

Quienes sufren este síndrome, por lo general, tienen miedo al fracaso, baja

tolerancia a la frustración, mal manejo de la incertidumbre e incapacidad de tolerar el error. Además, este es un estado que frecuentemente lleva al desarrollo de psicopatologías, como depresión.

Principales estrategias de prevención:

- Aprender a administrar el tiempo de forma organizada.
- Priorizar las tareas.
- Evitar incertidumbre del rol: descripción clara de tareas del cargo.
- Realizar pausas.
- Tener feedback sobre el desempeño.
- Contar con el respaldo de la jefatura.
- Tener grados de autonomía y variación en la tarea v/s “rutinización” del rol.
- Trabajar concentradamente para optimizar el tiempo de trabajo.
- Establecer límites.
- Si es necesario, saber pedir ayuda.
- Mantener contacto con el equipo de trabajo.
- Promover la calidad de vida laboral.
- Separar las actividades laborales de otros aspectos de la vida.
- Evitar discusiones.
- No actuar al primer impulso.
- Tener una alimentación balanceada.
- Dormir lo suficiente y bien.
- Aprovechar los tiempos de descanso.
- Realizar actividad física regular.
- Compartir con amistades.
- Si no es posible manejar la situación solo, buscar ayuda profesional.

Actividades de salud mental y física.

Atención psicológica integral, asistencia médica, botiquín, capacitación para primeros auxilios, como respuesta a posibles eventualidades que puedan generar estrés dentro de los empleados de los restaurantes.

La actividad física regular es vital para mantenerse saludable. Está demostrado que es el mejor medicamento del mercado, pues previene enfermedades de tipo cardiovascular, como la hipertensión; metabólicas, como la diabetes y la obesidad, incluyendo entre ellas los síntomas emocionales e, incluso, ayuda a combatir la depresión y la ansiedad.

Las personas que practican ejercicio de manera regular tendrán beneficios sobre su salud física y un impacto favorable sobre su salud mental. Para lograr esta condición no es necesario ser un deportista de alto rendimiento; se recomienda una actividad física de intensidad moderada, con al menos 150 minutos de entrenamiento aeróbico semanal.

Prestaciones adicionales.

Seguros de vida, Gift Cards, tarjetas de descuento, alimentación, transporte, entre otras prestaciones adicionales incentivan a los empleados a continuar en las empresas, ya que se genera ese vínculo de comprensión y ayuda mutua en las necesidades que presentan y en la colaboración hacia ellos.

Dentro de estas prestaciones adicionales se pueden mencionar las siguientes:

- Seguros de gastos médicos.
- Seguros de vida.
- Vales de despensa.
- Cajas o fondos de ahorro.
- Bono de productividad.
- Bono de puntualidad.
- Automóvil.
- Alimentación.
- Transporte.
- Acceso a cursos, talleres o plataformas de aprendizaje.
- Guardería.

Las actividades antes mencionadas obedecen a los hallazgos obtenidos de la investigación, con el fin de promover el aprendizaje individual de cada uno de los miembros de la organización en todos los niveles jerárquicos, para erradicarlo desde todos los eslabones. Para medir el estrés y satisfacción laboral se pueden utilizar técnicas de investigación, capacitaciones especiales a líderes acerca de herramientas como Quiz.com para la toma de decisiones asertivas que permitan un plan de mejora y la optimización de procesos.

Instrumento por utilizar para medir el estrés de forma cuantitativa.

1. En los últimos días ¿Has experimentado dolores de cabeza, musculares, estomacales o agotamiento físico?
2. ¿Has experimentado episodios de estrés agudo o ansiedad en tu jornada laboral?
3. ¿Has experimentado un estado emocional negativo en los últimos días?
4. ¿Qué tan a gusto se ha sentido con respecto a los horarios asignados en el último mes por el líder del restaurante?
5. Con relación al puesto dentro del restaurante, ¿Te sientes conforme con lo que se te ha asignado?
6. ¿Estás de acuerdo con la remuneración que se te da actualmente?
7. ¿Tienes dificultades para trasladarte hacia tu lugar de trabajo?
8. ¿Te sientes conforme con el ambiente laboral?

La comunicación organizacional dentro de los restaurantes de comida rápida garantiza un clima agradable en los empleados y garantiza la calidad del servicio y experiencia al cliente, también es importante diseñar un proyecto que incluye a supervisores y líderes al mismo tiempo personal operativo, sugiriendo técnicas con objetivos claros que aseguren la satisfacción laboral, la convivencia, armonía y salud emocional entre empleados de restaurantes de comida rápida del municipio de San Salvador.

Un empleado satisfecho proyectará los valores inculcados por la empresa, y se sentirá identificado por la misión y visión. Por lo tanto, las emociones que manifestará serán positivas lo cual generará un mejor desempeño en sus labores.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cronograma de Actividades																																						
MES	ACTIVIDAD	Dia de Inicio	Duracion de	Dia de Inicio Real	Duracion Real	Dias																																
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
ENERO	Convocatoria a Egresados para proceso de Grado: Taller de Investigación UEES	6	1	6	1																																	
ENERO	Entrega de perfil de proyecto	11	1	11	1																																	
ENERO	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	6	23	6	23																																	
ENERO	INICIO DE TALLER DE INVESTIGACION	28	1	28	1																																	
ENERO	CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	29	13	29	12																																	
FEBRERO	ASESORIA CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11	1	11	1																																	
FEBRERO	ENTREGA DE CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22	1	22	1																																	
FEBRERO	OBSERVACIONES CAPITULO I. Y COMIENZO DE CAPITULO	25	1	25	1																																	
MARZO	CAPITULO II. FUNDAMENTACION TEORICO	25	7	26	6																																	
MARZO	ASESORIA CAPITULO II. FUNDAMENTACION TEORICO	4	1	4	1																																	
MARZO	ENTREGA DE CAPITULO II. FUNDAMENTACION TEORICO	15	1	15	1																																	
MARZO	OBSERVACIONES CAPITULO II. FUNDAMENTACION TEORICA	18	1	15	1																																	
MARZO	ENTREGA DE ANTEPROYECTO	21	6	25	1																																	
ABRIL	CONVOCATORIA Y ENTREGA DE ANTEPROYECTO Y OBSERVACIONES	8	1	8	1																																	
ABRIL	ENTREGA DE ANTEPROYECTO CON OBSERVACIONES SUPERADAS	18	2	18	1																																	
ABRIL	EXPOSICION ORAL	25	5	-	1																																	

PRESUPUESTO

Recurso	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Depreciación de Computadora	3	\$ 20.00	\$ 60.00
Memoria USB para almacenamiento de documentos de investigación	1	\$ 15.00	\$ 15.00
Viáticos para reuniones del equipo	6	\$ 20.00	\$ 60.00
Gasolina y depreciación de vehículo para reuniones	6	\$ 10.00	\$ 60.00
Honorarios por servicios profesionales	3	\$ 200.00	\$ 600.00
Otros gastos	1	\$ 50.00	\$ 50.00
Total, de presupuesto			\$845.00

Estrategias de utilización de resultados.

Posterior a la realización de las conclusiones y recomendaciones del estudio se procedió a diseñar una propuesta que dirime el nivel de estrés percibido por los empleados de acuerdo con los hallazgos obtenidos con la herramienta de investigación.

Fuentes de información consultadas.

Unidad de Acceso a la Información Pública (Ministerio de Economía) Gobierno de El Salvador.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Universidad Evangélica Del El Salvador

Facultad De Ciencias Empresariales y económicas

“Lic. Mauricio Antonio Barrientos Murcia”



Instrucciones: el propósito de la siguiente encuesta es conocer si existen mecanismos para la prevención del estrés en los empleados de restaurantes de comida rápida y si la satisfacción laboral que experimentan influye en alguna medida a prevenir esa problemática del estrés en su desempeño. Se le agradece por sus respuestas las cuales serán muy valiosas pues contribuirán al éxito de este estudio.

Empresas a quien empleas: _____ Edad _____ Sexo _____

1. ¿Conoce usted que es el estrés laboral?
 - SI
 - No
1. ¿Tiene previo conocimiento sobre la satisfacción laboral?
 - SI
 - NO
2. ¿Siente satisfacción laboral en su empleo actual?
 - SI
 - NO
3. ¿Está dispuesto a recibir capacitaciones con especialistas sobre los temas de satisfacción laboral y prevención del estrés laboral?
 - SI
 - NO
4. ¿Le gustaría tener en su empleo Buzón de sugerencias de actividades recreativas?
 - SI

- NO
5. ¿Experimenta usted un agradable clima laboral en su lugar de trabajo?
- SI
 - NO
6. ¿Posee un programa de prevención de estrés laboral donde usted labora?
- SI
 - NO
7. ¿Estaría interesado en tener acceso a un programa de prevención de estrés y clima laboral en su lugar de trabajo?
- SI
 - NO
8. ¿La satisfacción laboral le ayuda a usted a eliminar el estrés?
- SI
 - NO
9. ¿Cuáles de los siguientes síntomas relacionados con el estrés ha llegado a experimentar en su lugar de trabajo?
- Ansiedad
 - Depresión
 - Mal humor
 - Dolor de cabeza
 - Hiperventilación
 - Taquicardias
 - Dificultad para concentrarse
 - Sequedad de la boca
 - Problemas intestinales o estomacales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alas, R. (2007). The impact of employee participation on job satisfaction during change process. *Problems and Perspectives in Management*, 5, (4), pp. 28-33.
2. Álvarez, G. y Miles, D. (2006). El papel de la empleabilidad en la satisfacción laboral de los trabajadores temporales. *Revista Galega de Economía*, 15, (002), pp. 1-20.
3. Andresen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *J Labor Res*, 28, pp. 714-734.
4. Ayres, J. y Malouff, J. (2007). Problem-solving training to help workers increase positive affect, job satisfaction and life satisfaction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16, (3), pp. 279-294.
5. Crossman, A. y Harris, P. (2006). Job Satisfaction of Secondary School Teachers. *Educational Management Administration Leadership*, 34, pp. 29-46.
6. D'Addio, A., Eriksson, T. y Frijters, P. (2007). An analysis of the determinants of job satisfaction when individuals' baseline satisfaction levels may differ, *Applied Economics*, 39, pp. 2413-2423.
7. Fisher, C., Harris, L., Kirk, S., Leopold, J. y Leverment, Y. (2004). The Dynamics of Modernization and Job Satisfaction in the British National Health Service. *Review of Public Personnel Administration*, 24, pp. 304-318.
8. Galup, S., Klein, G. y Jiang, J. (2008). The impacts of job characteristics on is employee satisfaction: a comparison between permanent and temporary employees. *Journal of Computer Information Systems*, pp. 58-68.

9. Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). Fundamentos de dirección y administración de empresas. Colombia: McGraw Hill.
10. Hancer, M. y George, T. (2003). Job Satisfaction of Restaurant Employees: An Empirical Investigation Using the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 27, pp. 85-100.
11. Lapierre, L. y Hackett, R. (2007). Trait conscientiousness, leader-member exchange, job satisfaction and organizational citizenship behavior: A test of an integrative model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, pp. 539-554.
12. Lee, Y. y Chang, H. (2008). Relations between Teamwork and Innovation in Organizations and the Job Satisfaction of Employees: A Factor Analytic Study. *International Journal of Management*, 25, (3), pp. 732- 739.
13. Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row Publishers.
14. Mason, C. y Griffin, M. (2002). Group task Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups. *Small Group Research*, 33, pp. 271-312.
15. Morgan, G. (1997). *Images of organization*. (2 Ed.). USA: Sage.
16. Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento... *Sapiens*, 7, (001), pp. 43-57.
17. Moynihan, D. y Pandey, S. (2007). Finding Workable Levers Over Work Motivation: Comparing Job Satisfaction, Job Involvement and Organizational

Commitment. *Administration & Society*, 39, pp. 803-832.

18. Paik, Y., Praveen, K. y Shim, W. (2007). The relationship between perceived compensation, organizational commitment, and job satisfaction: the case of Mexican workers in the Korean Maquiladoras. *Int. of Human Resource Management*, 18, (10), pp. 1768-1781.
19. Rode, J. (2004). Job satisfaction and life satisfaction revisited: A longitudinal test of an integrated model. *Human Relations*, 57, pp. 1205-1230.
20. Sendoya, S. (2000). Nivel de satisfacción de la médica egresada de la Universidad del Valle, Calí, Colombia. *Colombia Médica*, 31, (003), pp. 118-121.
21. Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas.* (6 Ed.). México: McGraw Hill.
22. Wright, B. y Davis, B. (2003). Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment. *The American Review of Public Administration*, 33, pp. 70-90.
23. Wright, T. y Bonett, D. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 33, pp. 141-160. [/sociallocker]

BIBLIOGRAFÍA

1. Koev, M. (nd). El Salvador - Foro sobre "Depresión y Salud Mental". Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13266:el-salvador-foro-sobre-depresion-y-salud-mental&Itemid=42050&lang=es
2. 2022. [ebook] Disponible en: < <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/13294/capitulo1.pdf> > [Consultado el 28 de marzo de 2022].
3. Navarro, F. (5 de mayo de 2015). Como se origina el estrés. Canal Gestión Integrada. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de [https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/como-se-origina-el-estres/#:~:text=El%20origen%20del%20t%C3%A9rmino%20es,Universidad%20de%20Montreal\)%20en%201936](https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/como-se-origina-el-estres/#:~:text=El%20origen%20del%20t%C3%A9rmino%20es,Universidad%20de%20Montreal)%20en%201936).
4. [e-book] Disponible en: < <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>> [Consultado el 28 de marzo de 2022].
5. P. (7 de mayo de 2018). El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo. PREVECON. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20laboral%20es%20aquel,recursos%20disponibles%20para%20cumplirla%20eficientemente>.

6. Fernández, JAC (2018, 18 de noviembre). El Dr. Hans Seyle leyó fases de estrés y la Kinesiología. Salud, conciencia y Kinesiología. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de <https://joancamposkinesiologia.wordpress.com/2018/11/18/dr-hans-seyle-las-fases-de-estres-y-la-kinesiologia/>
7. Estrés: qué es, síntomas y tratamiento. (z.d.). Top Doctors. Geraadpleegd op 28 maart 2022, van <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/estres#>
8. R. (2020, 15 september). El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral. ORH | Observatorio de Recursos Humanos. Geraadpleegd op 28 maart 2022, van <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
9. La Verdad, C. I. G. P. L. S. E. D. N.-|. (2018, 26 januari). Pasos para combatir el estrés laboral. Noticias de El Salvador - La Prensa Gráfica | Infórmate con la verdad. Geraadpleegd op 28 maart 2022, van <https://www.laprensagrafica.com/revistas/Pasos-para-combatir-el-estres-laboral-20180126-0039.html>
10. prevención _ (Dakota del Sur). Definición ABC. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de <https://www.definicionabc.com/general/prevencion.php>
11. Salud, M. (sf). El estrés laboral y su prevención. Página de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
12. Gastronomía, C. (2021, 26 de abril). Tipos de restaurantes ¿cuáles son y cómo se clasifican? Cursos de Gastronomía. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de <https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurante/>

13. Velasco, O. (2019, 15 de noviembre). Con estrés crónico y bajo cronómetro: así viven los empleados de las cadenas de comida rápida. Directo al Paladar México. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de <https://www.directoalpaladar.com.mx/restaurantes/estres-cronico-cronometro-asi-viven-empleados-cadenas-comida-rapida>
14. P. (2020a, abril 17). Estrés laboral: qué es, síntomas y fases | Terapia y Emoción. Psicólogos en Alcorcón | Terapia y Emoción. Geraadpleegd op 28 maart 2022, van <https://terapiayemocion.com/estres/estres-laboral>
15. MedlinePlus: Lo sentimos, pero no hemos podido encontrar la página que usted ha solicitado. (Dakota del Sur). Medline Plus. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.h>
16. López, D. V. F. (2021, 10 noviembre). Síntomas de estrés laboral y consecuencias. WebConsultas. Recuperado 10 de mayo de 2022, de <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/sintomas-de-estres-laboral-y-consecuencias>
17. Los 4 temperamentos del ser humano. (2016, 28 julio). Los 4 temperamentos del ser humano. Recuperado 15 de mayo de 2022, de <https://psicologiymente.com/personalidad/temperamentos-ser-humano>
18. Definición de Cliente - Qué es y Concepto. (s. f.). Definición de cliente. Recuperado 12 de mayo de 2022, de <https://economia.org/cliente.php>
19. Quiroa, M. (2021, 21 octubre). Tipos de clientes. Economipedia. Recuperado 13 de mayo de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-clientes.html>

ANEXOS

CONSTANCIA DE INTERPOSICIÓN

Anexo 1: Constancia de solicitud de lista de empresas de restaurante.



MINISTERIO
DE ECONOMÍA

Martes, 22 de marzo de 2022

Constancia de Interposición Unidad de Acceso a la Información Pública

Nombres: Douglas Alexander Santos Huevo

Su solicitud de información ha sido identificada con el número correlativo: MINEC-2022-0073

Texto de la información solicitada:

"listado de empresas de restaurantes de comida rápida inscritas en el municipio de San Salvador la cual nos va a ser de gran ayuda para la realización de nuestra tesis." (SIC)

Fecha próxima de notificación: 05 de abril del 2022, de acuerdo al Art. 71¹ de la LAIP

Modalidad método de entrega solicitado:

Forma de entrega: Correo electrónico

Forma de notificación: Correo electrónico

Oficial de Información
Laura Quintanilla de Arias
Teléfono 2590-5535

Art. 71. La respuesta a la solicitud deberá ser notificado al interesado en el menor tiempo posible, que no podrá ser mayor de diez días hábiles, contados desde la presentación de aquella, siempre que la información requerida no exceda de cinco años de haber sido generada. Si la información requerida excede de los cinco años de haberse generado, el plazo podrá ampliarse por diez días hábiles más. En caso de que no pueda entregarse la información en tiempo, por la complejidad de la información u otras circunstancias excepcionales, por resolución motivada podrá disponerse de un plazo adicional de cinco días hábiles.

LISTADO DE EMPRESAS

Anexo 2: Listado de empresas parte 1

Autoguardado Copia de Restaurantes de Comida Rápida Municipio de San Salvador2021 Minec ^N0073 -J F P C • Carga bloqueada

Buscar (Alt+Q)

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Calibri 11 A⁺ A⁻ Ajustar texto General Formato condicional Dar formato como tabla Estilos

CARGA BLOQUEADA No hemos podido verificar si tiene los permisos necesarios para cargar el archivo. Guardar una copia

R18

REGISTRO ADMINISTRATIVO DE EMPRESAS AÑO 2021													
Correlativo	IdFormulario	Formulario	Departamento	Municipio	CiuRV4	Actividad	NombreComercial	POTotal	PersonalM	PersonalF	PORemu	PONoRem	outsourcing
1	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CAFE PUNTO	10	7	3	10	0	0
2	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	PAVITO CRIOLLO SA DE CV	80	19	61	80	0	0
3	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	MONKEY FOODS, S.A. DE C.V.	26	15	11	13	2	0
4	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	GRUPO GASPO,S.A DE C.V.	2	2	0	0	2	0
5	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	LA CANTINFLADA	15	10	5	15	0	0
6	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	PIZQUE	37	21	16	37	0	0
7	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	POLLO BONANZA	25	10	15	24	0	0
8	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	INVERSIONES GOURMET DIVA, S.A. D	1	1	0	0	1	0
9	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	ELIA EDITH TOBAR DE GALDAMEZ	25	8	17	25	0	0
10	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	GRUPO SANSIR, SOCIEDAD ANONIM/	12	7	5	12	0	0
11	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE EL CHATO	10	5	5	8	0	0
12	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	AZOR,S.A. DE C.V.	1	1	0	0	1	0
13	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	SALCOS S.A. DE C.V.	3	2	1	3	0	0
14	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	TRAZOS DIGITALES	20	8	12	18	0	2
15	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	SOLINVER, S.A DE C.V.	14	8	6	9	4	1
16	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	RESTAURANTE SABOR DE CHINA	6	2	4	4	1	1
17	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE GUANG DONG	18	4	14	18	0	0
18	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	DAFE FULANOS	8	4	4	6	2	0
19	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CREPE LOVERS	34	14	20	34	0	0
20	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	AUFRES, S.A. DE C.V.	4	2	2	0	2	0
21	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	VACA BRAVA	49	20	29	49	0	0
22	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	ROY LEE	29	13	16	29	0	0
23	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	EHEVERRIA & ASOCIADOS. S.A DE C.	1	0	1	0	1	0
24	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	PLAYROOM	1	0	1	0	1	0
25	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	PASTELERIA OOH LA LA	72	41	31	37	0	5
26	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	TARTUFO, SOCIEDAD ANONIMA DE C	2	0	2	2	0	0
27	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	GRUPO COMERCIAL LUMARPOL, S.A.	2	2	0	0	2	0
28	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	REPUBLIK	19	10	9	10	0	0
29	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CAFE CATEDRAL	4	3	1	0	1	0
30	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	ANABU, S.A. DE C.V.	4	1	3	3	1	0
31	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	PAELI GOURMET	2	1	1	0	2	0
32	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE KUNG FU	13	4	9	0	13	0
33	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	SIVAREÑA PIZZAS, S.A DE C.V.	16	8	8	14	0	0
34	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	EL SOPON AND GRILL	6	2	4	6	0	0
35	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610008	VENTA DE PANE	HOTDOGS Y SNACKS	2	0	2	0	0	0

Directorio de Empresas Grande Mediana Pequeña Micro PYMES

Accesibilidad: es necesario investigar

24°C Parc. mublado

Anexo 3: Listado de empresas parte 2

Autoguardado Copia de Restaurantes de Comida Rápida Municipio de San Salvador2021 Minec ^N0073 -J F P C - Carga bloqueada

Buscar (Alt+Q)

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos

CARGA BLOQUEADA No hemos podido verificar si tiene los permisos necesarios para cargar el archivo. Guardar una copia

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
75	73	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	MARKETING CONSULTANTS DE CENT	1	0	1	0	0	0
76	74	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	L & Q COMPANY, S. A. DE C. V.	8	6	2	7	1	0
77	75	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	LA PARRILLADA STEAK HOUSE	7	6	1	0	0	0
78	76	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	INVERSIONES MIROD S.A DE C.V	3	1	2	0	1	0
79	77	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	INVERSIONES YEKUANA, S.A DE C.V.	4	4	0	0	0	0
80	78	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	GOURMANDISES, S.A. DE C.,V.	13	6	7	13	0	0
81	79	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	COFFEE TEMPO	10	6	4	4	0	0
82	80	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE OK	72	24	48	37	0	35
83	81	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	ALIMENTOS EXCLUSIVOS, S.A DE C.V.	7	4	3	7	0	0
84	82	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	KATER INTERNACIONAL,S.A. DE C.V.	1	0	1	0	1	0
85	83	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	LA IONICA, S.A. DE C.V.	12	7	5	12	0	0
86	84	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	DONG FANG, S. A. DE C. V.	1	0	1	1	0	0
87	85	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	EMPRESAS GIBALTAR, S.A. DE C.V.	2	1	1	0	0	0
88	86	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CORPORACION SALMEX	3	2	1	0	3	0
89	87	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	SOYA NUTRIBAR	19	9	10	14	2	0
90	88	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	GO GREEN	61	43	18	61	0	0
91	89	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	PUERTO MARISCO	239	142	97	196	0	0
92	90	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	INKASALVA S.A. DE C.V.	2	1	1	2	0	0
93	91	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	TOURS, S.A. DE C.V.	9	4	5	9	0	0
94	92	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	RIO SUR, S.A. DE C.V.	43	33	10	12	0	31
95	93	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	FISHERIA	34	14	20	34	0	0
96	94	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	SUBWAY	64	22	42	60	2	1
97	95	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	INVERSIONES MALENA'S, S.A DE C.V.	3	0	3	1	1	1
98	96	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	VALKRIA S.A DE C.V.	2	1	1	2	0	0
99	97	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	BARRAKUDA	35	18	17	35	0	0
100	98	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	LA PAMPA EL VOLCAN	77	35	42	22	0	55
101	99	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	LEI FONG	8	6	2	7	0	1
102	100	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	INVERSIONES VELA, SOCIEDAD ANON	23	9	14	23	0	0
103	101	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE SUBWAY	17	10	7	12	4	0
104	102	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	LOA HOSPITALITY GROUP, S.A. DE C.V	21	14	7	20	0	0
105	103	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	BARANA, S. A. DE C. V.	5	1	4	4	1	0
106	104	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	HUNAN EXPRESS	24	10	14	23	1	0
107	105	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	ROBERTO CUADRA RESTAURANTE	14	12	2	12	0	0
108	106	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	ALVAREZ PADILLA, S. A. DE C. V.	9	3	6	7	0	2
109	107	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CRAFTERS COFFEE	5	5	0	0	4	0
110	108	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	ALINKA, SOCIEDAD ANONIMA DE CAI	25	16	9	19	2	1
111	109	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	INVERSIONES DURAN PONCE, S.A. DE	2	1	1	1	1	0
112	110	3	Servicio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	GO GREEN V CREPE LOVERS	19	10	9	19	0	0

Directorio de Empresas Grande Mediana Pequeña Micro PYMES

Listo 24°C Parc. nublado

Anexo 4: Listado de empresas parte 3

Autoguardado Copia de Restaurantes de Comida Rápida Municipio de San Salvador 2021 Minc ^N0073 -J F P C - Carga bloqueada

Buscar (Alt+Q)

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos

CARGA BLOQUEADA No hemos podido verificar si tiene los permisos necesarios para cargar el archivo. Guardar una copia

A112 = 110

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
112	110	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	GO GREEN Y CREPE LOVERS	19	10	9	19	0	0
113	111	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	COMIDAS E INDUSTRIAS ESPECIALIZA	185	85	100	185	0	0
114	112	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	TAQUERIA LOS TAPATIOS, S.A DE C.V.	26	20	6	26	0	0
115	113	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	SUBWAY	220	89	131	208	0	0
116	114	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE PALLITOS CHINOS	16	10	6	16	0	0
117	115	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CARDEDEU, S.A. DE C.V.	38	9	29	38	0	0
118	116	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RERE, S.A DE C.V.	5	5	0	5	0	0
119	117	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	LA ESQUINITA	5	2	3	0	0	0
120	118	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	DIEZ CANSECO 465, S.A. DE C.V.	7	2	5	5	2	0
121	119	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	LA CAMPANA CARNES TACOS Y MAS	162	62	100	162	0	0
122	120	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	INVERSIONES MQ, S.A. DE C.V.	77	14	63	77	0	0
123	121	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	JSH DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	25	14	11	25	0	0
124	122	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE SHI FAM	9	1	8	9	0	0
125	123	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CAMILA MARITZA GARCIA CASTRO	10	5	5	10	0	0
126	124	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	LOS CEBOLLINES	83	53	30	81	0	0
127	125	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE CARNADA	4	2	2	4	0	0
128	126	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CALICHES	83	36	47	81	0	0
129	127	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE CHINA PALACE	19	6	13	13	0	6
130	128	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	GRUPO RAN, S.A. DE C.V.	5	4	1	0	3	0
131	129	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	WINBRANDS	19	10	9	10	0	1
132	130	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	INVERSIONES DIVERSAS DE GUATEM/	31	9	22	20	0	11
133	131	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE CAFE DEL VOLCAN	29	20	9	8	0	21
134	132	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	DOMINO'S PIZZA	129	90	39	128	0	0
135	133	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CENTRAL AMERICAN RESTAURANT CC	1	0	1	0	1	0
136	134	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	THINK CO SA DE CV	9	3	6	9	0	0
137	135	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	LA H'OLA BETOS, S.A. DE C.V.	20	9	11	12	0	0
138	136	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	OLAS PERMANENTES	27	12	15	22	0	5
139	137	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	GRUPO BERACA, S.A. DE C.V.	15	6	9	7	0	0
140	138	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	GENCO OLIVE	4	1	3	0	2	2
141	139	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	KARAMBA, S.A DE C.V.	30	18	12	30	0	0
142	140	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	BISTRO CAFÉ	2	0	2	0	1	0
143	141	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CORPORACION PIRAMIDE, S.A. DE C.1	85	41	44	81	0	2
144	142	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	FILII DEI, S.A. DE C.V.	4	4	0	0	4	0
145	143	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	VIVA ESPRESSO	47	26	21	47	0	0
146	144	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE DYNASTY	16	9	7	16	0	0
147	145	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE BABALU	4	1	3	4	0	0
148	146	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	KAFFETO'S	2	2	0	0	2	0
149	147	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CLAVO Y CANELA	86	63	23	56	0	30

Directorio de Empresas Grande Mediana Pequeña Micro PYMES

Accesibilidad: es necesario investigar Promedio: 21.25 Recuento: 14

24°C Parc. nublado

Anexo 5: Listado de empresas parte 4

Autoguardado Copia de Restaurantes de Comida Rápida Municipio de San Salvador2021 Minec ^N0073 -JFP C - Carga bloqueada

Buscar (Alt+Q)

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Portapapeles Cortar Copiar Copiar formato

Calibri 11 Fuente A A

Ajustar texto Combinar y centrar

General Formato condicional Dar formato como tabla

Normal Bueno Incorrecto Neutral Estilos

CARGA BLOQUEADA No hemos podido verificar si tiene los permisos necesarios para cargar el archivo. Guardar una copia

A149 147

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
149	147	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	CLAVO Y CANELA	86	63	23	56	0	30
150	148	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	SERVALINT, S. A. DE C. V.	2	0	2	0	0	2
151	149	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	G Y S DE EL SALVADOR, S. A. DE C. V.	2	1	1	2	0	0
152	150	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CHANG LU, S.A DE C.V	7	0	7	7	0	0
153	151	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	RESTAURANTE CANTONES GUANG DI	20	6	14	20	0	0
154	152	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	ALEMAN & ALEMAN, S.A. DE C.V.	2	1	1	0	0	0
155	153	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	SKALA MEDIA, S.A. DE C.V.	3	1	2	0	0	0
156	154	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	BALSAMO ASESORES, SOCIEDAD ANC	1	1	0	0	0	1
157	155	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	STUDIO KULINARIA, S. A. DE C. V.	4	4	0	4	0	0
158	156	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	INDUSTRIAS RODEZNO Y SANCHEZ, S.	7	2	5	5	1	0
159	157	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE OLIVOS PLAZA, S.A. DI	1	1	0	0	0	0
160	158	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RED DE ALIMENTOS B&R, SOCIEDAD A	2	1	1	0	0	0
161	159	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	GRUPO PAD, S.A. DE C.V.	10	8	2	10	0	0
162	160	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CAELUM SERVICES	4	2	2	0	2	2
163	161	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	PIZZA BOOM	5	2	3	5	0	0
164	162	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	EL CAFE DE DON PEDRO	60	24	36	49	0	0
165	163	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	EL DESIERTO	5	1	4	0	3	2
166	164	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	SERVICIOS FAMA, S.A. DE C.V.	17	6	11	15	0	2
167	165	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	CONCHAS LA MORENITA, S. A. DE C. V.	10	1	9	10	0	0
168	166	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	LITTLE CAESAR'S	461	222	239	461	0	0
169	167	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	MULNE	2	1	1	2	0	0
170	168	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	INVERSIONES CAD	21	15	6	16	3	0
171	169	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTES LA PAMPA ARGENTIN	180	128	52	154	0	26
172	170	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE RL DE EL SALVADOR, S	1	0	1	1	0	0
173	171	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	GASTRONOMIA INTEGRAL S.A. DE C.V.	1	1	0	1	0	0
174	172	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	A & R LATITUDES	2	0	2	2	0	0
175	173	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RECURSOS APLICADOS S.A. DE C.V.	6	6	0	1	0	0
176	174	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE SAL Y PIMIENTA	22	10	12	16	2	0
177	175	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE DOÑA ROSY	29	27	2	26	2	0
178	176	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	ALIMENTOS BUENOS Y BARATOS, S. A	2	2	0	2	0	0
179	177	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	DAKA, S.A. DE C.V.	21	17	4	12	0	0
180	178	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	PAPALANDIA	10	2	8	7	0	3
181	179	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	PICADELLI, S.A DE C.V.	8	2	6	8	0	0
182	180	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	FERREIRO, S.A. D.E C.V.	119	53	66	97	0	0
183	181	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	PIZZA NOVA	144	90	54	125	0	19
184	182	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	NEGOCIOS LÍQUIDOS S.A DE C.V	12	6	6	10	0	0
185	183	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CAFKA, S.A. DE C.V.	6	2	4	6	0	0
186	184	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	TAQUERIA MEXICANA LACALACA	208	101	107	208	0	0

Directorio de Empresas Grande Mediana Pequeña Micro PYMES

Listo 24°C Parc. nublado

Anexo 6: Listado de empresas parte 5

Autoguardado Copia de Restaurantes de Comida Rápida Municipio de San Salvador2021 Minex ^N0073 -J F P C - Carga bloqueada

Buscar (Alt+Q)

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General Formato condicional Dar formato como tabla Estilos

CARGA BLOQUEADA No hemos podido verificar si tiene los permisos necesarios para cargar el archivo. Guardar una copia

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
188	186	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES INNOVAL, S.A. DE C.V.	29	13	16	24	0	0
189	187	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes P & P S. A. DE C. V.	22	13	9	22	0	0
190	188	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES CAFETERIAS MAQUILSHUAT	75	20	55	75	0	0
191	189	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES HN INVERSION, S.A. DE C.V.	7	4	3	5	2	0
192	190	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES LE POUTINE	13	5	8	10	0	2
193	191	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES LONDON FOOD	1	1	0	0	1	0
194	192	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES ALFREDO SIGFRIDO MENJIVAR GALDI	6	2	4	6	0	0
195	193	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES LAZO RODRIGUEZ S.A. DE C.V.	34	16	18	19	0	0
196	194	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes AYALA MORALES, S. A. DE C. V.	1	0	1	0	1	0
197	195	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES MINH S, S.A.DE C.V.	7	7	0	5	0	0
198	196	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES LOS RANCHOS DE EL SALVADOR, S. A.	27	20	7	22	0	5
199	197	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES INVERSIONES RODEZ S.A. DE C.V.	8	4	4	8	0	0
200	198	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES LA DAMA, S.A. DE C.V.	3	1	2	3	0	0
201	199	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES INVERSIONES GABITOS, S.A. DE C.V.	7	4	3	5	2	0
202	200	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES RESTAURANTE SAKURA, S.A. DE C.V.	14	9	5	9	0	0
203	201	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES GRUPO PCES, S.A DE C.V	5	2	3	5	0	0
204	202	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES COMIDAS Y ENTRETENIMIENTO, S.A. I	15	9	6	12	2	0
205	203	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES A.R.M. CORPORATION, S.A. DE C.V.	6	4	2	6	0	0
206	204	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES MC DONALD'S EL SALVADOR	680	391	289	642	0	38
207	205	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES JARDIN DE CHINA	17	5	12	14	2	1
208	206	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES RESTAURANTE HUNAN, S.A. DE C.V.	17	12	5	12	2	1
209	207	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES INDUSTRIAS M Y M, S.A DE C.V.	1	0	1	0	1	0
210	208	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES EL MONDONGO, S.A. DE C.V.	11	2	9	11	0	0
211	209	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES PIZZERIA EL ROSAL	15	4	11	13	0	2
212	210	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes EL PINCHE	25	15	10	25	0	0
213	211	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES SUNDAY FUNDAY ENTERTAINMENT S.A	12	9	3	0	2	0
214	212	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES BURGER KING	1079	427	652	0	0	1079
215	213	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES INVERSIONES LOCALES S.A DE C.V	11	9	2	10	0	1
216	214	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES AL POMODORO	50	41	9	48	0	2
217	215	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES PREMIUM STEAK HUOSE, S.A. DE C.V.	2	0	2	2	0	0
218	216	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes GASTRONOMICA CINCUENTA Y DOS,	1	1	0	0	1	0
219	217	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES THE COFFEE CUP	8	2	6	8	0	0
220	218	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES RESTAURANTE ROYAL	24	18	6	24	0	0
221	219	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES DON LI	122	88	34	122	0	0
222	220	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES SUSHI ITTO	106	71	35	106	0	0
223	221	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES TUPAVI SOCIEDAD ANONIMA DE CAP	4	3	1	0	2	0
224	222	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes KALEA	3	1	2	3	0	0
225	223	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes QUE CHIVO SOCIEDAD ANONIMA DE	4	2	2	4	0	0

Directorio de Empresas Grande Mediana Pequeña Micro PYMES

6 Listo 24°C Parc. nublado

Anexo 7: Listado de empresas parte 6

Autoguardado Copia de Restaurantes de Comida Rápida Municipio de San Salvador2021 Minec - N0073 - J F P C - Carga bloqueada

Buscar (Alt+Q)

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Calibri 11 A⁺ A⁻ Ajustar texto General Formato condicional Dar formato como tabla Normal Bueno Incorrecto Neutral

CARGA BLOQUEADA No hemos podido verificar si tiene los permisos necesarios para cargar el archivo. Guardar una copia

A225 223

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
225	223	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	QUE CHIVO SOCIEDAD ANONIMA DE	4	2	2	4	0	0
226	224	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	INVERSIONES A & J, S.A. DE C.V.	11	4	7	9	0	0
227	225	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	SAN VLADIMIR, S.A. DE C.V.	1	0	1	0	1	0
228	226	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	ASADOS LA FOGATA	1	1	0	0	1	0
229	227	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	LAS BRUMAS GRILL & CAFE	50	28	22	45	0	5
230	228	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	MAIBI, S.A. DE C.V.	8	6	2	8	0	0
231	229	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE DIAMANTE DE CHINA	20	6	14	20	0	0
232	230	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	MACONDO	15	6	9	15	0	0
233	231	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	GOFRES, S.A. DE C.V.	7	2	5	7	0	0
234	232	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	TIPA, S. A. DE C. V.	6	4	2	6	0	0
235	233	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE PUEBLO VIEJO	50	24	26	50	0	0
236	234	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	FRANQUICIAS INTERNACIONALES, S.J	383	269	114	372	0	11
237	235	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	KAERU RAME	5	4	1	5	0	0
238	236	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	MARtha ELIZABETH Y ANA SYLVIA MI	2	1	1	0	2	0
239	237	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CHINA FOOD COMPANY S.A. DE C.V.	23	14	9	23	0	0
240	238	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	PUYAS GRILL Y BAR	25	18	7	22	0	3
241	239	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE HONG KONGF	4	1	3	4	0	0
242	240	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CITRON, S.A. DE C.V.	1	0	1	0	1	0
243	241	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	EL BODEGON	11	5	6	10	0	1
244	242	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	FABRICANDO PIZZAS, S.A DE C.V.	5	3	2	5	0	0
245	243	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTES Y KARAOKES, S.A. DE	7	6	1	7	0	0
246	244	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	LA COCINA DE MARIA	3	2	1	3	0	0
247	245	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	NEW YORK DELLY	21	8	13	20	0	1
248	246	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE RINCON DEL CHEF	9	4	5	6	2	1
249	247	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	PIZZA ROMANA	10	7	3	9	0	1
250	248	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	"RESTAURANTE LA BRASILEÑA"	8	5	3	8	0	0
251	249	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE EL SOCCER CITY.	5	2	3	5	0	0
252	250	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	MIA PIZZA	9	1	8	8	1	0
253	251	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	ORALE, S. A. DE C.V	16	10	6	16	0	0
254	252	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	GASTROCAF, S.A. DE C.V.	1	1	0	1	0	0
255	253	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	TORTAS EL ZARCO	15	14	1	11	0	0
256	254	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE MOODY BLUES	12	4	8	11	0	0
257	255	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE AUTOMARISCOS DON	10	5	5	10	0	0
258	256	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CAFETERIA Y RESTAURANTE DON ARC	59	14	45	57	0	0
259	257	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE EL HORNO DI FAB	32	17	15	31	0	0
260	258	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE UNCLE YANG	3	0	3	3	0	0
261	259	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	LOS TACOS DE PACO	4	4	0	3	1	0
262	260	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	BAR Y RESTAURANTE LA FINQUITA	9	2	6	8	1	0

Directorio de Empresas Grande Mediana Pequeña Micro PYMES

Listo Accesibilidad: es necesario investigar

24°C Parc. nublado

Anexo 8: Listado de empresas parte 7

Autoguardado Copia de Restaurantes de Comida Rápida Municipio de San Salvador2021 Minc: ^N0073 -I F P C • Carga bloqueada

Buscar (Alt+C)

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Calibri 11 A⁺ A⁻ Ajustar texto General

N K S Fuente Alineación Número Estilos

Formato condicional Dar formato como tabla

Normal Bueno Incorrecto Neutral

CARGA BLOQUEADA No hemos podido verificar si tiene los permisos necesarios para cargar el archivo. Guardar una copia

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
262	260	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	BAR Y RESTAURANTE LA FINQUITA	9	3	6	8	1	0
263	261	11	Inactivas	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	INVERSIONES MULTIPLES AMC, S. A. I	1	1	0	1	0	0
264	262	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTES Y KARAOQUES, S.A. DE	7	6	1	7	0	0
265	263	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	LA COCINA DE MARIA	3	2	1	3	0	0
266	264	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	NEW YORK DELLY	21	8	13	20	0	1
267	265	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE RINCON DEL CHEF	9	4	5	6	2	1
268	266	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	PIZZA ROMANA	10	7	3	9	0	1
269	267	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	"RESTAURANTE LA BRASILIÑA"	8	5	3	8	0	0
270	268	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE EL SOCCER CITY.	5	2	3	5	0	0
271	269	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	MIA PIZZA	9	1	8	8	1	0
272	270	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	Restaurantes	ORALE, S. A. DE C.V	16	10	6	16	0	0
273	271	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	GASTROCAF, S.A. DE C.V.	1	1	0	1	0	0
274	272	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	TORTAS EL ZARCO	15	14	1	11	0	0
275	273	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE MOODY BLUES	12	4	8	11	0	0
276	274	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE AUTOMARISCOS DON	10	5	5	10	0	0
277	275	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	CAFETERIA Y RESTAURANTE DON ARC	59	14	45	57	0	0
278	276	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE EL HORNO DI FAB	32	17	15	31	0	0
279	277	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	RESTAURANTE UNCLE YANG	3	0	3	3	0	0
280	278	2	Comercio	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	LOS TACOS DE PACO	4	4	0	3	1	0
281	279	3	Servicios	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	5610017	RESTAURANTES	BAR Y RESTAURANTE LA FINQUITA	9	3	6	8	1	0
282														
283														
284														
285														
286														
287														
288														
289														
290														
291														
292														
293														
294														
295														
296														
297														
298														
299														
300														

Directorio de Empresas Grande Mediana Pequeña Micro PYMES

Listo Accesibilidad: es necesario investigar

24°C Parc. nublado

TÍTULO.

Impacto de la satisfacción sobre el estrés de empleados de restaurantes de San Salvador

AUTORES E INSTITUCIÓN.

Ada Abihail Lara Aquino

Paola Michelle Pérez Coreas

Douglas Alexander Santos Huevo

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE.

Esta monografía es un escrito comparativo con respecto a uno de los problemas de salud más frecuente en el último tiempo es el llamado estrés laboral, el cual no sólo afecta al trabajador en el entorno en el cual se desempeña laboralmente o a la empresa, independiente de la actividad que realice, sino que también ocasiona grandes dificultades tanto emocionales, como familiares y/o personales, esto, debido a que son sometidos a exigentes estándares de calidad para garantizar un óptimo servicio y atención al cliente en cada una de sus tareas operativas.

El objetivo general de la presente investigación es determinar cómo la satisfacción laboral incide en prevenir el estrés percibido en los empleados de restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador. Para lograr conclusiones, efectos de esta investigación, se optó por el enfoque cuantitativo.

En consideración con lo expuesto es que nace la inquietud de realizar esta investigación, sin embargo, a diferencia de muchos otros estudios que se han realizado sobre el tema, la población investigada esta vez son empleados de restaurantes de comida rápida en el municipio de San Salvador. Fenómeno de crecimiento exponencial y mundial, del cual nuestro país no está exento.

La población total del estudio está conformada por 2940 empleados de restaurantes de comida rápida en el Municipio de San Salvador. De los cuales: El instrumento fue aplicado a 146 empleados de: Mc Donald's, Pizza Hut, KFC, Little Caesar's, Burger

King, Pizza Nova, Vaca Brava, Wendy's y Domino's Pizza, restaurantes de comida rápida que permitieron el acceso de los investigadores para llevar a cabo la técnica de recopilación de información.

Dentro de los participantes del instrumento de investigación el número de empleados de sexo masculino y femenino es igual, con el fin de obtener un resultado imparcial se seleccionó de esta forma para poder establecer un parámetro más exacto. El promedio de edad de la mayoría de los empleados se encuentra entre los 18 a 25. La muestra se redujo debido a que los demás restaurantes contemplados dentro del listado que conforma la población total no permitieron que sus empleados participaran en la encuesta. Como parte de la selección de restaurantes que participarían en el instrumento, se tomó en cuenta el concepto de comida rápida, platillos y precios, para determinar su participación dentro de la investigación.

Posterior a la realización de las conclusiones y recomendaciones del estudio se procedió a diseñar una propuesta que dirime el nivel de estrés percibido por los empleados de acuerdo con los hallazgos obtenidos con la herramienta de investigación.

Debido a esto, es posible apreciar, que son los factores que influyen negativamente en el desarrollo de sus labores diarias. Dentro de éstos, los más importantes son: Largas jornadas de trabajo y la relación directa con todo tipo de personas, sumado a la presión de los encargados de los restaurantes abonan al colapso de estrés que desencadena en consecuencias físicas y psicológicas que muchas veces puede significar consecuencias irreversibles en su salud. Por lo tanto, es importante la motivación por parte de los líderes y jefes.

Palabras Claves: Estrés Laboral, Empleados, Prevenir el estrés, satisfacción laboral.

INTRUDUCCIÓN.

En los últimos años se han realizado diversos estudios acerca de patologías ligadas a las consecuencias de elevados niveles de estrés percibidos por los empleados en las diferentes áreas de las compañías. El estilo de vida acelerado de los tiempos modernos conlleva a una serie de “beneficios” para las personas, entre los que se pueden advertir, por ejemplo: un mayor avance en tecnologías, mejor calidad en algunos servicios a los usuarios dentro de restaurantes de comida rápida, mayores expectativas de vida, entre otros.

Sin embargo, todos estos llamados “beneficios”, muchas veces traen consigo una serie de problemáticas, que pueden causar estragos en la vida de los seres humanos. Los restaurantes no son la excepción, ya que sus empleados son sometidos a exigentes estándares de calidad para garantizar un óptimo servicio y atención al cliente en cada una de sus tareas operativas. Es por ello que se decide indagar acerca de la incidencia directa en la satisfacción laboral de los antes mencionados.

Uno de los problemas de salud frecuente en el último tiempo es el llamado estrés laboral, el cual no sólo afecta al trabajador en el entorno en el cual desempeña su trabajo, independientemente del tipo que este sea, sino que también ocasiona grandes dificultades emocionales, familiares y/o personales, todo esto al no poder enfrentarlo de manera adecuada, viendo sobrepasada la capacidad de adaptación que el individuo pueda poseer.

El Hombre, es una unidad biopsicosocial, que puede habituarse a circunstancias adversas en su ambiente laboral, familiar o personal. Muchas veces no es posible llevar a cabo el proceso de adaptación necesario para enfrentar de manera adecuada el estrés producido, pudiendo originar verdaderos problemas ya sean estos de tipo biológico y/o psicológico.

Es por lo que se decide indagar acerca de la incidencia directa en la satisfacción laboral de los antes mencionados. Para ello se ha tomado como referencia los restaurantes de comida rápida ubicados en el área metropolitana de San Salvador.

La técnica que se utilizó para la recopilación de información fue la encuesta a través de un cuestionario diseñado de acuerdo con las variables e indicadores puntualizados en el documento, al tratarse de una investigación cuantitativa, para el procesamiento e interpretación de resultados se utilizó la herramienta de Google Forms, la cual ayudó a socializar el instrumento con los participantes.

Como respuesta a la problemática estudiada se realizó el diseño de una propuesta que resuelve secuencialmente el padecimiento de los empleados a niveles altos de estrés y situaciones que comprometan su estado físico y anímico.

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

Para la realización de esta investigación se escogió el enfoque cuantitativo donde se recopiló información de manera estadística entablándose en tablas dinámicas y diagramas que se interpretaron en análisis en los cuales se profundizaron para dar los mejores resultados de las aplicaciones y de las herramientas diseñadas.

El tipo de Investigación que se utilizó en el estudio de la tesis es la descriptiva y cuantitativo de esta manera se enfocó a utilizar una herramienta de cuantificar y analizar los resultados de la encuesta.

La técnica de la encuesta ya que esta nos proporcionó la información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los encuestados de igual forma se utilizó la técnica de la observación, por medio de esta técnica logramos observar el comportamiento de los participantes que presentan el fenómeno a investigar.

La encuesta se creó por medio de cuestionarios realizados en Google Forms en el cual se distribuyó entre las diferentes cadenas de comida rápida.

Se sacó los datos por medio del ministerio de economía lo cual se escoge el rubro del estudio que sale un dato de 2940 empleados de restaurantes de comida rápida en el Municipio de San Salvador.

Se hizo un cálculo con la fórmula de la muestra finita con una respuesta de 322, en los datos de la encuesta se tomó un resultado de 146 encuestado de empleados en

los restaurantes de comida rápida en el Municipio de San Salvador con el resultado obtenido se fue confirmando en el estudio que muchas de estas empresas no hay programas de prevención de estrés lo cual el objetivo principal es el cuidado y salud de los empleados.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Estas preguntas se escogieron ya que sus objetivos proporcionan un resultado fundamental para el desarrollo del proyecto de investigación, tanto la satisfacción laboral, tener un programa de prevención de estrés en el lugar de trabajo, y saber que satisfacción laboral puede influenciar en la eliminación del estrés proporcionó la base para lograr diseñar una propuesta estratégica para un futuro lograr implementarse

Pregunta 3: ¿Se siente satisfecho en su lugar de trabajo?

Objetivo: Conocer el porcentaje de empleados que se sienten satisfechos en su lugar de trabajo.

Grafica 6

Gráfico de la pregunta 3

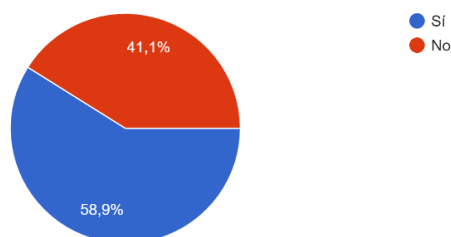


Tabla 6

Tabla de la pregunta 3

Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	86	59
No	60	41
Total	146	100%

Análisis:

Cerca del 60% de los participantes ha manifestado sentirse satisfechos en su lugar de trabajo, pero un alto porcentaje asegura no estarlo, pudiendo ser producto de una gestión poco amigable con el personal.

Pregunta 7: ¿Posee un programa de prevención de estrés laboral donde usted labora?

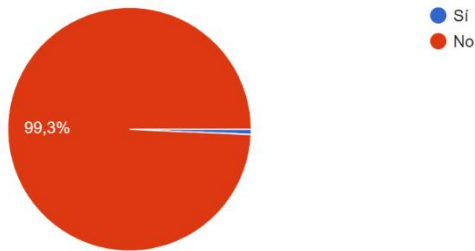
Objetivo: Identificar la existencia de programas de prevención de estrés laboral en los restaurantes de comida rápida.

Gráfico 10

Tabla 10

Gráfico de la pregunta 7

Tabla de la pregunta 7



Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	1	0.7
No	145	99.3
Total	146	100%

Análisis:

Como se observa, en los restaurantes de comida rápida no se cuenta con un programa de prevención del estrés laboral en beneficio de todos sus empleados.

Pregunta 9: ¿La satisfacción laboral le ayuda a usted a eliminar el estrés?

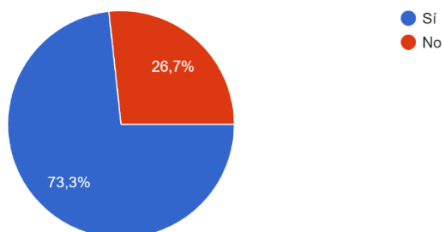
Objetivo: Conocer la relación que hay entre satisfacción laboral y el estrés percibido por los empleados.

Gráfico 12

Tabla 12

Gráfico de la pregunta 9

Tabla de la pregunta 9



Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	107	73.3
No	39	26.7
Total	146	100%

Análisis: Tres cuartas partes de los empleados asocia la satisfacción laboral con la eliminación del estrés, es decir es de su conocimiento que están relacionados directamente y que es la misma vía por la cual se dirime.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones.

La satisfacción laboral es una respuesta afectiva resultado de la relación entre las experiencias, necesidades siendo este la consecuencia de los esfuerzos de las entidades en pro del talento humano en su gestión de responsabilidad especial por el bienestar emocional y físico en las diferentes áreas de una compañía por otra parte, el estrés puede presentarse como resultado de la ausencia de la satisfacción laboral que puede ocurrir por medio de malas planificaciones o no poseer programa de prevención de estrés.

Los empleados de los restaurantes de comida rápida han manifestado que las largas jornadas de trabajo y relación directa con todo tipo de personas, causa cierto colapso de estrés que se observa enfermedades físicas y mentales que puedan causar consecuencia irreversible en la salud del empleado.

Recomendaciones.

- Fomentar la apertura al diálogo con los empleados con respecto al nivel de satisfacción con aspectos laborales y las prestaciones que se les ofrecen, enfocado en la mejora continua y con el cumplimiento de sus derechos como trabajadores y en sus derechos universales como seres humanos.
- Implementar un plan estratégico que mejore la percepción de los empleados de restaurantes, brindándoles las condiciones idóneas para realizar sus operaciones como también disminuir la fuga de talento debido a un elevado nivel de insatisfacción con la empresa.
- Realizar actividades integradoras entre los empleados de los restaurantes

donde se motive a continuar construyendo un ambiente agradable para la sana convivencia entre compañeros y la insidencia de los líderes en su labor.

- Capacitar periódicamente al personal para la actualización de conocimientos y aplicación de nuevas técnicas que potencien sus habilidades técnicas en el ejercicio de sus labores en las diferentes áreas de los restaurantes

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

24. Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento... Sapiens, 7, (001), pp. 43-57.
25. Gibson, J., Ivancevich, J. y Donelly, J. (2001). Fundamentos de dirección y administración de empresas. Colombia: McGraw Hill.
26. Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento... Sapiens, 7, (001), pp. 43-57.
27. Koev, M. (nd). El Salvador - Foro sobre "Depresión y Salud Mental" Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud.

Bibliografía.

1. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13266:el-salvador-foro-sobre-depresion-y-salud-mental&Itemid=42050&lang=es.
2. Navarro, F. (5 de mayo de 2015). Como se origina el estrés. Canal Gestión Integrada. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de [https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/como-se-origina-el-estres/#:~:text=El%20origen%20del%20t%C3%A9rmino%2C%20es,Universidad%20de%20Montreal\)%20en%201936](https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/como-se-origina-el-estres/#:~:text=El%20origen%20del%20t%C3%A9rmino%2C%20es,Universidad%20de%20Montreal)%20en%201936).
3. Salud, M. (sf). El estrés laboral y su prevención. Página de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>.