

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XI

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**



**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE PIZZA HUT - REAL PLAZA
TRUJILLO, 2017.**

AUTOR:

Fernando Nimrob Alarcón Ravello

ASESOR:

Mg. Mirtha Armas Chang

LINEA DE INVESTIGACION:

Gestión y desarrollo empresarial

Trujillo – Perú

2019

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte. OFM
Gran Canciller y fundados de la UCT Benedicto XVI

RP. Dr. Jhon Joseph Lydon meHgh, OSA
Rector

Dr. Olando Bracamonte Sandra Mónica
Vicerrectora


Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri
Sub Gerente

Ing. Marco Antonio Dávila Cabrejos
Gerente de Administración y Finanzas

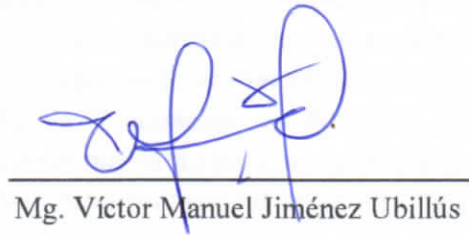
Mg. José Andrés Cruzado Albarrán
Secretario General

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz
Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Económicas

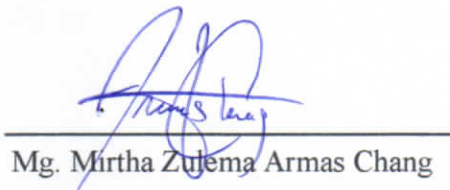
VISTO BUENO DEL ASESOR



Dr. Elver Piter Hernández Vigil



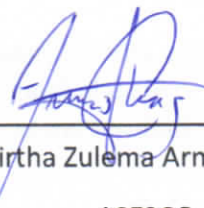
Mg. Víctor Manuel Jiménez Ubillús



Mg. Mirtha Zulema Armas Chang

APROBACION DEL ASESOR

Yo, Mg. Mirtha Zulema Armas Chang, en calidad de asesor del trabajo de investigación "Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de Pizza Hut. Real Plaza Trujillo, 2017". Desarrollado por ex alumno Fernando Nimrob Alarcón Ravello, egresado de la Carrera de Administración Turística y Hotelera considero que dicha investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y responde a las normas establecidas en su reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en el momento para la presentación de trabajos de investigación para la obtención del Título Profesional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.



Mg. Mirtha Zulema Armas Chang

ASESOR

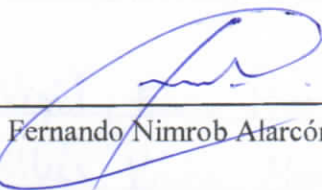
DECLARACION JURADA

Yo, Fernando Nimrob Alarcón Ravello, egresado de la carrera de Administración Turística y Hotelera de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica y Trujillo, identificado con DNI: 45059473 respectivamente.

Declaro bajo juramento que:

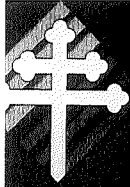
1. Soy autor del presente trabajo de investigación, titulado "Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de Pizza Hut. Real Plaza Trujillo. 2017.
2. La presente investigación es de carácter original, no ha sido plagiada, para el cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes a consultar.
3. La investigación presentada ha sido publicada en su anterioridad y sus datos numéricos fueron recolectados en base a consultas hechas a Pizza Hut – C.C. Real Plaza Trujillo.
4. Asimismo, el presente trabajo de investigación no afecta ni atenta contra los derechos de terceros, por tal motivo al evaluar la originalidad de la investigación por medio del programa turnitin se tuvo como resultado un 16% de similitud.

Por lo expuesto, mediante el presente documento asumo ante la universidad cualquier responsabilidad producto la originalidad y veracidad del contenido.



Fernando Nimrob Alarcón Ravello

DNI: 45059473



Acta de Evaluación de Titulación Profesional por Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis

En la ciudad de Trujillo, a los 26 días del mes de Febrero del 2019, siendo las 09:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar el Examen de Titulación Profesional de Licenciado(a) en ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
(Indicar la Carrera Profesional)

Especialidad: _____
(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)


Bachiller: ALARCÓN RAVELLO, Fernando Nimrob
(Apellidos y Nombres)

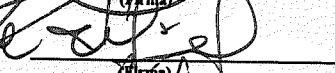
quien desarrolló la Tesis Titulada:
Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de Pizza Hut - Real Plaza Trujillo, 2017

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO por Mayoría
(Aprobado o desaprobado (**)) (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**))
emitiéndose el calificativo final de Catorce 14
(Letras) (Números)

Siendo las 10:15 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Hernández Vigil, Elver Peter 
(Dr. Mg. o Lic). (Apellidos y Nombres) (Firma)

Secretario: Mg. Jiménez Ubillés, Víctor Manuel 
(Dr. Mg. o Lic). (Apellidos y Nombres) (Firma)

Vocal: Mg. Armas Chang, Mirtha Zulena 
(Dr. Mg. o Lic). (Apellidos y Nombres) (Firma)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE PIZZA HUT - REAL PLAZA TRUJILLO, 2017.

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

1%

★ winred.com

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Trujillo, Marzo de 2019.

ANEXO 1:

FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A: Dr. Carlos Cerna Muñoz

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo Nosotros (as)

Fernando Nimrod Alarcón Ravello

Autor (es) de la investigación titulada:

Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de Pizza Hut. Neal Plaza Trujillo, 2017

Sustentada y aprobada el 26 de Febrero del 2019 para optar el Grado Académico/ Título Profesional de:

Licenciado en Administración Turística y Hotelera

CEDO LOS DERECHOS a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente:

(Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de acceso	Descripción del Acceso	Marcar con X
ABIERTO	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	X
RESTRINGIDO	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	

OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS.

Una licencia Creative Commons es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

CC-BY: Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-SA: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-ND : Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC-SA: Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	<input checked="" type="checkbox"/>
CC-BY-NC-ND: Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.	<input type="checkbox"/>

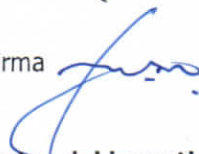
Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: Fernando Nimrod Alarcón Ravello

DNI: 45059473

Teléfono celular 959373244

Email feralallo@gmail.com

Firma 

Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: _____

DNI: _____

Teléfono celular _____

Email _____

Firma

Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: _____

DNI: _____

Teléfono celular _____

Email _____

Firma

DEDICATORIA

A Dios, por todo su amor y misericordia y
las grandes bendiciones recibidas en mi
vida.

A mi madre y padre, por darme la vida y
enseñarme el camino del trabajo y la
responsabilidad.

Y a todos quienes en algún momento me brindaron unas palabras de aliento para
conseguir mi propósito.

El autor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Católica de Trujillo por haberme dado la oportunidad de ser parte de esta casa de estudios. A mi asesora Mg. Mirtha Armas Chang por sus orientaciones, conocimiento y guía he podido concluir esta tesis.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
TABLA DE CONTENIDO.....	iii
RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
I. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1 Planteamiento del problema.....	7
1.1.1 Descripción de la realidad problemática.....	7
1.1.2 Formulación del problema.....	9
1.1.2.1 Problema general.....	9
1.1.2.2 Problema específicos.....	9
1.2 Formulación de los objetivos.....	10
1.2.1 Objetivo general.....	10
1.2.2 Objetivos específicos.....	10
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	11
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	12
2.1 Antecedentes del estudio.....	12
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	12
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	15
2.1.3 Antecedentes locales.....	17
2.2 Marco teórico.....	18
2.2.1 Clima Organizacional.....	18
2.2.2 Satisfacción laboral.....	25
2.3 Definición de conceptos.....	30
2.4 Formulación de hipótesis.....	32
2.4.1 Hipótesis general.....	32
2.4.2 Hipótesis específicas.....	32
2.5 Variables.....	32
2.5.1 Operacionalización de las variables.....	32
III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	35
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	35
3.2 Población y muestra.....	36
3.2.1 Población – Muestra.....	36
3.3. Diseño de la investigación.....	36
	iii

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.4.1 Técnica.....	37
3.4.2 Instrumentos.....	37
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	37
3.5.1 Análisis de resultados.....	37
Estadística descriptiva.....	37
Estadística inferencial.....	38
IV. RESULTADOS.....	39
4.1 Presentación de resultados.....	39
4.1.1 Con respecto a la variable Clima Organizacional.....	39
4.2 Pruebas de hipótesis.....	43
4.2.1 Planteamiento de hipótesis.....	43
4.2.2 Estadístico de contraste.....	43
4.2.3 Resultado.....	43
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
IX. ANEXOS.....	54
Clima organizacional.....	54
Satisfacción Laboral.....	57
Base de datos Satisfacción laboral.....	59
Base de datos Clima Organizacional.....	62

RESUMEN

En la presente investigación tuvo como finalidad determinar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los 38 colaboradores del Restaurante Pizza Hut - Real Plaza Trujillo, 2017. El método empleado en la misma es de tipo correlacional causal, teniendo en cuenta que existen dos variables, una independiente y la otra dependiente, y una relación causa efecto entre ambas. Ya que el estudio está enriquecido en un espacio de tiempo. Esta investigación es de tipo no experimental donde la variable independiente es clima organizacional y la variable dependiente es satisfacción laboral.

Se recogió la información utilizando como técnica la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario para la variable Clima Laboral – Sonia Palma Carrillo (CL – SPC) con cinco factores: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, con un total de 50 ítems; y para la variable Satisfacción Laboral - Sonia Palma Carrillo (SL – SPC) con siete factores: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, con un total de 36 ítems.

Se dió como resultado en la presente investigación que el clima organizacional si influye significativamente sobre la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Pizza Hut – Real Plaza Trujillo, 2017. Por lo que se le recomienda a Pizza Hut lograr un equilibrio entre el clima organizacional, establecido por normas de respeto, empática, comunicación asertiva; y la satisfacción laboral para desarrollar en sus colaboradores bienestar a través de un trato adecuado.

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y Pizza Hut.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of the organizational climate on the job satisfaction of every 38 employees of the Pizza Hut Restaurant - Real Plaza Trujillo, 2017. The methodology of this research is causal correlational, taking into account that there are two variables, one independent and the other dependent, and a relationship causes effect between the two. Because of the study is framed in a space of time. The research is of non experimental type where the independent variable is organizational climate and the dependent variable is job satisfaction.

The survey was used as a technique for the collection of information and as an instrument the questionnaire for the variable Laboral Climate - Sonia Palma Carrillo (CL - SPC) that consists with five factors: personal fulfillment, labor involvement, supervision, communication and working conditions, with a total of 50 items; and for the variable job satisfaction of Sonia Palma Carrillo (SL – SPC) with seven factors: physical and / or material conditions, labor and / or remunerative benefits, administrative policies, social relations, personal development, performance of tasks and relationship with authority, with a total of 36 items.

It was found in the present investigation that the organizational climate does not significantly influence the job satisfaction of the employees of the Pizza Hut restaurant - Real Plaza Trujillo, 2017. Therefore, Pizza Hut is recommended to achieve a balance between the organizational climate, established by rules of respect, empathy, assertive communication; and job satisfaction to develop in its employees well-being through proper treatment.

Keywords: Organizational Climate, Labor Satisfaction and Pizza Hut.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día, las organizaciones modernas buscan ser más competitivas en este mundo global, por lo que crean estrategias que les permiten alcanzar algunas ventajas sobre sus competidores tanto en el producto como en los servicios que brindan. Por lo tanto, centran su atención en sus empleados, que son considerados los más importantes de las actividades de las empresas; Por lo tanto, el interés es ofrecerles un clima organizacional adecuado para el trabajo, permitiéndoles sentirse satisfechos y de esta manera realizar las actividades que han sido asignadas con eficiencia y eficiencia que contribuyan al desarrollo de la visión organizacional (Budihardjo & Mulya, 2013).

Como sabemos, las instituciones tienen generalmente los recursos para cumplir sus metas, dentro de estos recursos podemos encontrar los recursos físicos y humanos; El primero permitirá el establecimiento de las condiciones apropiadas, para que el recurso humano pueda cumplir su labor, y todo sea el que determine el clima organizacional de la institución. Por lo tanto, se menciona que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables que toman en cuenta el bienestar de las personas en su trabajo, la calidad de su vida laboral, y consecuentemente afectan el desempeño de su trabajo (Sotomayor, 2013).

Si la empresa estima su propio clima organizacional y lo hace más fuerte o mejor, puede lograr grandes ventajas, ya que los empleados revelan ideas innovadoras, soluciones creativas a los problemas presentados y ayudan a sus colegas; Esto fomenta la unidad y el buen trabajo en equipo, el crecimiento y el desarrollo de la propia institución.

Pizza Hut es una compañía de cadenas de comida rápida de las marcas del grupo Yum Brands, ubicada en la cuarta posición a nivel de negocio (Forbes, 2013). La compañía fue creada por los hermanos Dan y Frank Carney, quienes abrieron su primer restaurante el 15 de junio de 1958. La compañía tiene más de 14100 sucursales en 100 países de todo el mundo, por lo que es la mayor cadena de pizzerías más grande del mundo, nuestro país tiene 99 (formatos Express, Comedores y Delivery's) sucursales presentando solo 4 en nuestra ciudad,

ubicados en el Ovalo Larco, Centro Comercial Real Plaza y dos sucursales en el Centro Comercial Mall Aventura Plaza.

Dentro de los destinos de Pizza Hut es proporcionar un ambiente divertido, basado en el respeto a las personas, así como la implementación de los más altos estándares de excelencia en la realización de operaciones, consigue aumentar el número de carreras y clientes entusiastas todo el tiempo; Según Héctor Viche, gerente regional de talento, Pizza Hut cree en la alegría de compartir, por lo que contratamos a personas con una actitud positiva, desarrollando sus conocimientos y mejorando su talento.

Pizza Hut reconoce a su gente no como empleados, sino como socios; este título se utiliza para tratar a cada miembro del equipo y no es el único término en el idioma de la empresa. También reconoce que sus colegas son profesionales de servicios profesionales, profesionales de la cocina y profesionales del hogar. Desde el primer día alguien está comenzando a trabajar entrenado bajo estándares internacionales, obtener las habilidades necesarias para ser profesional en su área, con todo el apoyo que una marca, como la de esta empresa representa.

A nivel local, la franquicia de Pizza Hutt promueve un clima organizacional excelente, y eso está en el Know How de la franquicia, sin embargo, en el presente año de investigación el desarrollo de las operaciones ha tenido inconvenientes en el logro del clima organizacional debido a la presión productiva para mejorar los resultados económicos de la sucursal, mayor exigencia de los clientes quienes demandan empatía y asertividad de los empleados que están bajo presión, y en particular por el hecho de que existen horas punta que exponen a fatiga física, mental y emocional; lo que lleva a momentos de inadecuado clima laboral que se traduce en insatisfacciones laborales que llevan a alta rotación de personal, pues por lo general son jóvenes que no están acostumbrados al trabajo bajo presión.

De esta manera esta investigación se centrará en la sucursal del C.C. Real Plaza, porque a pesar de todos los esfuerzos de la empresa para crear un clima organizacional adecuado, no es seguro que los problemas sean internos o fuera del centro de trabajo ya que los empleados son jóvenes, en su mayoría estudiantes y trabajan bajo la modalidad de tiempo parcial, la preocupación latente por el Consejo de administración siempre ha sido el bienestar de los empleados.

Se considera oportuno investigar el clima organizacional entendido como “el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental” y se lo aborda en detalle en el marco teórico del presente proyecto, el estudio de clima organizacional es la medición de este clima organizacional a través de instrumentos estandarizados que lo caracterizan en una escala, que permite determinar si es adecuado o es necesario mejorarlo y se aborda en la metodología.

Se justifica también porque es importante aplicarlo en Trujillo, debido a que es la realidad encontrada en una sucursal en el distrito de Trujillo, a donde se tiene acceso de investigar, sin embargo, pudo ser en cualquier localidad.

Por otra parte, es importante por cuanto existen antecedentes exitosos, de investigaciones, entendiéndose por exitosos que se investigó las variables y se demostró la relación. Entre las organizaciones de estos antecedentes están SEDALIB, Hospital Regional, Damper, Chimú Agropecuaria, etc., que pueden ser aplicados en la empresa en estudio.

1.1.2 Formulación del problema

1.1.2.1 Problema general

¿Cómo influye el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de Pizza Hut - Real Plaza Trujillo?, 2017.

1.1.2.2 Problema específicos

1. ¿Cuáles son los factores y categorías del clima organizacional de los colaboradores del Restaurante Pizza Hut - Real Plaza Trujillo, 2017?

2. ¿Cuáles son los factores y las categorías de la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Pizza Hut - Real Plaza Trujillo, 2017?
3. ¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre los factores significación y condiciones de trabajo de la tarea de la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Pizza Hut - Real Plaza Trujillo, 2017?
4. ¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre las dimensiones condiciones físicas, beneficios laborales, relación con la autoridad y desarrollo personal de la variable satisfacción laboral?
5. ¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre las dimensiones Políticas administrativas, relaciones sociales y desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral?

1.2 Formulación de los objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Pizza Hut - Real Plaza Trujillo, 2017.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Identificar los factores y las categorías del clima organizacional de los colaboradores del Restaurante Pizza Hut - Real Plaza Trujillo, 2017.
2. Identificar los factores y las categorías de la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Pizza Hut - Real Plaza Trujillo, 2017.
3. Determinar la influencia del clima organizacional sobre las dimensiones condiciones físicas, beneficios laborales, relación con la autoridad y desarrollo personal de la variable satisfacción laboral.
4. Determinar la influencia del clima organizacional sobre las dimensiones Políticas administrativas, relaciones sociales y desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

Social: Este estudio tiene un significado social, porque los centros de comida rápida atraen un gran número de personas diariamente y el buen trato para el cliente es proyección de la satisfacción interna que siente el colaborador hacia su trabajo debido a un buen ambiente laboral.

Práctica: Está justificado porque con este proyecto se pretende encontrar los puntos de ruptura, donde las carencias se reflejan en un entorno de trabajo adecuado que conduzca a la satisfacción de los socios, encontrando soluciones prácticas para la modificación de errores.

Teórica: El estudio también es importante a nivel teórico ya que, valida las recomendaciones de Sonia Palma Carrillo sobre las dimensiones del entorno organizacional, además de demostrar la relación entre esta variable y la satisfacción laboral, qué otro Pizza Hut a nivel nacional se puede hacer referencia a los resultados y diagnosticar y aplicar la solución.

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes del estudio.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Flores (2000), en su tesis “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de tiempo parcial de la Universidad de las Américas”, señala como objetivo principal describir, en los profesores de tiempo parcial de una institución educativa de nivel superior, el clima organizacional, la satisfacción laboral, y establecer una correlación entre ambas variables. La investigación se apegó a lo que es un estudio de tipo cuantitativo con un diseño no experimental, de tipo transeccional-correlacional, basado en una muestra probabilística estratificada de los departamentos académicos. Conclusiones: la correlación entre el clima organizacional global y la satisfacción laboral para cada escuela es la siguiente: Escuela de Ciencias Sociales, .596; Escuela de Humanidades, .462; Escuela de Negocios, .128; Escuela de Ingeniería, .758; Escuela de Ciencias, .821. La correlación global es de .425, lo que indica que existe una correlación positiva media entre ambas variables. Siendo así, no se puede asegurar que la satisfacción o no de los profesores de tiempo parcial este estrechamente vinculada al clima organizacional, o viceversa. Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral.

Fernandez & Paravic (2003) en su artículo de revista científica “Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile” señalan como metodología de investigación de tipo descriptivo y correlacional que tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados. Se trabajó con una muestra total de 248 enfermeras hospitalarias. Se utilizaron los siguientes instrumentos recolectores: Índice de Descripción del Trabajo de Smith *et al.*; subescala de condiciones del trabajo de Bolda; además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y con la satisfacción en su vida personal, entre otras. Conclusiones: Las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando

mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad.

Cortés (2009), en su artículo de revista científica “Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachón” señala como metodología de investigación fue cuantitativo y de tipo descriptivo, transversal. Conclusiones: Existe un entorno organizacional de insatisfacción general en el hospital, ya que nadie reconoce el buen desempeño del personal, es decir, el personal siente que las autoridades no tienen ninguna contribución a su desempeño personal y profesional.

Alcalá (2011), en su tesis “El clima organizacional en una institución pública de educación superior” señala como metodología: Esta investigación fue cuantitativa, descriptiva y transversal. Para alcanzar su objetivo se utilizó un instrumento formado por 53 reactivos distribuidos en 9 dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relación cooperación, estándares de desempeño, conflictos e identidad que permite recoger y describir hechos de la organización mediante la percepción del individuo. El instrumento aplicado a 111 trabajadores del área administrativa y académica. Los resultados reportaron que en general los trabajadores tienen una buena percepción de la organización en siete de las nueve variables. Se concluyeron las variables moduladoras: sexo, edad, antigüedad, nivel de estudios, sin embargo, no se obtuvieron datos estadísticamente significativos. Recomendó llevar a cabo una intervención en el proceso humano denominado intervención de un tercero.

Gamboa (2014) en su artículo de revista científica “Clima laboral de la empresa Bombonería Di Perugia” señala como objetivo determinar la percepción del clima laboral en la empresa Bombonería Di Perugia. Método: Se utilizó un tipo de diseño descriptivo simple con una muestra conformada por 71 trabajadores cuyas edades fluctúan entre 19 a 55 años, con una permanencia laboral mayor de siete meses. El tipo de muestreo fue probabilístico de tipo aleatorio simple. Para el análisis de datos se utilizó SPSS versión 17 y Microsoft Excel 2007. Se aplicó la Escala de Clima Socio Laboral SPC, construida el año 2004 en Lima-Perú por la psicóloga Sonia Palma; la escala obtuvo altos valores de validez y confiabilidad. Resultados: La percepción del clima laboral entre los trabajadores se ubica en el nivel medio según los puntajes obtenidos en la escala de clima socio laboral. Los tres factores críticos percibidos por los trabajadores fueron: autorrealización, comunicación y condiciones laborales. De otro lado, se constató que la percepción del clima varía por grupo ocupacional y edad. Recomendaciones: Fortalecer los factores del clima laboral, creando mecanismos de reconocimiento y recompensas para que los trabajadores puedan afianzar su motivación y liderazgo. Por ejemplo, se puede monitorear constantemente el desempeño de los supervisores y jefes de área para que orienten el trabajo en equipo de sus trabajadores a su cargo, haciendo que participe de los objetivos y metas de la organización.

Ilmakunnas & Bockerman (2012), en su artículo de revista científica “El nexo entre satisfacción laboral y productividad: un estudio Uso de datos de registro y encuesta coincidentes”, señala como objetivo determinar el grado en que afecta a la productividad a nivel de los establecimientos. Al utilizar datos coincidentes sobre la satisfacción del trabajo del grupo de hogares comunitarios de la Comunidad Europea (CEDP) e información sobre la productividad del establecimiento a partir de datos de registro longitudinal vinculados al CEDP, estiman que el efecto de un aumento en el nivel medio de satisfacción laboral de los empleados en la productividad es positivo, pero su magnitud varía en función de la especificación del modelo. Metodología: La investigación utilizó un estudio descriptivo, transversal. Conclusiones: Nuestras estimaciones para el efecto de un aumento de un punto en el nivel medio de satisfacción laboral de los empleados en el establecimiento de la productividad (en una escala de 1 a 6)

varían en función de la especificación del modelo. La estimación de OLS, que explica la productividad con la satisfacción retrasada del trabajo, implicó que un aumento de un punto en la satisfacción media del trabajo aumenta el valor agregado por las horas trabajadas por el 3,6% en la fabricación. Un modelo de efectos fijos rindió el resultado del 9%, y nuestra variante del enfoque Olley-Pakes produjo el resultado de 3,5%. Se obtuvo la estimación de puntos más grande para la fabricación, 20%, mediante el uso de la estimación de variables instrumentales.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Asimismo, Orbegoso (2015) en su artículo de revista científica “Meta análisis de investigaciones sobre clima organizacional” señala como objetivo brindar una síntesis de la investigación sobre Lima organizacional en el Perú. Metodología: El tipo de investigación es de la presente investigación es no experimental-transeccional- correlacional; el estadístico para verificar la hipótesis es la Prueba de Correlación de Rho de Spearman. Tras examinar más de 40 tesis, se señalan sus principales características en cuanto a tipos de investigación; diseños más empleados; cuestionarios utilizados; organizaciones evaluadas y resultados más frecuentes. Conclusiones: Se hace un balance crítico y se exponen sugerencias para nuevas investigaciones. Se considera los medios de medición, registro o estudio del clima, en pocas son las investigaciones en las que se usaron varias herramientas de recolección de datos, como cuestionarios o encuestas, entrevistas, observación, análisis documental, etc. En la mayor parte de estos estudios se empleó tan solo un cuestionario o encuesta.

Gómez & O'Donnell (2011) en su tesis de maestría “Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio” señala como conclusión principal que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. La recolección de información sobre satisfacción laboral se obtuvo a través del modelo ESL (Anaya, & Suárez, 2004). Se aplicó esta encuesta a 312 trabajadores de la banca comercial, los cuales pertenecen a 38 agencias de un banco líder en

el Perú. Posteriormente, para el análisis de la información recolectada se aplicó un análisis de varianza (Anova) para determinar si existen diferencias significativas entre las variables demográficas de los encuestados. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Palma (2000) en su artículo de revista científica “Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias” señala como conclusión principal los niveles medios de motivación y clima laboral, y diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; no así, sin embargo, en relación al clima laboral, en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Castro & Trisán (2001) en su tesis “Diagnóstico del clima organizacional en una empresa dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo” Se concluye que el clima laboral no es completamente satisfactorio. En el análisis se detecta que la mayoría de las variables, en especial atención en el área de administración, se sitúa con más bajo promedio y en todas sus subvariables se presentan como no satisfactorias.

Hernández (2002) en su tesis “Satisfacción laboral en una empresa textil dedicada a la exportación de prendas de vestir” señala como conclusión principal que los trabajadores y empleados de las empresas textiles tienen una actitud similar a la satisfacción laboral y están agrupados por categorías: cumplimiento de tareas, desarrollo personal y relaciones sociales, siendo menos a favor de las condiciones físicas y la remuneración. También se descubrió que los trabajadores de categoría obreros estaban insatisfechos con sus superiores, las políticas administrativas y las relaciones sociales, a diferencia de los empleados que si expresaban satisfacción con estas cuestiones. Con respecto a los

beneficios laborales y/o remunerados, los obreros y empleados no están satisfechos con los incentivos económicos, presentándose esta insatisfacción mayormente en los empleados.

Merino & Díaz (2009) en su tesis “El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque” señala como conclusión principal que el nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque se encuentra entre un nivel medio y bajo, dado que tan solo el 30% presento un alto nivel de satisfacción.

Sánchez (1999) en su tesis “Percepción del clima organizacional en un grupo de trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera” señala como conclusión principal el apoyo que recibieron de sus jefes, se encontró una visión negativa en la tabla de calificaciones, con su propia iniciativa, la comprensión de las reglas y los planes de trabajo, y la mejora del ambiente físico a una tendencia más favorable en la subescala, midiendo la importancia de dar una buena organización, planificación y estrés al trabajo.

2.1.3 Antecedentes locales

Alquizar & Ruiz (2005) en su tesis “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad – SEDALIB S.A” señala como conclusión principal que los trabajadores de la empresa son SEDALIB S.A, se caracterizan por un nivel normal de satisfacción laboral. Se determinó que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo que la comunicación y las condiciones laborales son las dimensiones del clima organizacional más determinantes para la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad – SEDALIB S.A

Trujillo (2010) en su tesis “Niveles de satisfacción laboral entre el personal médico y administrativo del Hospital Regional” señala como conclusión

importante es que existe una diferencia estadísticamente significativa en el nivel de satisfacción del personal médico y del personal administrativo en su trabajo.

Valdivia (2014) en su tesis “Clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo S.A” señala como conclusión principal que el clima organizacional influye directamente en el desempeño de los trabajadores, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

Alva & Juárez (2014) en su tesis “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014” señala como conclusión principal que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Así mismo corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Clima Organizacional

Según Chiavenato (2000) “El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, y está bien conectado con el nivel de motivación de los empleados y expresa explícitamente las motivaciones del entorno organizacional.” (p.86).

Drassler (2003), dado que el clima es el sistema de propiedad permanente que describe una organización, la diferencia en que afecta el comportamiento de las personas que la crean.

Rodríguez (2008) Expresa que el clima de la organización se refiere a las percepciones comunes de los miembros de la organización en relación con el trabajo, el entorno físico en el que se están produciendo las relaciones interpersonales y las diversas reglamentaciones formales que este trabajo posee.

Brunet (2007) citado por Pérez (1997), define el clima organizacional como un grupo de percepciones globales de las personas en su entorno organizacional. La persona que está dando forma a la percepción del entorno interno se utiliza como un procesador de la información, en relación con los acontecimientos y características reales de la organización, además de sus atributos como receptor.

Características del Clima Organizacional

Gonçalves (2000), indica que para entender mejor el concepto de clima empresarial es necesario enfatizar las siguientes características:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de la Organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas.
- Los miembros de la organización en un ambiente determinado son directa o indirectamente conscientes de las características que propicia la atmósfera de la organización, ya que cada miembro tiene una visión diferente del entorno en el que se desarrolla.
- El clima organizacional es un cambio temporal de actitudes hacia las personas, atribuible a las siguientes razones: los últimos días del cierre del año, el proceso de reducción de personal, el aumento general de los salarios, etc. Por ejemplo, cuando la motivación aumenta, la atmósfera organizacional aumenta, porque hay un deseo de trabajo, y cuando la motivación se reduce, se reduce por frustración o por alguna razón, porque no puede satisfacer la necesidad.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma.

- El clima, junto con las características estructurales y organizacionales y las personas que constituyen esta característica, constituye un sistema altamente dinámico e interdependiente.
- Ambiente organizacional en la cultura organizacional de la determinación, comprensión de la cultura organizacional, los patrones generales de comportamiento, creencias y valores de la organización tienen una relación importante. esta cultura está determinada en gran medida por los miembros de la organización, donde el entorno organizacional tiene una incidencia directa, como hemos dicho antes, que las opiniones de los miembros de la organización determinan la fe, El "mito", el comportamiento y los valores que componen la cultura organizacional.
- Las percepciones y reacciones que abarcan el clima organizacional provienen de una variedad de factores. Algunas de ellas incluyen el liderazgo y las prácticas de gestión (tipo de supervisión: autoritarismo, participación, etc.). Otros factores se refieren al sistema formal y a la estructura de la organización (sistemas de comunicación, relaciones de dependencia, promociones, remuneración, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento del trabajo (sistema de recompensa, apoyo social, interacción con otros miembros, etc.).
- El clima se refiere a las características medioambientales de las organizaciones en las que participan los miembros de la organización, que pueden ser externas o internas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros del ambiente organizacional, lo que determina la atmósfera del trabajo, ya que cada miembro tiene una visión diferente del entorno en el que se desarrolla.
- El clima organizacional es un cambio temporal de actitudes hacia las personas, atribuible a las siguientes razones: los últimos días del cierre del año, el proceso de reducción de personal, el aumento general de los salarios, etc. Por ejemplo, cuando la motivación aumenta, la atmósfera organizacional aumenta, porque hay un deseo de trabajo, y cuando la motivación se reduce, se reduce por frustración o por alguna razón, porque no puede satisfacer la necesidad.

- Estas propiedades empresariales son relativamente constantes en el tiempo, son diferentes de una organización a otra, y una sección a otra dentro de la misma empresa.
- El clima, junto con sus estructuras y características organizacionales e individuales, crean un sistema muy dinámico e interdependiente.
- El clima organizacional y la cultura organizacional son incididas una por la otra, siendo la cultura organizacional, un conjunto de patrones generales de comportamiento, creencias y valores que la organización tiene una relación importante. Esta cultura está determinada en gran medida por los miembros de la organización, donde el entorno organizacional tiene una incidencia directa, como hemos dicho antes, que las opiniones de los miembros de la organización determinan la fe, el "mito", el comportamiento y los valores que componen la cultura organizacional.
- Las percepciones y reacciones que rodean el clima organizacional se originan en una amplia gama de factores. Algunos de ellos incluyen factores de liderazgo y procedimientos de gestión (tipos de supervisión: autoritativos, cooperativos, etc.). Los factores adicionales se relacionan con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicación, dependencias, operaciones, remuneraciones, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento de trabajo (sistemas de incentivos, apoyo social, interacción con otros amigos, etc.).

Objetivos del Clima Organizacional

Según, Rodríguez (2008), el análisis climático organizacional está diseñado para descubrir una serie de rasgos que constituyen la estructura de la organización, los procesos institucionales y la conducta del trabajador público cuya influencia es significativa en la implementación de la gestión y el resultado de cada organización. El clima, junto con sus esquemas y características o dimensiones organizacionales e individuales que componen el mismo, crean un sistema muy dinámico y dependiente.

Dimensiones del Clima Organizacional

El clima organizacional es las características que se espera que se midan en la organización y afecten el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para diagnosticar un clima organizacional, es recomendable conocer las diferentes dimensiones que han sido exploradas por investigadores interesados en definir las bases que afectan al medio ambiente de las organizaciones.

Likert (1961) Mide la percepción climática en ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando en los que se utiliza el liderazgo para influir en los trabajadores.
2. Las características de las fuerzas de motivación. Los procedimientos aplicables para motivar a los trabajadores y responder a sus necesidades.
3. Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la forma de cultivo.
4. Propiedades de los procesos de efectos. La importancia de una excelente interacción/subordinación para establecer metas organizacionales.
5. Características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de la información sobre la que se establecen las decisiones, así como la asignación de funciones.
6. Características de los procesos de planificación. Cómo se determina el sistema de los propósitos, directrices o de las pautas.
7. Las propiedades de los procesos de control. El ejercicio y difusión del control de los órganos organizacionales.
8. Objetivos de rendimiento y mejora. Diseño, así como el entrenamiento deseado.

Pritchard & Karasick (1973) Desarrollaron una manera de medición del clima compuesto por 11 dimensiones:

1. Autonomía. Referida al grado de libertad que un individuo puede tener en una decisión, y cómo resolver el problema.

2. Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de cooperación que es visible entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y el material y el apoyo humano que reciben de su organización.
3. Relaciones sociales. Acá se trata del tipo de ambiente social y relaciones que se observa en la organización.
4. Estructura. Esta dimensión cubre las pautas, lineamientos y políticas que su organización puede emitir y afecta directamente a la forma en que se realizan las actividades.
5. Remuneración. Esto se basa en la remuneración de los empleados.
6. Rendimiento. Esta es la conexión entre la recompensa y el trabajo de acuerdo con las habilidades de la operación.
7. Motivación. Esta dimensión se basa en los aspectos de motivación que la organización desarrolla en sus empleados.
8. Modo. Se refiere a diferencias jerárquicas (superior/subordinada) y la importancia que da la organización a este tema.
9. Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma en que lo hace.
10. Centralización de la toma de decisiones. Discute cómo la empresa asigna el proceso de toma de decisiones entre niveles jerárquicos.
11. Apoyo. Esto se basa en el tipo de apoyo que la administración superior da a los empleados para lidiar con los problemas relacionados con el trabajo o no.

Bowers & Taylor (1970) Considerar cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional.

1. Transparencia en el cambio tecnológico. Se basa en la transparencia expresada por la administración en vista de nuevos recursos o nuevos equipos que puedan facilitar o mejorar el trabajo de sus empleados.
2. Recursos Humanos. - Se refiere a la atención de la administración sobre el bienestar de los trabajadores en el trabajo.

3. Comunicación. - Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como en la facilidad que los empleados deben hacer oír sus quejas en la administración.
4. Motivación. - Se refiere a las condiciones que llevan a los trabajadores a trabajar más o menos fuertemente dentro de la organización.
5. Toma de decisiones. Analiza y evalúa la información de la cual se dispone y se utiliza en las decisiones tomadas dentro de la organización, así como el rol de los empleados en este proceso.

Brunet (1987) Establece que para evaluar el clima de una organización es esencial asegurar que el dispositivo de medición comprenda al menos cuatro dimensiones:

1. Autonomía Individual. - Este nivel incluye la responsabilidad, la independencia individual y la rigidez del derecho organizacional. El aspecto principal de esta dimensión es que el individuo puede ser su propio modelo y conservar un cierto grado de decisión para sí mismo.
2. Grado de estructura que impone el puesto. - Esta dimensión mide el nivel de establecimiento de individuos y métodos de trabajo, así como la información comunicada a los empleados de parte de sus superiores.
3. Tipo de recompensa. Se basa en la posibilidad del aspecto y de la promoción monetarios.
4. Consideración, agradecimiento y apoyo. - Está relacionado a la motivación y respaldo que los empleados reciben de sus superiores.

Por su parte Palma (2004), evalúa la percepción en base a cinco factores:

1. Autorrealización: Esta es la comprensión del trabajador del entorno de trabajo en favor de los contingentes de desarrollo individual y profesional para futuras tareas y perspectivas.
2. Involucramiento laboral, Este es el reconocimiento de los valores organizacionales y el compromiso con la realización y desarrollo de la empresa.

3. Supervisión, Son una apreciación de las funciones y de la importancia de los superiores en la supervisión de las actividades de trabajo, como parte de su trabajo cotidiano en apoyo de las tareas y la dirección de la relación.
4. Comunicación, Esta es la comprensión de la fluidez, rapidez, claridad, consistencia y exactitud de la información, así como la amplitud de los funcionamientos internos de la empresa, lo cual es una preocupación para los usuarios y/o clientes.
5. Condiciones laborales, Esto es reconocer que la empresa proporciona los factores materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para desempeñar las tareas que se le encomiendan.

Categorías del clima organizacional

La categorización del clima organizacional, es decir, dar el atributo de si es muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo, en otros términos, dar una escala dentro lo que es deseable o idóneo en un extremo y el otro lo que no es deseable y debe cambiar hacia lo idóneo, está vinculado a la medición, para lo cual se requiere criterios y métodos operacionales que operan paralelo a los conceptos y más bien traducen estos conceptos a aspectos cuantitativos que sean medibles, cuantificables, agrupables y relacionables con otras variables.

Si bien son muchos los instrumentos y criterios de medición el que es ampliamente utilizado en los antecedentes y como estándar de investigación es el la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo quien categoriza el clima organizacional en Muy favorable, Favorable, Media, Desfavorable. (Palma, 2004)

2.2.2 Satisfacción laboral

Para las variables de satisfacción laboral, comenzamos con la definición de Caballero (2002), quien cita a Muñoz (1990), para referirse a la satisfacción laboral, como una experiencia de trabajo en un ambiente tranquilizador, donde las compensaciones psico-socioeconómicas satisfacen las expectativas de sus miembros.

Locke (1976), citado por Chiang (2010), define la satisfacción del trabajo como un estado emocional positivo o armonioso desde la percepción subjetiva de las experiencias de trabajo de los sujetos.

Peiró (1989), citado por Chiang (2010), define como un sistema de aproximación o acceso desarrollado por la persona hacia el estado de su trabajo, estos enfoques pueden ser considerados para trabajar en general o hacia aspectos específicos del mismo.

Atalaya (1999), dice que La satisfacción del trabajo define, básicamente el sistema de enfoques de trabajo, podemos describirlo como una deposición psicológica del sujeto a su obra (lo que él piensa), y esto implica un grupo de enfoques y emociones, y por lo tanto la satisfacción o la insatisfacción del trabajo depende de muchos factores como el entorno físico en el que se trabaja. El hecho de que el jefe te llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o comprensión que el trabajo está buscando, la posibilidad de implementar conocimientos, este empleo le permite desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Palma (1998), dice que la satisfacción del trabajo se entiende como la relación de un empleado con su trabajo, es uno de los temas han sido levemente investigados como fenómeno en sí mismo, pero es importante como explicación del comportamiento y el indicador de la actitud del empleado. A la altura de este párrafo se puede incluir lo mencionado por Olivar (1999), quien indica que la calidad de los servicios ofrecidos por la organización está muy conectada directamente al nivel de satisfacción de las personas que trabajan en ella y en su relación motivacional.

Por otra parte, satisfacción laboral, se despierta en gran medida en la evaluación que la persona hace al grupo de propiedades que describen los estímulos que determinan su relación en el trabajo, mientras que el clima se refiere al grupo de propiedades que capturan al individuo en su organización. También se menciona que la satisfacción de la obra se entiende como un factor que determina la cantidad de bienestar que una

persona experimenta en su trabajo, y es una de las áreas de vida laboral para el empleado. En un primer momento, la atención se centró en los efectos de la satisfacción en el trabajo en variables como accidentabilidad, ausencias, cambio organizacional y abandono de la organización Aldag & Brief (1975), posteriormente, los intereses que se centran en la calidad del trabajo. Por otro lado, no debemos olvidar que nuestra cultura es la actual empresa de servicios, y en ellas la actitud del empleado se vuelve muy importante, ya que puede impactar significativamente la calidad del servicio (Peiró, 1989). Por último, se dice que la satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; No sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad (Chiang, 2010).

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

En cuanto a la satisfacción laboral, se puede decir que las relaciones laborales y las relaciones interpersonales son determinantes, como parte del estudio, consultando diferentes autores en los que podemos referirnos a Locke (1976), Que fue uno de los primeros autores en tratar de identificar algunas características, a su vez, la clasificación se divide en dos categorías: eventos o condiciones de satisfacción laboral, que consideran la satisfacción del trabajo, que son los beneficios intrínsecos del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, las dificultades, la carga laboral, las oportunidades de éxito o los métodos de control, y la satisfacción con la remuneración, Es una valoración de los aspectos cuantitativos de la remuneración y un enfoque justo o distributiva; la satisfacción con la promoción es la base para la formación de oportunidades o promociones, la satisfacción con el reconocimiento, incluyendo el reconocimiento de trabajo, la crítica, la coherencia con las propias percepciones, y la satisfacción con las pensiones, seguro médico, vacaciones, bonificaciones, etc., para cumplir con las condiciones de trabajo como el progreso, Resto, diseño del trabajo, temperatura y así sucesivamente. La segunda clasificación, es el agente de la satisfacción:

considera la satisfacción con la supervisión para mencionar el estilo de la supervisión, las habilidades técnicas de la relación de gestión humana, permitir la ocurrencia de este acontecimiento; satisfacción con los colaboradores, apoyo, comunicación, amistad; La satisfacción con la empresa y la gestión es en términos de las políticas de beneficios y salarios dentro de la organización.

Hackman & Oldhan (1975), presentaron un cuestionario llamado encuesta diagnóstica, en el que se identificaron cinco dimensiones, explicado a continuación de una manera detallada, para determinar la importancia que son: variedad de habilidades, que es el grado en que el papel requiere una variedad de actividades diferentes para hacer el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por el empleado; Identificar una tarea, la medida en que la tarea requiere una tarea o proceso para comenzar de principio a fin con un resultado visible; El significado de la actividad, el grado en que el mensaje tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el entorno externo; La autonomía es el grado en que el mensaje proporciona una libertad, independencia y discreción significativas para el empleado en el momento de su trabajo y el uso de las herramientas que necesita; y la retroalimentación del correo, la cantidad de actividad de trabajo requerida por el mensaje hace que un empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su desempeño; Cuando una persona observa cada una de estas dimensiones, incluyendo el contenido del mensaje que puede afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Por su parte Palma (2004), medir la satisfacción laboral basada en siete factores: las condiciones físicas y/o laborales son elementos materiales o de infraestructura que se llevan a cabo en el trabajo cotidiano y están compuestos por los mismos facilitadores; los beneficios laborales y/o remunerados, que son el grado de complacencia asociado con incentivos económicos regulares o adicionales, como pago por el trabajo realizado; política administrativa, está orientada a estandarizar la relación de empleo y el grado de criterio o norma de sistema directamente

relacionado con el trabajador; las relaciones sociales, que son el grado de complacencia con que comparten los otros miembros de la organización, y el desarrollo personal es la oportunidad para que el trabajador realice actividades significativas, para cumplir con su autorrealización; Es la evaluación de valor que el trabajador asocia con el trabajo realizado y la relación con la autoridad, que es apreciada por el trabajador para la valoración de su relación con el supervisor directo y sobre sus actividades diarias.

Como se mencionó anteriormente, el estudio del entorno organizacional y la satisfacción del trabajo es esencial, porque alientan a los empleados a expresar sus opiniones sobre el funcionamiento de la organización y sus sentimientos, convirtiéndose así en una herramienta de investigación, que se basa en el beneficio de la aplicación de medidas correctivas, y también constituye un buen mecanismo para la comprensión indirecta de cómo la calidad de la gestión de la organización (Sotomayor, 2013). Cabe mencionar también que se dice que el clima organizacional comprende las relaciones laborales, la calidad y eficiencia de la acción organizacional proporciona los conocimientos básicos que afectan a aspectos individuales como la satisfacción del trabajo, la autoeficacia, y una contribución muy relevante y agregada a su investigación que sugiere que es más probable que obtenga mejores resultados: alto rendimiento, compromiso o colaboración, Cuando la gente se siente parte de un grupo de trabajo, tienen un ambiente organizacional satisfactorio, cuando piensan que tienen las habilidades adecuadas para desarrollar su trabajo, cuando son premiados y reconocen los resultados organizacionales como agentes importantes; por lo tanto, la relación entre la organización y las variables individuales (satisfacción) a la dinámica esencial (Chiang, 2010). El impacto no es sorprendente, pero también indica que las variables de ambiente organizacional y satisfacción son tomadas en cuenta por el bienestar de las personas en el trabajo, la calidad de su vida laboral, y por lo tanto afectan su desempeño laboral (Sotomayor, 2013).

2.3 Definición de conceptos

Clima organizacional: Se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, y está bien conectado con el nivel de motivación de los empleados y expresa explícitamente las motivaciones del entorno organizacional. (Chiavenato, 2000, pág. 85)

Satisfacción Laboral: Es la relación de un empleado con su trabajo, como explicación del comportamiento y el indicador de la actitud del empleado debido a la calidad de los servicios ofrecidos por la organización vinculada al nivel de satisfacción de las personas que trabajan en ella y en su relación motivacional (Palma , 1998, pág. 37).

Realización personal: La realización indica el cumplimiento del objetivo personal, la plenitud de sus capacidades como el ser vivo que es, hacer reales sus posibilidades como ser humano. También tiene que ver con el hallazgo del sentido de su existencia, de forma que su sistema emocional considere con satisfacción su vida. Para todo ello el trabajo es imprescindible. El trabajo hace real el para qué del individuo. (Reyes, 2013)

Involucramiento laboral: Es aquel que concede facultad de decisión, que consiste en la autonomía percibida por el empleado para desempeñar su trabajo, esta creencia otorga confianza y valor, ya que, el empleado es competente en el grado en que influye en su ambiente de trabajo. (Alles, 2012)

Supervisión: Actividad que conlleva un proceso a través del cual un individuo tiene procesa e integra un caudal de conocimientos y experiencias y que asume el cargo y la responsabilidad de dirigir a otras personas, con el fin de obtener juntamente con ellos resultados comunes y efectivos, motivándolos a producir a un alto nivel para alcanzar objetivos afines, para contribuir de manera positiva y eficaz, al éxito de la empresa u organización. (Alquizar & Ruiz, 2005)

Comunicación: Proceso establecido por la organización para intercambiar información eficientemente durante el proceso laboral, su objetivo es que todos tengan la información adecuada para sus funciones y tengan canales eficaces para comunicar y obtener respuestas sobre todo lo vinculado a la actividad laboral (Pérez, 1997)

Condiciones laborales: Concepto que refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. (Palma, 1998)

Condiciones físicas y/o materiales: Hace referencia al entorno físico ambiental donde y como se realiza el trabajo que incide en la seguridad y salud de la persona no solo física, sino psicológica. (Olivar, 1999)

Beneficios laborales y/o remunerativos: Incluyen varios tipos de compensaciones provistas por los empleadores en adición a los salarios regulares. En las situaciones en las que los empleadores intercambian dinero por estos beneficios, (Alles, 2012)

Políticas administrativas: Una política es un plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación, es la manera como resuelve sus dilemas. (Hernandez, 2011)

Relaciones sociales: Son los vínculos que se establecen en el ámbito del trabajo. Por lo general, hacen referencia a las relaciones entre el trabajo y el capital en el marco del proceso productivo, estas pueden ser de colaboración, competitividad, hostilización, y que forman parte del clima y la cultura organizacional. (Peiró, 1989)

Desarrollo personal: Es la viabilidad de que la persona en el trabajo tenga posibilidades de incrementar sus valores materiales o intangibles que lo lleven a su auto realización. (Reyes, 2013)

Desempeño de tareas: es el grado de destreza con que realiza la función asignada, y sobre todo si es destacada, extraordinaria se dice que tiene un desempeño talentoso. (Orbegoso, 2015)

Relación con la autoridad: Es el nivel de cordialidad – hostilidad entre el empleado y su supervisor. (Peiró, 1989)

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

El clima organizacional influye significativamente sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de Pizza Hut - Real Plaza Trujillo. 2017.

2.4.2 Hipótesis específicas

1. El clima organizacional de los colaboradores del Restaurante Pizza Hut - Real Plaza Trujillo, 2017 requiere identificarse y categorizarse
2. La satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Pizza Hut - Real Plaza Trujillo, 2017 requiere identificarse y categorizarse
3. Clima organizacional tiene influencia sobre las dimensiones condiciones físicas, beneficios laborales, relación con la autoridad y desarrollo personal de la variable satisfacción laboral.
4. El clima organizacional tiene influencia sobre las dimensiones Políticas administrativas, relaciones sociales y desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral.

2.5 Variables

2.5.1 Operacionalización de las variables

- **Variable Independiente:** Clima organizacional,
Será medido a través de la Escala Clima Organizacional CL – SPC cuyos factores intervinientes son:

- ✓ Realización personal
- ✓ Involucramiento laboral
- ✓ Supervisión
- ✓ Comunicación
- ✓ Condiciones laborales

- **Variable Dependiente:** Satisfacción laboral

Será medida a través de la Escala Satisfacción Laboral SL – SPC cuyos factores intervinientes son:

- ✓ Condiciones físicas y/o materiales
- ✓ Beneficios laborales y/o remunerativos
- ✓ Políticas administrativas
- ✓ Relaciones sociales
- ✓ Desarrollo personal
- ✓ Desempeño de tareas
- ✓ Relación con la autoridad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CLIMA ORGANIZACIONAL	Un entorno organizacional es la calidad de cada organización experimentada por cada miembro del equipo, porque afecta su comportamiento, y de acuerdo a sus necesidades como satisfacción laboral y capacidad para lograrlo, todo ello conforma lo que es el clima organizacional (Chiavenato, 1999)	Se determinará aplicando un cuestionario CL-SPC Palma (2004)	Realización personal	Nivel de Apreciación del personal para el desarrollo personal y profesional.	Ordinal Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable
			Involucramiento laboral	Nivel de Identificación con los valores organizacionales y compromiso con la organización.	
			Supervisión	Nivel de valoración constructiva de la supervisión	
			Comunicación	Nivel de Percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al trabajador.	
			Condiciones laborales	Nivel de percepción relaciones interpersonales positivas entre sus pares y superiores Nivel de percepción positiva sobre la ética y valores intangibles de la empresa	
SATISFACCIÓN LABORAL	El trabajo satisfactorio es el nivel de preferencia o experiencia de cada miembro del equipo, así como los beneficios presentados satisfactoriamente en el ambiente de trabajo, ya que la empresa está dispuesta a percibir este nivel de comportamiento y a dar compensación o reconocimiento público. (Alquizar, & Ruiz, 2005)	Se determinará aplicando un cuestionario SL-SPC (Palma, S. 2004)	Condiciones físicas y/o materiales	Nivel de idoneidad de condiciones físicas para el cuerpo durante el trabajo Nivel de idoneidad de condiciones ambientales durante el trabajo	Ordinal Muy insatisfecho Insatisfecho Promedio Satisfecho Muy satisfecho
			Beneficios laborales y/o remunerativas	Nivel de satisfacción en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.	
			Políticas administrativas	Nivel de satisfacción frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.	
			Relaciones sociales	Nivel de satisfacción frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.	
			Desarrollo personal	Nivel de satisfacción del trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.	
			Desempeño de tareas	Nivel de satisfacción del trabajador con sus tareas cotidianas realizadas en la entidad en que labora.	
			Relación con la autoridad	Nivel de satisfacción del trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.	

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1 Tipo y nivel de investigación

La investigación es de tipo correlacional causal, teniendo en cuenta que existen dos variables, una independiente y la otra dependiente, y una relación causa efecto entre ambas. Así también porque el estudio está enmarcado en un espacio de tiempo. La investigación es de tipo no experimental donde la variable independiente es clima organizacional y la variable dependiente es satisfacción laboral. Sin embargo, es preciso señalar también las demás clasificaciones de acuerdo con el tipo de investigación, tales como:

- a. Según su finalidad: Es aplicada, porque en base al grado de correlación de las variables en estudio se propone generar un impacto social en base a la ejecución de la satisfacción laboral de colaboradores de Pizza Hut – Real Plaza Trujillo.
- b. Según su profundidad o carácter: Es correlacional, porque vamos a determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción de colaboradores de Pizza Hut – Real Plaza Trujillo.
- c. Según su naturaleza: Es cuantitativa, porque cuantificaremos los valores después de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y serán elaborados en base a las dimensiones e indicadores de las variables: clima organizacional y satisfacción laboral. Los resultados que son obtenidos de la observación de las variables en estudio elaboraremos las tablas y gráficos estadístico-coherentes con la metodología empírica.
- d. Según el alcance temporal: Es transversal, ya que busca establecer la relación de variables medidas en una muestra, en un espacio de tiempo.
- e. Investigación orientada a la comprobación. Es la investigación cuya orientación básica es contrastar teorías. Emplea principalmente la metodología empírico-analítica. Su objetivo es explicar y predecir los fenómenos. Utiliza técnicas de análisis cuantitativos y enfatiza el contexto de justificación o verificación.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población - Muestra

Para la presente investigación se trabajará con los colaboradores de Pizza Hut - Real Plaza Trujillo. En su totalidad son 38 colaboradores en dicho establecimiento distribuidos de la siguiente manera.

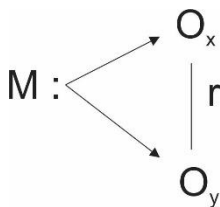
Tabla N° 01: Distribución de los colaboradores de Pizza Hut - Real Plaza Trujillo- Mes de diciembre del 2017.

Categoría	N°
Part time	30
Full time	3
Entrenador	1
Miembro de Equipo Central - MEC	1
Asistente de tienda	2
Gerente de tienda	1
Total	38

Fuente: Reporte del área de Recursos Humanos – Lima (diciembre 2017)

3.3. Diseño de la investigación

El diseño es correlacional, obedeciendo al siguiente esquema:



O_x: Clima organizacional

O_y: Satisfacción laboral

r: Relación entre variables

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica que se utilizó en el presente estudio de investigación fue la encuesta.

3.4.2 Instrumentos

Para la variable Clima Organizacional

Los instrumentos que se utilizaron fueron los cuestionarios elaborados por la Lic. Sonia Palma Carrillo debidamente validados y confiables para la recolección de datos de las variables en estudio: Clima Organizacional CL – SPC que consta de cinco factores: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, con un total de 50 ítems;

El instrumento se detalla en el Anexo 02

Para la variable satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral SL – SPC con siete factores: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, con un total de 36 ítems.

El instrumento se detalla en el Anexo 03

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron descritos cuantitativamente, se creó una base de datos en EXCEL.

3.5.1 Análisis de resultados

Estadística descriptiva:

Matriz de base de datos sobre el clima organizacional y satisfacción laboral

- Construcción de tablas de distribución de frecuencias
- Elaboración de figuras estadísticas.

Estadística inferencial

- Coeficiente de contingencia Chi cuadrado

IV. RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

4.1.1 Con respecto a la variable Clima Organizacional

Tabla 1

Clima Organizacional en los trabajadores de Pizza Hut – Sucursal Real Plaza 2017

	Autor realización		Involucramiento		Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales		Clima Organizacional	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy favorable	4	11%	4	11%	4	11%	4	11%	0	0%	4	11%
Favorable	18	47%	22	58%	26	68%	16	42%	18	47%	22	58%
Media	11	29%	7	18%	3	8%	18	47%	20	53%	7	18%
Desfavorable	5	13%	5	13%	5	13%	0	0%	0	0%	5	13%
Muy Desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	38	100%	38	100%	38	100%	38	100%	38	100%	38	100%

Fuente: Encuesta realizada

Con respecto a la variable Clima Organizacional se aprecia que un 11% (4 participantes) alcanzó el nivel muy favorable; un 58% (22 participantes) alcanzaron un nivel favorable; un 18% (7 participantes) alcanzaron un nivel medio; un 13% (5 participantes) alcanzaron un nivel desfavorable y ningún participante alcanzo un nivel muy desfavorable.

A nivel dimensional, En la dimensión autorrealización un 11% (4 participantes) alcanzó el nivel muy favorable; un 47% (18 participantes) alcanzaron un nivel favorable; un 29% (11 participantes) alcanzaron un nivel medio; un 13% (5 participantes) alcanzaron un nivel desfavorable y ningún participante alcanzo un nivel muy desfavorable.

En la categoría dimensión un 11% (4 participantes) alcanzó el nivel muy favorable; un 58% (22 participantes) alcanzaron un nivel favorable; un 18% (7

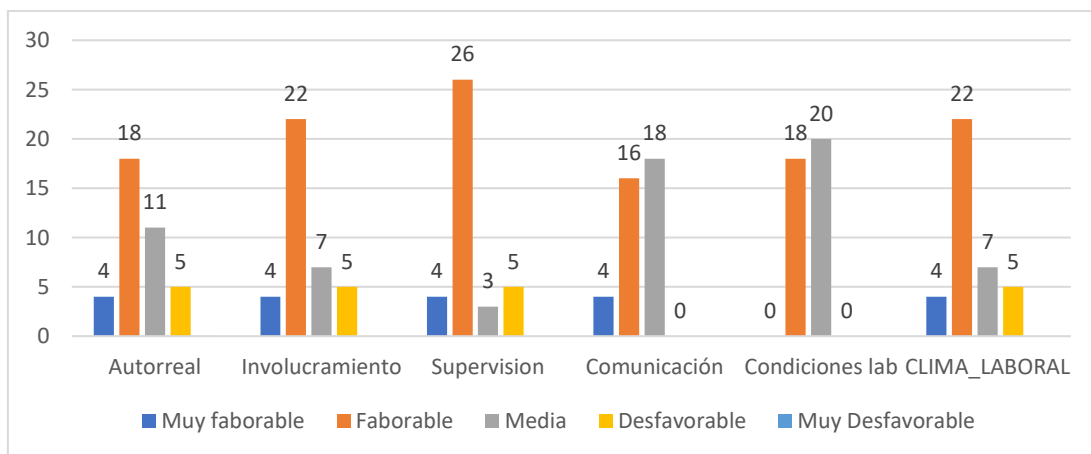
participantes) alcanzaron un nivel medio; un 13% (5 participantes) alcanzaron un nivel desfavorable y ningún participante alcanzo un nivel muy desfavorable.

En la dimensión supervisión un 11% (4 participantes) alcanzó el nivel muy favorable; un 68% (26 participantes) alcanzaron un nivel favorable; un 8% (3 participantes) alcanzaron un nivel medio; un 13% (5 participantes) alcanzaron un nivel desfavorable y ningún participante alcanzo un nivel muy desfavorable.

En la dimensión comunicación un 11% (4 participantes) alcanzó el nivel muy favorable; un 42% (16 participantes) alcanzaron un nivel favorable; un 47% (18 participantes) alcanzaron un nivel medio; ningún participante alcanzo un nivel desfavorable y ningún participante alcanzo un nivel muy desfavorable.

En la dimensión condiciones laborales ningún participante alcanzo el nivel muy favorable; un 47% (18 participantes) alcanzaron un nivel favorable; un 53% (20 participantes) alcanzaron un nivel medio; ningún participante alcanzo un nivel desfavorable y ningún participante alcanzo un nivel muy desfavorable. Estos resultados se muestran en la figura 1

Figura 1 Clima Organizacional en los trabajadores de Pizza Hut – Sucursal Real Plaza 2017



Fuente: Tabla 1

4.1.2 Con respecto a la variable Satisfacción Laboral

Tabla 2 Satisfacción Laboral en los trabajadores de Pizza Hut – Sucursal Real Plaza
2017

	Condiciones físicas		Beneficios S/R		Políticas administra.		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desarrollo tareas		Relaciones superiores		Satisfacción Laboral	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy Satisfecho	11	29	0	0	3	8	0	0	33	87	24	63	24	63	3	8
Satisfecho	13	34	3	8	4	11	8	21	4	11	13	34	9	24	30	79
Promedio	13	34	30	79	23	61	16	42	1	3	1	3	4	11	4	11
Insatisfecho	1	3	5	13	8	21	14	37	0	0	0	0	1	3	1	3
Muy Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	38	100	38	100	38	100	38	100	38	100	38	100	38	100	38	100

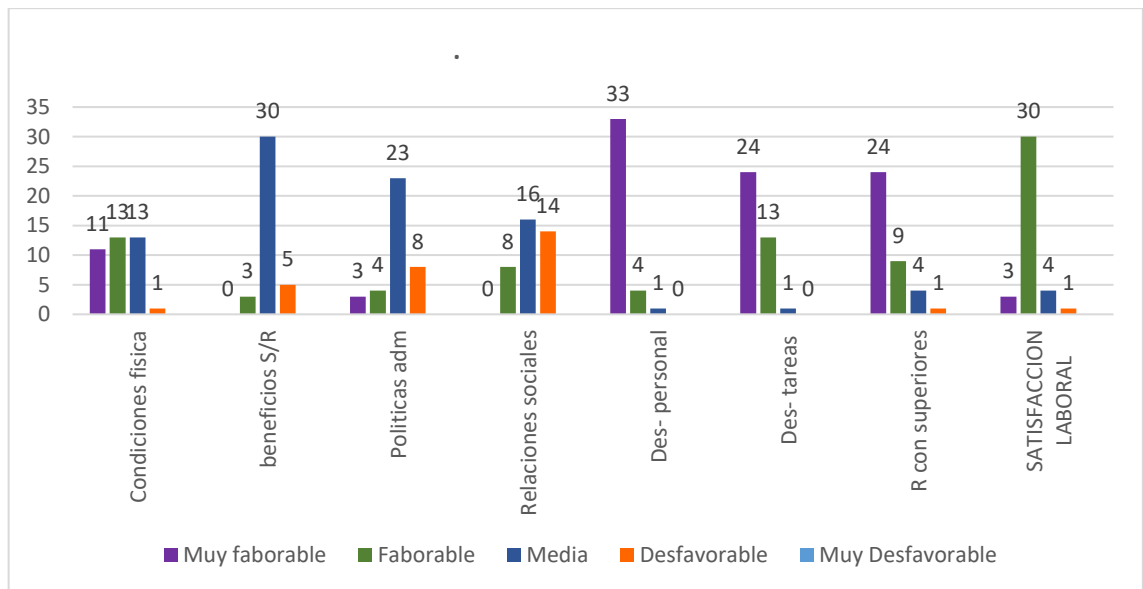
Fuente: Resultados de encuesta aplicada

Con respecto a la variable Satisfacción laboral se aprecia que un 8% (3 participantes) alcanzó el nivel muy satisfecho; un 79% (30 participantes) alcanzaron un nivel satisfecho; un 11% (4 participantes) alcanzó un nivel promedio; un 3 % (1 participante) alcanzó un nivel insatisfecho y ningún participante alcanzo un nivel muy insatisfecho. En la categoría condiciones físicas un 29% (11 participantes) alcanzó el nivel muy satisfecho; un 34% (13 participantes) alcanzaron un nivel satisfecho; un 34% (13 participantes) alcanzó un nivel promedio; un 3 % (1 participante) alcanzó un nivel insatisfecho y ningún participante alcanzo un nivel muy insatisfecho. En la categoría beneficios laborales y remunerativas ningún participante alcanzo el nivel muy satisfecho; un 8% (3 participantes) alcanzaron un nivel satisfecho; un 79% (30 participantes) alcanzó un nivel promedio; un 13 % (5 participantes) alcanzó un nivel insatisfecho y ningún participante alcanzo un nivel muy insatisfecho. En la categoría políticas administrativas un 8% (3 participantes) alcanzó el nivel muy satisfecho; un 11% (4 participantes) alcanzaron un nivel satisfecho; un 61% (23 participantes) alcanzó un nivel promedio; un 21 % (8 participante) alcanzó un nivel insatisfecho y ningún participante alcanzo un nivel muy insatisfecho. En la categoría relaciones sociales ningún participante alcanzo el nivel muy satisfecho; un 21% (8 participantes)

alcanzaron un nivel satisfecho; un 42% (16 participantes) alcanzó un nivel promedio; un 37 % (14 participantes) alcanzó un nivel insatisfecho y ningún participante alcanzo un nivel muy insatisfecho. En la categoría desarrollo personal un 87% (33 participantes) alcanzó el nivel muy satisfecho; un 11% (4 participantes) alcanzaron un nivel satisfecho; un 3% (1 participante) alcanzó un nivel promedio; ningún participante alcanzo un nivel insatisfecho y ningún participante alcanzo un nivel muy insatisfecho. En la categoría desempeño de tareas un 63% (24 participantes) alcanzó el nivel muy satisfecho; un 34% (13 participantes) alcanzaron un nivel satisfecho; un 3% (1 participante) alcanzó un nivel promedio; ningún participante alcanzo un nivel insatisfecho y ningún participante alcanzo un nivel muy insatisfecho. En la categoría relación con superiores un 63% (24 participantes) alcanzó el nivel muy satisfecho; un 24% (9 participantes) alcanzaron un nivel satisfecho; un 11% (4 participantes) alcanzó un nivel promedio; un 3 % (1 participante) alcanzó un nivel insatisfecho y ningún participante alcanzo un nivel muy insatisfecho.

Estos resultados se muestran en la figura 2.

Figura 2 Satisfacción Laboral en los trabajadores de Pizza Hut – Sucursal Real Plaza 2017



Fuente: Tabla 2

4.2 Pruebas de hipótesis

4.2.1 Planteamiento de hipótesis

H₀: El clima organizacional NO influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Pizza Hut - Real Plaza Trujillo.

H₁: El clima organizacional SI influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Pizza Hut - Real Plaza Trujillo.

4.2.2 Estadístico de contraste

Debido a que la escala de las variables es ordinal, se usó para la asociación La prueba de Chi Cuadrado, para la intensidad de asociación se usara el coeficiente de contingencia Chi Cuadrado. Ambos con un nivel de confianza del 95%.

4.2.3 Resultado

Las bases de datos se procesaron en el software SPSS 19 Mostrando los siguientes resultados:

Tabla 3 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,857 ^a	11	,009
Razón de verosimilitud	3,935	11	,009
N de casos válidos	38		

Fuente: Procesamiento de resultados variables Anexo 4 y 5

Dado que el p valor de chi cuadrado es $0.09 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa con un 95% de intervalo de confianza.

Tabla 4 Prueba de grado de asociación

	Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Coeficiente de Nominal contingencia	,439	,009
N de casos válidos	38	

Fuente: Procesamiento de base de datos resultados Anexo 4 y 5

Se puede apreciar que el coeficiente de contingencia tiene un valor $\Upsilon^2 = 0.43.9$ lo que lo ubica en un nivel de asociación medio.

V. DISCUSIÓN

Los resultados hallaron con respecto al clima organizacional que era predominantemente favorable en 58% y muy favorable en un 11%, sin embargo hay un preocupante del 13% que lo considera muy desfavorable, lo que implica que no hay una política de clima organizacional o un trato igualitario para todos, siendo esto un aspecto crucial porque la cadena se rompe por el eslabón más débil.

Con respecto a la satisfacción laboral, el perfil hallado fue similar, predominantemente satisfecho en un 79%, seguido de muy satisfecho con 8% sin embargo hay un 3% no satisfecho y un 11% promedio.

Así mismo se encontró asociación de intensidad media entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Estos resultados coinciden con Flores (2000) quien señala que la existencia de un trabajo en el entorno moderno siempre es una satisfacción que sean sus condiciones de clima, es un aspecto secundario. Cuando se pregunta a un empleado si está satisfecho con su trabajo, el compara entre tenerlo y no tenerlo, entre llevar un pan a su familia o no, o entre tener para pagar sus deudas o que le embarguen, siempre va a existir una asociación sobre todo para la mayoría de los empleos primarios donde existe sobreoferta y escasas de demanda. En algunos sectores como los terciarios (de servicios, tecnología, la situación es inversa).

Estos resultados coinciden con Cortes (2009) quien señala el impacto de no haber una política de clima laboral, donde existe trato diferenciado para unos y por lo menos indiferencia para otros, encontrando como la elección de los directivos que no es profesional, sino como cargo de confianza, y el fundamento político del manejo institucional. Una gerencia idónea más allá de toda circunstancia vela por un clima organizacional adecuado, es parte de las habilidades blandas de un Gerente y de la solidez de una institución, pues empleados descontentos pueden tener efectos imprevisibles.

Nuestros resultados también están acordes a Alcalá (2011) quien señala que la adecuada política organizacional está en trabajar la percepción del trabajador, muchas veces este es idealista y espera todo del trabajo. Saber la empresa transmitir sus valores, que contraste el trabajador la oportunidad que tiene, frente a no tenerlo, y sobre todo crear un ambiente familiar, de respeto y reconocimiento hacen impacto en el clima, la lealtad y el desempeño laboral.

En esta misma línea de ideas, Gamboa (2014) señala que el clima organizacional comienza con la percepción, es importante, un taller de desarrollo de confianza, de conocimiento entre todos, y las empresas, para cambiar la percepción, que presenta esta secuencia: 1) clima laboral (clima del área inmediata a las actividades del trabajador) requiere de actividades que se conozcan los que comparten el mismo trabajo, y tengan la mejor percepción entre sí, confianza, respeto, solidaridad. En este medio el jefe es el vínculo y representa la unión entre el clima organizacional y el clima laboral. 2) las relaciones de la dirección con los mandos medios, armónicas y que muestran reconocimiento por el clima laboral de sus áreas y 3) la relación entre la alta dirección y las direcciones (gerencia).

Por su parte Ilmakunnas & Bockerman (2012) señala que para que exista un clima organizacional adecuado, es necesario la presencia de un interés por parte de la gerencia o mandos medios, y el principal es el desempeño laboral, el mismo que es crítico en el sector servicios y es mínimo en el área de producción, sin embargo, la tendencia es creciente ya que los empleos se van haciendo más competitivos y requieren que del personal no solo trabajo físico, sino mental, emocional y para eso es requisito indispensable la satisfacción laboral.

Este antecedente norteamericano de la Universidad de Cornell señala que la satisfacción laboral que una persona puede sentir dentro de una organización, determina en ella cierta actitud generalizada hacia su trabajo, que define el tipo de relación que mantiene con él y termina afectando directamente sus resultados, mostrándose como un muy buen predictor del desempeño laboral. Sin embargo, dado lo complejo que resulta poder administrar el conjunto de variables individuales propias de la satisfacción laboral, es esperable que surja la inquietud de poder contar con algún indicador agregado que permita visualizar en forma global. Así, surge el concepto de clima laboral, entendido como la percepción subjetiva por parte de sus miembros, respecto del sistema formal en que se desenvuelven, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales (características del trabajo, condiciones del empleo, etc.). Estos factores, afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas.

Los estudios en Finlandia señalan que la medición del clima laboral implica conocer la opinión que las personas tienen sobre las condiciones particulares de sus organizaciones. De allí que esta medición aporta información relevante para

identificar los motivos de problemas específicos que existen en la organización y evaluar los orígenes de los potenciales conflictos o de la insatisfacción. La intención es poder diseñar programas para atacar dichos conflictos y así mejorar las condiciones laborales, logrando con esto el aumento en la satisfacción de las personas. El clima laboral se compone de un conjunto de “percepciones subjetivas” de las personas y, en ese entendido, tiene una relación muy directa con la satisfacción laboral. Contar con personas satisfechas en su trabajo se traducirá invariablemente en una buena evaluación de clima. De allí que se considere al clima laboral como una buena medida de la satisfacción: a mejor clima, mayor satisfacción y viceversa. Sin embargo, esta relación está directamente condicionada a varios factores, principalmente los asociados al instrumento y modalidad de medición.

Un aspecto de contraste entre los antecedentes internacionales sobre todo de los países del primer mundo es la competitividad de las empresas y la perfección de sus mercados que no tenemos en Latinoamérica y el Perú, donde la informalidad limita la competitividad de las empresas, el progreso de estas y por ende el trabajo y las condiciones laborales. Sin embargo, Pizza Hutt, así como las franquicias están posicionadas en un segmento muy adecuado, sus trabajos son valorados, por cuanto el trabajador sabe lo que es una empresa y una relación laboral formal. Para satisfacer al empleado, Pizza Hut tomo Part time a estudiantes, de tal forma que lo que paga cubre sus expectativas, que no lo haría un trabajador adulto con familia.

Son muchos los antecedentes que señalan que el clima organizacional y laboral es un aspecto de percepción, más allá de otras variables (remuneración) y es la habilidad de la gerencia con sus clientes internos.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye en base a la satisfacción laboral y percepción de clima organizacional de cada trabajador medido a través de los instrumentos y analizados mediante estadística inferencial que el clima organizacional si influye significativamente sobre la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante Pizza Hut – Real Plaza Trujillo, 2017, y esta influencia es de intensidad media. ($X^2=0.439$; $p = 0.009$, $\alpha = 0.05$).
2. Respecto a la categorización de la variable clima organizacional y la relación con sus factores en los colaboradores, predominó la categoría favorable (58%, 22 participantes), seguido de la categoría media (18%, 7 participantes), desfavorable (13% 6 participantes) y muy favorable (11%, 4 participantes), y los factores identificados fueron: autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación, condiciones laborales.
3. Respecto a la categorización de la variable satisfacción laboral en los colaboradores, y la relación con sus factores, predominó la categoría satisfecho (79 %, 30 participantes), seguido de la categoría promedio (11%, 4 participantes), muy satisfecho (8%, 3 participantes) e insatisfecho (3%, 1 participantes), los factores identificados fueron: condiciones físicas del ambiente de trabajo, beneficios, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con superiores, los mismos que guardaron el mismo patrón cuantitativo que la variable.
4. Se logró demostrar empíricamente, mediante la prueba de Chi cuadrado con un nivel de confianza del 95% que existe influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y esta influencia es de intensidad media, con un 95% de nivel de confianza. ($X^2=0.439$; $p = 0.009$, $\alpha = 0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

1. A la empresa se le recomienda tener en cuenta que el personal que está de tránsito, en su mayoría son universitarios, llamados Part Time que buscan trabajar para financiar sus estudios y otras necesidades, por lo que se debe promocionar ofertas laborales considerando dichas necesidades y haciendo que su experiencia laboral sea inolvidable, para obtener el mayor compromiso del colaborador.
2. A la empresa se le recomienda poner énfasis en el desarrollo personal de cada colaborador, desarrollando talleres de involucramiento interno-social y desarrollo de habilidades blandas, logrando un equilibrio entre el clima organizacional, establecido por normas de respeto, empática, comunicación asertiva; y la satisfacción laboral para desarrollar en sus colaboradores bienestar a través de un trato adecuado.
3. La empresa debe aprovechar que su clima organizacional es favorable para obtener mejores resultados en la satisfacción laboral, tomando en cuenta mantener las buenas relaciones de subordinación y mejorar algunas políticas de convivencia.
4. La gerencia debe preocuparse por alcanzar la satisfacción de sus colaboradores en un 100%, por lo tanto deberán implementar instrumentos de recojo de información de manera anónima para obtener de manera precisa que factores impiden el buen clima organizacional y por ende la satisfacción del colaborador.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalá, E. (2011). *El clima organizacional en una institución pública de educación superior*. Oaxaca, México: Tesis de la San Juan Bautista Tuxtepec,. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Galvez-Rosa.pdf>
- Aldag, J., & Brief, L. (1975). *Age and Reactions to Task Characteristics*.
- Alles, M. (2012). *Diccionario de terminos de recursos humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Alquizar, F., & Ruiz, M. (2005). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad – SEDALIB S.A.* Trujillo, Perú: Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo.
- Alva, J., & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*. Trujillo - Perú: Tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego.
- Anaya, D., & Suárez, J. (2004). A escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *ResearchGate*, 502.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 1(5), 45-76.
- Bowers, D., & Taylor, J. (1970). *Survey of organizations*. Institute of social research. Michigan, USA: Thesis University of Michigan.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México, D.F: Trillas.
- Brunet, L. (2007). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México D.F: Editorial Trillas.
- Budihardjo, A., & Mulya, P. (2013). The Relationship Between Job Satisfaction, Affective Commitment, Organizational Learning Climate and Corporate Performance. *GSTF Journal on Business Review (GBR)*. Obtenido de <http://dl6.globalstf.org/index.php/gbr/article/download/724/668>
- Caballero, L. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 1(6), 47-50.

- Castro, L., & Trisán, M. (2001). *Diagnóstico del clima organizacional en una empresa dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo*. Lima, Perú: Tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Chiang, Y. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: RB Servicios Editoriales S.L.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5° ed.). Colombia: McGraw Hill.
- Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional*. Hospital Dr. Luis F. Nachón. *Colecciones educativas en salud pública* 8, 68-95. Obtenido de <https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>
- Drassler, R. (2003). *Dynamics of Morphological Productivity* (Vol. III). Costa Rica.
- Fernandez, B., & Paravic, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile. *Ciencia y enfermería*, 9(2), 57-66. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532003000200006&lng=es&nrm=iso
- Flores, M. (2000). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de tiempo parcial de la Universidad de las Américas*. Puebla, México: Tesis de la Universidad de las Américas. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/37612726_Relacion_del_Clima_Organizacional_y_Satisfaccion_Laboral_en_Profesores_de_Tiempo_Parcial_de_una_Institucion_de_Educacion_Superior
- Forbes, B. (5 de Junio de 2013). *10 maiores redes fast-food do mundo*.
- Gamboa, L. (2014). Clima laboral de la empresa Bombonería Di Perugia. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*, 5(1), 3 -12. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1652/1/sme_v5n1_art1.pdf
- Gómez, C., Incio, O., & O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso en estudio*. Surco, Perú: Tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gonçalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional. Sociedad americana para la sociedad.*
- Hackman, J., & Oldhan, L. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology* 60, 67-98.
- Hernández, H. (2002). *Satisfacción laboral en una empresa textil dedicada a la exportación de prendas de vestir.* Lima, Perú: Tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ilmakunnas, P., & Bockerman, P. (2012). El nexo entre satisfacción laboral y productividad: un estudio Uso de datos de registro y encuesta coincidentes. *Industrial & Labor Relations Review*, 78-128. Obtenido de http://www.petribockerman.fi/bockerman%26ilmakunnas_the_2012.pdf
- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management.* New York: McGraw Hill.
- Locke, E. (1976). *Job satisfaction. Social psychology and organizacional.* Chichester: Wiley.
- Merino, M., & Díaz, A. (2009). *El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque.* Chiclayo, Perú: Tesis de la Universidad Pedro Ruiz Gallo.
- Olivar, J. (1999). *Comportamiento organizacional.* México: CECOSA.
- Orbegoso, A. (2015). Metaanálisis de investigaciones sobre clima organizacional en el Peru. *Revista de Psicología*, 34-67. Obtenido de http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/413
- Palma, S. (1998). *La motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias.* Lima, Perú.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual.* Lima, Perú.
- Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigacion en Psicología*, 2(1), 67-83. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/264842930_Motivacion_y_clima_laboral_en_personal_de_entidades_universitarias
- Peiró, J. (1989). *Psicología de las organizaciones.* Madrid: UNED.
- Pérez, I. (1997). *El clima y la satisfacción en el trabajo como fundamentos del éxito de principios del próximo milenio.* Conferencia presentada en la 1er. Simposio Colombiano sobre clima organizacional, Medellín, Colombia.

- Pritchard, R., & Karasick, B. (1973). *The effects of Organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. Organizational behavior and human performance*. Reino Unido.
- Rodríguez, R. (2008). *Psicología de las organizaciones* (1° ed.). Barcelona, España: Uoc.
- Sánchez, M. (1999). *Percepción del clima organizacional en un grupo de trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera*. Lima, Perú: Tesis de la Universidad Mayor de San Marcos.
- Sotomayor, A. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua*. Tacna, Perú: Tesis de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Trujillo, J. (2010). *Niveles de satisfacción laboral entre el personal médico y administrativo del Hospital Regional*. Trujillo, Perú: Tesis de la Universidad Cesar Vallejo.
- Valdivia, C. (2014). *Clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Empresa Danper Trujillo S.A.* Trujillo-Perú: Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo.

IX. ANEXOS

Clima organizacional

Test. Escala de Opiniones (clima laboral C.L – S.P.C)

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas.

- Todo o Siempre: 5
- Mucho: 4
- Regular o Algo: 3
- Poco: 2
- Ninguno o Nunca: 1

		Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
1.	Existen oportunidades de progresar en Pizza Hut					
2.	Se siente comprometido con el éxito en Pizza Hut					
3.	Superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En Pizza Hut se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito en Pizza Hut					
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					

14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17.	Los trabajadores están comprometidos con Pizza Hut					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los Jefes expresan reconocimiento por los logros.					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29.	En Pizza Hut se afrontan y superan los obstáculos.					
30.	Existe buena administración de los recursos.					
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34.	Pizza Hut fomenta y promueve la comunicación interna.					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36.	Pizza Hut promueve el desarrollo del personal.					
37.	Los servicios de Pizza Hut son motivo de orgullo del personal.					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39.	El Coordinador escucha los planteamientos que se le hacen.					

40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de Pizza Hut					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en Pizza Hut					
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45.	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47.	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48.	Existe un trato justo en Pizza Hut					
49.	Se conocen los avances en las otras áreas de las Coordinaciones.					
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

FACTORES POR ÍTEMS

Autorrealización 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.

Involucramiento Laboral 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.

Supervisión 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.

Comunicación 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.

Condiciones Laborales 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Satisfacción Laboral

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que Ud. considere válida.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

Estimado Trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presento una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa (X) a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son sólo opiniones.

II. CUESTIONARIO

Nº	ÍTEM	Totalmente De acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
7	Me siento mal con lo que hago					
8	Siento que recibo de parte de la institución maltrato					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme profesionalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					

16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo					
24	La solidaridad es una característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi(s) compañeros de trabajo					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					
TOTAL						

Base de datos Satisfacción laboral

caso	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28	Ítem 29	Ítem 30	Ítem 31	Ítem 32	Ítem 33	Ítem 34	Ítem 35	Ítem 36	
1	5	1	3	5	5	2	2	2	4	5	5	4	5	5	1	2	1	1	2	4	3	5	1	1	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3
2	1	3	2	3	4	5	2	1	3	5	5	4	4	3	2	3	4	5	1	5	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	
3	2	2	2	2	5	1	1	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	5	1	2	4	2	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4	1
4	1	2	5	4	5	4	1	2	5	5	5	2	5	5	4	2	1	5	1	2	4	4	2	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	2	
5	5	2	4	4	5	2	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	5	2	5	2	4	2	4	4	2	4	2	5	5	3	2	4	5	5	4	
6	4	4	4	5	5	5	2	1	5	4	4	5	4	2	2	2	2	4	2	5	5	2	2	4	5	2	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	
7	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	
8	4	4	4	2	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	2	1	1	4	1	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	
9	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	2	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	
10	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	
11	5	1	3	5	5	2	2	2	4	5	5	4	5	5	1	2	1	1	2	4	3	5	1	1	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	3	
12	1	3	2	3	4	5	2	1	3	5	5	4	4	3	2	3	4	5	1	5	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	
13	2	2	2	2	5	1	1	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	5	1	2	4	2	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4	1
14	1	2	5	4	5	4	1	2	5	5	5	2	5	5	4	2	1	5	1	2	4	4	2	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	2	
15	5	2	4	4	5	2	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	5	2	5	2	4	2	4	4	2	4	2	5	5	3	2	4	5	5	4	

16	4	4	4	5	5	5	2	1	5	4	4	5	4	2	2	2	2	2	4	2	5	5	2	2	4	5	2	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4
17	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4		
18	4	4	4	2	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	2	1	1	4	1	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4		
19	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	2	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3		
20	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4		
21	5	1	3	5	5	2	2	2	4	5	5	4	5	5	1	2	1	1	2	4	3	5	1	1	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	3		
22	1	3	2	3	4	5	2	1	3	5	5	4	4	3	2	3	4	5	1	5	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4		
23	2	2	2	2	5	1	1	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	2	5	1	2	4	2	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4	1		
24	1	2	5	4	5	4	1	2	5	5	5	2	5	5	4	2	1	5	1	2	4	4	2	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	2		
25	5	2	4	4	5	2	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	5	2	5	2	4	2	4	4	2	4	2	5	5	3	2	4	5	5	4		
26	4	4	4	5	5	5	2	1	5	4	4	5	4	2	2	2	2	4	2	5	5	2	2	4	5	2	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4		
27	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4		
28	4	4	4	2	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	2	1	1	4	1	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4		
29	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	2	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3		
30	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4		
31	5	1	3	5	5	2	2	2	4	5	5	4	5	5	1	2	1	1	2	4	3	5	1	1	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	3		
32	1	3	2	3	4	5	2	1	3	5	5	4	4	3	2	3	4	5	1	5	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4		
33	2	2	2	2	5	1	1	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	2	5	1	2	4	2	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4	1		
34	1	2	5	4	5	4	1	2	5	5	5	2	5	5	4	2	1	5	1	2	4	4	2	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	2		
35	5	2	4	4	5	2	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	5	2	5	2	4	2	4	4	2	4	2	5	5	3	2	4	5	5	4		

36	4	4	4	5	5	5	2	1	5	4	4	5	4	2	2	2	2	4	2	5	5	2	2	4	5	2	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4
37	2	2	2	2	5	1	1	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1
38	4	2	2	5	5	3	1	3	4	5	5	2	3	4	2	2	2	4	2	4	2	5	1	2	4	2	4	2	3	4	2	2	4	4	4	1

Base de datos Clima Organizacional

caso	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	ítem 25	ítem 26	ítem 27	ítem 28	ítem 29	ítem 30	ítem 31	ítem 32	ítem 33	ítem 34	ítem 35	ítem 36	ítem 37	ítem 38	ítem 39	ítem 40	ítem 41	ítem 42	ítem 43	ítem 44	ítem 45	ítem 46	ítem 47	ítem 48	ítem 49	ítem 50	
1	2	2	2	4	3	3	3	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	5	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	5	
2	2	1	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	2	4	4	4	3	2	1	3	2	3	4	2	3	4	4	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	4	
3	3	2	2	1	3	3	4	2	3	4	3	4	4	2	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4
4	1	2	4	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	3	1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	4	5	4	3	3	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	1	5	5	5	2	1
7	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
9	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	1	2	4	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	3	1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	
11	2	2	2	4	3	3	3	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	5	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	5	
12	2	1	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	2	4	4	4	3	2	1	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	4	4	
13	3	2	2	1	3	3	4	2	3	4	3	4	4	2	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4
14	1	2	4	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	3	1	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4		
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	5	4	3	3	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	1	5	5	5	2	1
17	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	
19	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	1	2	4	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	3	1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	

² ₁	2	2	2	4	3	3	3	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	5	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	5	
² ₂	2	1	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	4	4	4	3	2	1	3	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	4		
² ₃	3	2	2	1	3	3	4	2	3	4	3	4	4	2	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4		
² ₄	1	2	4	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	3	1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	
² ₅	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
² ₆	3	4	5	4	3	3	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	1	5	5	5	2	1	
² ₇	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
² ₈	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	
² ₉	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
³ ₀	1	2	4	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	3	1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	
³ ₁	2	2	2	4	3	3	3	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	5	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	5	
³ ₂	2	1	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	2	4	4	4	3	2	1	3	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	4
³ ₃	3	2	2	1	3	3	4	2	3	4	3	4	4	2	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	
³ ₄	1	2	4	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	3	1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	
³ ₅	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
³ ₆	3	4	5	4	3	3	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5	1	5	5	5	2	1	
³ ₇	1	2	4	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3	3	1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	
³ ₈	2	2	2	4	3	3	3	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	5	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	5	