



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERÍA LA
PLAZUELA, CHICLAYO 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Mundaca Salazar Neiva

<https://orcid.org/0000-0002-5914-1292>

Asesor:

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

<https://orcid.org/0000-0003-2259-4957>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERÍA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020

Asesor: Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Nombre Completo Firma

Presidente: Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre completo Firma

Secretaria: Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Nombre Completo Firma

Vocal: Mg. Mory Guarnizo Sandra

Nombre Completo Firma



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresada** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERÍA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Mundaca Salazar Neiva	DNI: 76690141	
-----------------------	---------------	--

Pimentel, 13 de febrero de 2023

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por ser quien siempre está presente en cada momento de nuestra existencia de cada uno de nosotros, y por él es posible alcanzar nuestras metas y objetivos.

A mi familia por el apoyo incondicional en especial a mi madre por ser el impulso a seguir adelante, con su confianza, amor y esperanza puesta en cada uno de sus hijos.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy especial a todos nuestros
maestros de la Universidad Señor De Sipán
que formaron parte en el proceso de nuestro aprendizaje,
por su apoyo, compromiso y por compartir sus enseñanzas.

A mi familia que están presentes en cada
momento bueno o malo sin importar cuál sea
las circunstancias para brindarnos su apoyo.

A mis compañeros y a todas las personas
que estuvieron involucradas durante este proceso,
que me dieron su apoyo y me ofrecieron su ayuda,
a todos ellos muchas gracias.

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del restaurante pollería La Plazuela durante el 2020. La investigación es de enfoque cuantitativo de tipo descriptiva - correlacional, diseño no experimental – transversal. El método utilizado es la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicada al total de la población de 10 colaboradores del Restaurante Pollería La Plazuela en la Ciudad de Chiclayo. Los resultados obtenidos luego del análisis de los datos, aplicando el programa SPSS, V-25, muestran que la mayoría de las dimensiones del clima organizacional se encuentran en un nivel medio a diferencia de la dimensión de supervisión que se encuentra en un nivel bajo con el 50%, por otro lado las dimensiones de satisfacción laboral se encuentran en nivel medio y bajo, lo que indica que hay un descontento por parte de los colaboradores del Restaurante Pollería La Plazuela. Concluyendo que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante Pollería La Plazuela, luego del análisis de correlación de Pearson, con un valor de ,423; lo que indica que se encuentra en un nivel positivo regular entre ambas variables, dado que se acepta la hipótesis alterna “Hi” que refiere; Que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Restaurante Pollería La Plazuela en la ciudad de Chiclayo.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional – motivación - restaurante-pollería – satisfacción.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the pollería restaurant La Plazuela during 2020. The research is of quantitative approach of descriptive type - correlational, non-experimental design - transversal. The method used is the survey and as an instrument the questionnaire applied to the total population of 10 collaborators of the Pollería La Plazuela Restaurant in the City of Chiclayo. The results obtained after the analysis of the data, applying the SPSS program, V-25, show that most of the dimensions of the organizational climate are at a medium level unlike the supervision dimension that is at a low level with 50%, on the other hand the dimensions of job satisfaction are at medium and low level, which indicates that there is discontent on the part of the collaborators of the Pollería La Plazuela Restaurant. Concluding that the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the employees of the Pollería La Plazuela Restaurant, after Pearson's correlation analysis, with a value of .423; which indicates that it is at a regular positive level between both variables, since the alternate hypothesis "Hi" that refers is accepted; That there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Pollería La Plazuela Restaurant in the city of Chiclayo.

KEYWORDS: Organizational climate – motivation - restaurant-pollería – satisfaction.

ÍNDICE

APROBACIÓN DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
PALABRAS CLAVES	vi
ABSTRACT	vii
KEYWORDS	vii
ÍNDICE	viii
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación e importancia del estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivo	30
II. MATERIAL Y MÉTODO	31
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.	31
2.2. Población y muestra	32
2.3. Variables, operacionalización.	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Procedimiento de análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos	35
2.7. Criterios de Rigor Científico	36
III. RESULTADOS	37
3.1. Tablas y Figuras	37
3.2. Discusión de Resultados	52
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
4.1. CONCLUSIONES	54
4.2. RECOMENDACIONES	55

REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	59

Índice de tablas

Tabla 1 Variable Independiente	33
Tabla 2 Variable Dependiente.....	34
Tabla 3 Dimensión - Autorrealización (Agrupada)	37
Tabla 4 Dimensión - Involucramiento Laboral (Agrupada).....	38
Tabla 5 Dimensión - Supervisión (Agrupada)	39
Tabla 6 Dimensión - Comunicación (Agrupada)	40
Tabla 7 Dimensión - Condiciones Laborales (Agrupada).....	41
Tabla 8 Dimensión - Condiciones Físicas y/o Materiales (Agrupada).....	42
Tabla 9 Dimensión - Beneficios Laborales y/o Remunerativos (Agrupada)	43
Tabla 10 Dimensión - Políticas Administrativas (Agrupada)	44
Tabla 11 Dimensión - Relaciones Sociales (Agrupada).....	45
Tabla 12 Dimensión - Desarrollo Personal (Agrupada).....	46
Tabla 13 Dimensión - Desempeño de Tareas (Agrupada).....	47
Tabla 14 Dimensión - Relación con la Autoridad (Agrupada)	48
Tabla 15 Correlaciones Entre Variables	49
Tabla 16 Clima Organizacional (Agrupada)	50
Tabla 17 Satisfacción Laboral (Agrupada).....	51

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Dimensión - Autorrealización (Agrupada).....	37
Ilustración 2 Dimensión - Involucramiento Laboral (Agrupada)	38
Ilustración 3 Dimensión - Supervisión (Agrupada).....	39
Ilustración 4 Dimensión - Comunicación (Agrupada).....	40
Ilustración 5 Dimensión Condiciones Laborales (Agrupada)	41
Ilustración 6 Dimensión – Condición Física y/o Material (Agrupada).....	42
Ilustración 7 Dimensión - Beneficios Laborales y/o Remunerativos (Agrupada)	43
Ilustración 8 Dimensión - Políticas Administrativas (Agrupada).....	44
Ilustración 9 Dimensión - Relaciones Sociales (Agrupada)	45
Ilustración 10 Dimensión - Desarrollo Personal (Agrupada).....	46
Ilustración 11 Dimensión - Desempeño De Tareas (Agrupada)	47
Ilustración 12 Dimensión - Relación con la Autoridad (Agrupada).....	48
Ilustración 13 Variable Clima Organizacional (Agrupada)	50
Ilustración 14 Variable Satisfacción Laboral (Agrupada).....	51

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día todas las empresas cumplen una serie de requisitos para el funcionamiento de la organización en su totalidad, sobre todo en los restaurantes; los protocolos son más estrictos para brindar sus servicios de la manera más adecuada y mantener a sus colaboradores satisfechos y comprometidos con la empresa, así como: la seguridad, el personal capacitado, ambiente adecuado, comunicación fluida para lograr una satisfacción total tanto para la organización como para el personal, que realicen sus actividades con la mayor satisfacción y mejorar su desempeño laboral. El presente trabajo de investigación busca conocer el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el restaurante pollería La Plazuela. Cuando un trabajador se siente hostigado en el ambiente donde labora es muy probable que el desempeño sea bajo y no provechoso para la organización, por lo tanto es necesario mantener contentos a los colaboradores, brindándoles un ambiente adecuado, condiciones físicas, beneficios laborales y remunerativas, de acorde a lo establecido para el buen funcionamiento de la organización y la satisfacción en su totalidad de los trabajadores.

1.1. Realidad problemática

1.1.1. Internacional

Bravo (2018) mediante su investigación realizada sobre clima organizacional en restaurantes de la ciudad de Quito, menciona que no se percibe un adecuado clima laboral en los restaurantes, esto debido a la deficiencia que se percibe al momento de la comunicación para los acuerdos necesarios entre áreas, escasez de capacitación a los trabajadores para agilizar y actualizar sus actividades que desempeñan y la falta de planeación en el desarrollo de sus procesos. Generando estrés, ansiedad, desmotivación y bajo desempeño en sus tareas, que obstaculizan el crecimiento de la organización. Además, anteriormente no se ha realizado ningún plan de mejora enfocado específicamente en el personal, para generar un ambiente de trabajo agradable.

Madrid (2017) tras la investigación realizada sobre el análisis de los manuales funcionales de restaurantes, ubicada en el Norte de Quito, mencionan que la mayoría de restaurantes, tienen muy bien definidas las relaciones que existe entre los colaboradores de un área a otra, sin embargo, no cuenta con la documentación necesaria que formalice dicha jerarquía, lo mismo sucede con los colaboradores, aunque es cierto que tienen en claro las funciones a realizar, se formarían ciertos conflictos al no tener esa guía, donde especifica las actividades a desarrollar.

Berdugo y Mendoza (2016) según su investigación sobre el clima organizacional en Cafeterías en Cartagena llegaron a la conclusión que las cafeterías cuentan con un agradable clima organizacional, favorable para la realización de sus tareas de sus colaboradores, generando un nivel alto de satisfacción basadas en el respeto, compañerismo y apoyo entre colaboradores, considerado una principal fortaleza y factor diferenciador de la competencia. Pero en relación a las remuneraciones el 20% de los trabajadores determinan que no cuentan con un buen sueldo, y el 30% que su salario no corresponde a las labores que desempeñan, generando una desventaja para la satisfacción total de los mismos y a su vez la productividad de la organización.

Umaña (2015) según su estudio realizado sobre satisfacción laboral de centros de alimentos gourmet en la ciudad Quetzaltenango, menciona que estos restaurantes de comida gourmet carecen de comunicadores eficientes, para mantener una comunicación interna fluida. Los trabajadores enfrentan la problemática de mantener una relación de comunicación positiva, debido que es un factor determinante para que el clima donde desempeñan sus labores se mantenga agradable, atractivo, y colaboradores activos para lograr mejores resultados, ya que influye directamente a la satisfacción laboral.

Alcántara, Goytortua y Vega (2014) de acuerdo a la investigación realizada sobre el bienestar de los trabajadores en restaurantes de Pachuca, mencionan que al trabajador se ve como un cliente donde se tiene que fidelizar para una mayor productividad, también mencionan que la rotación de personal es muy continúa dando

a sospechar que no existe una satisfacción de las actividades que realizan, teniendo como una barrera muy alta a los nuevos competidores, para afrontar se tiene que contar con trabajadores motivados y que se sientan parte de la organización.

1.1.2. Nacionales

Choque (2018) en el estudio realizado sobre el clima laboral en los restaurantes del distrito de Miraflores, menciona que existe descontento por parte de los colaboradores acerca del ambiente donde se desempeñan, debido a los siguientes factores: desinterés por parte de la empresa en un 58.8% de los trabajadores, por tal motivo el trabajo de los colaboradores se ve perjudicado, por la existencia de un liderazgo autocrático, lo que limita el desarrollo de ideas. Además, no fomentan el trabajo en equipo que es fundamental ya que todo el tiempo estamos rodeados de personas. Se considera que el rendimiento de los colaboradores está en un nivel medio, no cumpliendo en su totalidad con la visión de objetivos de la organización.

Carrillo (2018) en su investigación realizada sobre el Clima laboral en el restaurante Chilis de la ciudad de Lima, concluyó que en dicho restaurante los jefes superiores no recompensan de manera correcta a los colaboradores dado que se presentan distintas expectativas y necesidades, el nivel de calidez de los colaboradores está en el 50% por que existe un aprecio mutuo entre las áreas, también se muestra que el apoyo por parte de los jefes está entre el 64% que ayudan a agilizar las tareas y brindar soluciones rápidas cuando sea necesario, además se llegó a la conclusión con el 64% que los colaboradores se consideran parte de la organización, comprometidos alcanzar los objetivos planteados.

Sánchez y Sifuentes (2018) según su investigación realizada sobre motivación de los trabajadores en restaurantes de pizzas en el distrito de Miraflores, identificaron que hay poca intención de permanecer en su puesto de trabajo “servicio al cliente”, ya que el 38.2% mantienen la posibilidad de buscar nuevos trabajos, que les permita crecer profesionalmente, por motivo que no encuentran esta oportunidad en la organización a las que prestan sus servicios.

Saravia (2018) según el estudio realizado sobre la satisfacción de los colaboradores de centros de alimentos - Lima, llegó a la conclusión que la mayor parte de los trabajadores se encuentran desconectados emocionalmente de su centro de labores, lo cual dificulta la prosperidad de toda la organización. Esto se debe al poco interés de atención y encargo por parte de la organización, a cada uno de sus trabajadores, donde; mostrar interés en su bienestar sentimental y que se encuentren estables sentimentalmente es de mucha ayuda para la concentración y rendimiento en las actividades que realizan.

Berrosipi y Ruiz (2018) los colaboradores directos que brindan los servicios de atención a clientes y también los que producen los alimentos, se encuentran propensos a sufrir algún accidente por motivo que realizan sobre esfuerzo humano, sus labores son muy rutinarias y además trabajan bajo presión, por parte de los superiores, generando insatisfacción y desmotivación de los colaboradores en su centro de trabajo; quienes exigen mayor productividad y a su vez rapidez en su trabajo.

1.1.3. Local

El clima organizacional es el círculo de la empresa en su totalidad que se forma con la relación laboral y personal dentro del entorno de una organización, que a su vez permite medir la productividad y el estado de ánimo de los colaboradores. Cuando el clima organizacional de una institución empresarial es alto los trabajadores tendrán una mayor motivación y se obtendrán resultados positivos, pero si el clima organizacional es bajo se genera un ambiente tenso, personal desmotivado y no se logran los resultados esperados.

La satisfacción laboral es el nivel de motivación del recurso humano al momento de desarrollar sus actividades dentro de una empresa u organización, influyen muchos factores para determinar esta variable. Si dentro de una empresa la satisfacción laboral es alta, se obtendrán colaboradores satisfechos, de lo contrario si la satisfacción laboral es baja no habrá fluidez entre los miembros de dicha organización, por lo tanto, no se logrará el objetivo de la organización.

RESTAURANT - POLLERÍA LA PLAZUELA es un negocio que tiene más de 30 años brindando sus servicios a sus comensales en el centro de la ciudad de Chiclayo, se inició ofreciendo menús y pollos a la leña, como un negocio pequeño, hasta la actualidad cuenta con el mismo sistema de trabajo, sin tener un cronograma estipulado donde se especifiquen las actividades a realizar de cada área, en la actualidad está dirigida por dos hermanos maternos, cuenta con dos horarios que atención al público, de 9:00 am a 5:00 pm, ofrece menús; conformado por: dos mozos, una cocinera y el cajero; en el turno de 5:00 pm a 12:00 am, ofreciendo platos a la carta y pollos a la leña, con 2 mozos, una cocinera, un ayudante de cocina, el pollero y el cajero, las actividades se realizan de lunes a domingo, sin contar con descansos necesarios para la tranquilidad y el reencuentro consigo mismo de los trabajadores de esa manera permanecer renovados cada semana de trabajo para realizar sus actividades con motivación y energías positivas; el horario se ha convertido en una rutina del día a día, además no reciben ningún tipo de capacitación, lo que lleva a la insatisfacción y la falta de compromiso de los colaboradores.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Gonzales (2018) en su artículo desarrollado sobre “Clima Organizacional en un restaurante de Minas Gerais, Brasil”, el objetivo de este estudio es conocer sobre el ambiente laboral donde se desempeñan los trabajadores del restaurante Távola Ludica Burgers & Fun. En este trabajo se ha considerado una investigación de tipo cuantitativo, la muestra utilizada es de 15 colaboradores que brindan su servicio a esta organización, para el recojo de información se ha utilizado la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, concluyendo que existe una deficiencia en la comunicación, dificultades para trabajar en equipo y personal desmotivado, acciones que perjudican a la organización en su totalidad.

Mendez (2017) en el trabajo realizado sobre “Correlación entre satisfacción laboral y satisfacción marital en trabajadores de una empresa de comida rápida en la capital”, tiene como objetivo conocer el nivel de relación entre la satisfacción laboral y

marital de los trabajadores, se ha utilizado para este trabajo el enfoque cuantitativo de tipo correlacional, se ha considerado el estudio a un grupo de 30 personas aplicando la encuesta para la recepción de datos y el cuestionario para el análisis, concluyendo que se percibe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la satisfacción marital.

Villatoro (2016) en este trabajo realizado “Clima organizacional de pastelería Doña Estercita del Departamento de Huehuetenango”, considerando como principal objetivo conocer el entorno de la empresa donde se desarrollan las actividades. Se ha tomado en cuenta para este trabajo la investigación descriptiva. La población total es de 15 trabajadores entre 23 a 60 años considerando hombres y mujeres, la muestra utilizada es el total de los trabajadores que laboran en dicha empresa, la técnica aplicada es la encuesta y para el análisis e los datos se ha utilizado el cuestionario conformado por cinco indicadores, llegando a la conclusión que es el principal factor para el bienestar de los colaboradores, también existe una leve deficiencia en algunos indicadores, que puede hacer bajar el rendimiento de los trabajadores de pastelerías.

Marroquin (2016) es su investigación sobre el “Clima Laboral y su impacto en el desempeño de los trabajadores del restaurante Skilllets”, considerando el objetivo principal como el fortalecimiento del clima laboral en los trabajadores de los restaurantes Skilllets mediante una evaluación de desempeño, tipo descriptiva de enfoque cuantitativo, empleando el muestreo por conveniencia como técnica y los instrumentos utilizados son mediante la observación, encuesta y entrevista, aplicados a una muestra de 25 colaboradores entre las edades de 25 a 35 años. Concluyendo que se encuentra un adecuado ambiente laboral para el desarrollo de las tareas y por lo tanto los trabajadores se sienten muy a gusto, pero de acuerdo a la investigación se muestra que la comunicación es deficiente, que reciben apoyo por parte de sus jefes, además las oportunidades están en un nivel muy desigual y el desarrollo laboral está estancado.

Mendoza (2015) en el trabajo realizado sobre “El servicio al cliente en los restaurantes en la cabecera municipal de Jutiapa”, este estudio tiene por objetivo es

conocer la forma de atención de dichos restaurantes, esta investigación se considera de tipo descriptivo, la población asciende a 345 clientes de los restaurantes, la muestra utilizada es 185 clientes tomados del total de la población, la técnica para este estudio es la entrevista y el instrumento utilizado es el cuestionario y la guía de observación, de esa manera concluyendo que la forma de atención brindada al cliente es; escuchar con atención al cliente, además se muestra un descontento de los clientes con el servicio brindado por parte de la empresa ya que manifiestan que los precios son muy elevados y no son acorde con el servicio, motivos por el retraso en el servicio y confusión en los pedidos.

1.2.2. Nacionales

Alarcón (2019) en su investigación “Influencia del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Pizza Hut – Real Plaza Trujillo” su objetivo es conocer la correlación del clima organizacional entre satisfacción laboral en los colaboradores de restaurantes. El tipo de investigación es cuantitativa, de diseño es no experimental, para el estudio de una totalidad de 38 colaboradores del restaurante Pizza Hut, para la recopilación de datos se empleó la encuesta y el cuestionario para analizar dichos datos, donde se llegó a la conclusión que hay relación muy estrecha con el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante.

Espinoza (2019) en su trabajo realizado sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral en el restaurante Papacho’s, Lima”, el objetivo principal de dicho trabajo es conocer el grado de relación entre el ambiente de trabajo con la satisfacción de los colaboradores. Tipo y diseño utilizada es cuantitativo no experimental _ transversal, para el estudio se tomó trabajadores de dicho restaurante, se aplicó a todos los colaboradores conformada en 61 miembros de diferentes áreas, la técnica utilizada es la encuesta y para el análisis de los datos se aplicó el cuestionario, llegando a la conclusión: que existe relación entre los jefes con la satisfacción de los colaboradores con 57.38% de los encuestados debido a la débil relación de los jefes

con sus trabajadores, también se reconoce relación de las metas de trabajo entre la satisfacción de los trabajadores.

Herrera (2018) en la investigación realizada sobre “El clima organizacional y la satisfacción laboral de trabajadores de Chaqchao en Arequipa”, tiene como objetivo conocer la correlación que existe entre el ambiente de trabajo con el bienestar del talento humano de restaurantes. Utilizó la investigación descriptiva, cuantitativa. Para este estudio es una investigación de diseño no experimental. Con un total de 33 trabajadores como sujetos de estudio; para la técnica se utilizó la encuesta y el cuestionario en la escala de Likert como instrumento; habiendo concluido que sí presenta relación positiva alta con el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Quiñonez (2017) en su trabajo sobre el “Nivel de Satisfacción del cliente del restaurantes Piso 21 del Hotel Estelar, distrito de Miraflores”, su principal objetivo es conocer el grado de satisfacción de los comensales de dicho centro de comida, el diseño de este trabajo es no experimental de tipo transversal, la población de estudio es de 4500 comensales y como muestra se aplicó a 195 comensales del total de la población, se aplicó la encuesta como técnica y para el análisis de los datos se utilizó el cuestionario, llegando a la conclusión que la satisfacción está en el nivel alto con el 97% de los encuestados, además el rendimiento y las expectativas también con el 97% de los encuestados considerándose en un nivel alto.

Avendaño (2017) en su investigación realizada sobre “El desempeño laboral de los trabajadores en el restaurante la Tomasita-Piura-2017”, tiene como objetivo principal es determinar el desempeño de los trabajadores, a esta investigación le corresponde el diseño no experimental _ transversal, de tipo descriptivo, se ha considerado una población de 15 trabajadores, la técnica utilizada para la obtención de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, concluyendo que la

capacidad de liderazgo es bajo, también se concluye que la gestión del tiempo de los trabajadores se encuentra en un nivel bajo.

1.2.3. Locales

Requejo (2019) en su estudio desarrollado sobre “La Gestión del Talento Humano en Mejorar del clima organizacional de la empresa Helatonys SAC Chiclayo”, con el fin de proponer mejoras para la óptima gestión en beneficio de los colaboradores. Se utilizó el tipo de investigación descriptiva propositiva, el diseño que se acoge es no experimental – transversal, con una población de 20 colaboradores siendo la muestra la población en su totalidad, para el recojo de información se aplicó la encuesta y para el análisis el cuestionario, llegando a la conclusión que cuenta con un ambiente laboral agradable en un nivel alto, pero en la administración del recurso humano se encuentra con algunas deficiencias como es el tema de planillas, que se encuentran registrados; fomentando el descontento, la inquietud, la inseguridad y la escasez de compromiso por parte de la empresa, lo que lleva a los colaboradores a bajar su rendimiento por falta de motivación y compromiso.

Chirinos (2018) en su trabajo “Clima organizacional de una cadena de restaurantes en el norte del Perú, 2014”, tiene como objetivo analizar el clima laboral de los restaurantes en el norte. Para este estudio el tipo de investigación es transversal descriptiva, aplicada a 111 colaboradores de distintos restaurantes del norte, la técnica utilizada es la encuesta y para medir la variables el cuestionario, realizado a los colaboradores en las diferentes áreas de los restaurantes, llegando a la conclusión que si hay una relación entre el ambiente laboral con la satisfacción de los colaboradores, el clima es favorable, además también existe oportunidades que se deben aprovechar.

Rodriguez (2017) en su trabajo “Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del centro de comida rápida Pizza Hut Chiclayo – 2016”, con el objetivo de conocer el

grado de satisfacción de los trabajadores del restaurante. El tipo de investigación es cuantitativa. Se tomó 35 trabajadores como muestra de estudio, la encuesta es la técnica y el instrumento es el cuestionario conformado de 27 ítems. Llegando a la conclusión, que la satisfacción de los colaboradores de dicha empresa se encuentra en un nivel medio.

Mino (2014) en la investigación realizada “Correlación entre el clima organizacional y desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 de Lambayeque”, su objetivo es conocer el nivel de relación del clima organizacional con la productividad de los colaboradores en restaurantes. La investigación es de tipo cualitativo de enfoque descriptivo. El estudio se realizó al total de colaboradores (21) de la empresa, la encuesta es el método que se utilizó y para el instrumento se utilizó el cuestionario. Se llegó a la conclusión que hay una relación baja entre las dos variables en los trabajadores del restaurante.

Uceda (2013) en el trabajo realizado “Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de La Victoria en Chiclayo”, con el objetivo de conocer la relación entre la satisfacción de los colaboradores con relación al bienestar del cliente en las pollerías. El tipo de investigación es descriptivo, como muestra se tomó en cuenta a 17 pollerías del distrito la Victoria, como método se utilizó la encuesta y el cuestionario como instrumento, tanto para los colaboradores de las pollerías como para los clientes externos. Concluyendo que si hay relación entre las variables estudiadas, que son totalmente dependiente una de la otra para tener un resultado positivo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima organizacional

1.3.1.1. Definición.

Chiavenato (2007) refiere que:

El concepto del clima organizacional se menciona que es producto de la definición de motivación, de lo individual a lo grupal, nace como un ítem importante entre las relaciones humanas con el conjunto de toda la

empresa. Todo colaborador está en un constante cambio tanto de aprendizajes como experiencias que cada día se vive y el ser humano se tiene que ir adaptando a cada uno de estos cambios, con el único fin de alcanzar la satisfacción total de los clientes. Pero no es solo eso, sino además es comprender que es satisfacer una necesidad. La adaptación es una característica más de la personalidad, que es diferente entre una persona a otra, se puede entender como que es un proceso de aprendizaje que va de una mínima adaptación a una excelente cuando se llega a la meta. Las características que identifican a los seres humanos como sanos mentalmente son: se sienten bien consigo mismos, tienen una gran empatía en relación a otros seres humanos y además tienen la capacidad de afrontar obstáculos que se presentan día a día (p. 86).

Palma (2004) refiere que:

El clima organizacional son las circunstancias que se presentan dentro de las áreas de la empresa y los aspectos de motivación que genera una conducta que conlleva a ciertas consecuencias dentro de la empresa. Es una habilidad de los seres humanos y una variable del proceso que ayuda a la inclusión del personal y la institución. La importancia que da la persona al fenómeno ocurrido se capta como el grado de intervención que lleva a la relación social y al consentimiento de esto (p.24).

Pintado (2014) define que:

El clima organizacional en una perspectiva general son valores, actitudes, comportamientos, sentimientos que experimentan los miembros que lo conforman convirtiéndose de tal manera en factores para una retroalimentación, innovando en las formas, manera y conductas de los integrantes.

1.3.1.2. Importancia

Pintado (2014)

El clima dentro de cada institución es de gran importancia para el perfeccionamiento y evolución de la empresa en su totalidad, además para su adaptación y aceptación en el exterior. Un ambiente laboral mal estructurado conlleva a la empresa al fracaso y el descontento de sus colaboradores.

1.3.1.3. Tipos.

Chiang, Nuñez y Martin (2010) mencionan los siguientes cuatro tipos de clima organizacional:

a. Clima psicológico: es el conocimiento que las personas pueden percibir del entorno en donde se encuentren, estas percepciones nos muestran como los captamos las experiencias de nuestro entorno.

b. Clima Agregado: son las percepciones de los individuos pero de un ambiente en común que comparten, pueden ser grupos de trabajo, la organización.

c. Clima colectivo: son grupos de personas que tienen las mismas percepciones ambientales, son identificados haciendo una evaluación de percepciones individuales para luego combinarlos en grupos que se tienen perspectivas similares.

d. Clima organizacional: son las especificaciones de cada colaborador del marco social del cual forma parte el individuo, como las personas ven el entorno de la empresa en donde desarrollan sus actividades.

1.3.1.4. Principios del clima organizacional.

Palma (2004) menciona que

a) Está relacionado al entorno donde se realiza el trabajo.

- b) Son captadas de una forma directa también indirecta de quienes se relacionan en el ambiente social.
- c) Influye en la personalidad y comportamiento de cada trabajador.
- d) Una variable interviniente en el proceso de la organización con el actuar de cada persona.
- e) Muestra los factores y características que se presentan constantemente dentro de las organizaciones.
- f) Es propio de la interacción de la estructura con otros factores de la organización.

1.3.1.5. Factores

Palma (2004)

- a. Maneras de supervisión y prácticas de dirección.
- b. Formalidad de la organización tanto en su estructura como en sistemas de comunicación, ofertas, compensaciones, entre otros.
- c. Incentivar la motivación con reconocimientos, interacción social, bonos.

1.3.1.6. Relación personas frente a organizaciones.

Chiavenato (2007) refiere que:

Ésta interacción entre las personas con las organizaciones es un dilema muy complicado porque cada una de las partes tiene su objetivo en particular, eso hace una relación muy conflictiva, volviendo difícil la socialización entre ellos. Al no haber acuerdos mutuos obstaculizan sus metas individuales.

1.3.1.7. Dimensiones del clima organizacional.

Palma (2004) menciona cinco dimensiones:

a. Autorrealización

Cuanto de valor le suma al trabajador su labor que desempeña, que oportunidades le brinda la organización para la superación personal y profesional.

b. Involucramiento laboral

El colaborador se siente comprometido con su trabajo y se identifica con la organización para el desarrollo de la misma.

c. Supervisión

Supervisión y control que se les hace a los trabajadores durante el desarrollo de sus tareas, con el fin de obtener seguridad y apoyo para llevar a cabo las tareas.

d. Comunicación

Nivel de fluidez, claridad y coordinación para informar asuntos relevantes entre las distintas áreas de la empresa.

e. Condiciones laborales

Los elementos materiales, económicos según se requiera para ejercer su trabajo brindados por la organización.

1.3.1.8. Instrumentos de medida del clima organizacional.

Chiang, Nuñez y Martin (2010) hacen mención a los instrumentos más usados:

a. El observador externo. Este instrumento tiene una muy buena sensibilidad y es bastante específica. El objetivo es encontrar los aspectos más relevantes del clima para los individuos. La ventaja es que permite situarse de entrada en la perspectiva del clima.

b. Cuestionarios. Es el procedimiento directo de recolectar información siendo la manera que más se usa en estudios sobre clima. Los cuestionarios arrojan respuestas de los hechos específicos experimentados por las personas que experimentan y se considera que son descriptivos. Las ventajas son: mediante los auto informes que proporcionan medidas directas, es una manera práctica y más rápida.

1.3.2. Satisfacción laboral

1.3.2.1. Definición.

Robbins y Coulter (2010) refiere que:

La satisfacción laboral es el comportamiento en general de todo trabajador en sus actividades. Un trabajador que se siente bien, satisfecho en el ambiente donde se desempeña, va a tener su autoestima elevada, mayor desempeño, las ganas de hacer las cosas va a ser positivamente bien, mientras que un trabajador que no se siente bien por ciertas razones, va a tener mil motivos para estar desmotivado, sin ganas de querer hacer las cosas, todo eso está ligado a la satisfacción (p. 285).

1.3.2.2. Factores de satisfacción e insatisfacción.

Chiavenato (2007) refiere que:

El método de prestaciones sociales básicamente se centra para lograr las diversas necesidades que presentan los individuos. En base a todo esto se busca la satisfacción total de las necesidades, son como un método intangible de apoyo, con la capacidad de lograr las propuestas establecidas (p. 322).

1.3.2.3. Satisfacción y productividad.

Robbins y Coulter (2010) afirman que hay relación positivamente alta entre la satisfacción con la productividad. Además, que las empresas que cuentan con un porcentaje mayor de trabajadores que se sienten bien dentro de la organización son más productivos y más rentables que cualquiera otra empresa que presenta menos trabajadores satisfechos.

1.3.2.4. Satisfacción y ausentismo.

Robbins y Coulter (2010) refieren que aquellos colaboradores de una empresa que se sienten satisfechos tienen una menor posibilidad de ausentismo que aquellos trabajadores que se sienten incómodos por algún motivo estos tienden más ausentarse del trabajo. (p. 285)

1.3.2.5. Métodos para aumentar la satisfacción en el centro de trabajo.

Chiavenato (2007) refiere que:

Existen medios que pueden aumentar el grado de satisfacción de los trabajadores en ambientes donde se desarrollan las actividades:

a. Ejercer para que los ambientes de trabajo se conviertan en ambientes dinámicos: la mayoría de las empresas optan por mantener un ambiente divertido entre sus colaboradores. Pero siempre teniendo en claro sus responsabilidades y sin faltar ni aprovechar la confianza que se les brinda. El ambiente divertido hace sentir muy a gusto a los trabajadores y satisfechos con lo que hacen, además de sentir familiaridad no solo con los integrantes de la empresa sino también en su totalidad con la organización.

b. El pago que se realiza sea justo, que los colaboradores perciban un salario justo lo que corresponde a las labores que realizan y de acuerdo a sus necesidades, además sin tener que discrepar sobre el sueldo con sus actividades, es un método sencillo para mantener personales estables sin molestias.

c. Adecuar a los trabajadores a los puestos de acuerdo con sus habilidades, cada colaborador debe mantenerse en el puesto donde se siente bien y sea más hábil para desempeñarse sin problemas, y que ellos estén seguros y motivados de lo que realizan.

d. Diseñar puestos para que sean retadores y satisfactorios. Plantear retos para promover la superación y cada día tener logros que cumplir, siempre con un reconocimiento para motivarlos a cumplir con las metas.

1.3.2.6. Satisfacción y rotación.

Robbins y Coulter (2010) refieren que:

En una organización los colaboradores que se encuentran a gusto en conjunto con la institución, tienen menor probabilidad de rotación, que pasa lo contrario si están insatisfechos los niveles de rotación serán mayores. Además de las oportunidades que

ofrecen las otras empresas que también influyen en la decisión de un trabajador en quedarse o retirarse y buscar nuevas oportunidades.

1.3.2.7. Satisfacción

Chiavenato (2007) refiere que:

La organización es un proceso sistemático social que está pendiente de los beneficios que otorga a sus grupos de intereses como: clientes, proveedores, colaboradores, y funcionarios. La satisfacción a cualquier grupo antes mencionado debe ser en su totalidad para lograr una organización exitosa, los indicadores de la satisfacción son el ausentismo, la rotación, los reclamos, satisfacción al cliente, entre otras.

1.3.2.8. Satisfacción laboral satisfacción del cliente.

Robbins y Coulter (2010) mencionan que:

Los trabajadores satisfechos de una institución ayudan al crecimiento de la fidelidad y satisfacción del cliente. La fidelidad de los consumidores depende de cómo son atendidos desde el primer momento en que acuden a solicitar un producto o servicio y lo primero que se encuentran será con la persona encargada de la atención, la manera como son atendidos determina si este cliente regresa o no, por lo tanto, se requiere tener colaboradores satisfechos que tienden a ser más amigables y alegres que les hace sentirse en confianza con el cliente.

1.3.2.9. Satisfacción laboral y mal comportamiento en el trabajo.

Robbins y Coulter (2010) refieren que;

Los trabajadores que no se sienten contentos en sus trabajos, para que eso suceda es suficiente un factor para presentar su inconformidad, va actuar de una manera que no espera un cliente edemas de eso es más probable que renuncie, que agrede a un compañero de trabajo verbalmente. Para que los altos directivos controlen las consecuencias tienen que buscar soluciones para acatar el problema.

1.3.3. Dimensiones

Palma (2004) menciona 7 dimensiones:

a. Condiciones Físicas y/o Materiales

Son las herramientas que emplean los colaboradores, que les facilita el desarrollo de sus actividades.

b. Beneficios Laborales y/o Remunerativos

El nivel de satisfacción sobre el salario adicional o regular que reciben los colaboradores como recompensa por las labores que prestan a las organizaciones.

c. Políticas Administrativas

El nivel de conformidad sobre las reglas y acuerdos institucionales directamente relacionada con los colaboradores.

d. Relaciones Sociales

El nivel de satisfacción en función a la interrelación con los compañeros de trabajo de la misma organización donde comparten las acciones cotidianas.

e. Desarrollo Personal

Las oportunidades que los colaboradores pueden alcanzar dentro de las organizaciones para su propia realización.

f. Desempeño de Tareas

La responsabilidad y compromiso que presentan los colaboradores al realizar sus tareas en dicha entidad donde prestan sus servicios.

g. Relación con la Autoridad

Las responsabilidades y el respeto que presenta el colaborador ante su superior directo, respecto a sus labores.

Robbins y Coulter (2010) refieren que: existen cinco rangos de personalidad:

a. Extroversión. Es el nivel que una persona se muestra sociable, dialoga se explaya, es firme.

b. Amabilidad. Es el nivel de bondad que una persona presenta, cooperador y confiable.

c. Escrupulosidad. El nivel de responsabilidad que una persona presenta, si es merecedor de mostrar el compañerismo dirigido al alcance de las metas.

d. Estabilidad emocional. Si alguien es tranquilo, positivo, nervioso, negativo.

e. Apertura a la experiencia. La imaginación de que una persona tiene, el intelectual que tiene.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el restaurante pollería la Plazuela durante el 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El clima organizacional en todo centro de trabajo, es un aspecto fundamental para el bienestar de los colaboradores; el estar rodeado de un ambiente agradable donde se desarrollan las actividades sin inconvenientes con apoyo y compañerismo, conlleva a la satisfacción de cada uno de ellos por lo tanto un mayor rendimiento en la productividad.

Se ha tomado en consideración la realización de esta investigación, por los fenómenos negativos que se presentan en el Restaurante Pollería La Plazuela, como la insatisfacción laboral, escasa comunicación y falta de capacitación, provocando el descontento y molestias en los trabajadores.

Para identificar la correlación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se realiza tomando en cuenta las variables, que nos permitirán identificar las causas que influyen en el entorno del clima

organizacional y el rendimiento de los trabajadores, ya que no es solo captar personal con habilidades, sino que, también considerando la parte emocional de cada uno de ellos, buscando su bienestar tanto emocional como mental.

1.6. Hipótesis

H₁: Sí, existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del restaurante pollería La Plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020.

H₀: No, existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del restaurante pollería La Plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en el restaurante – pollería la plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

- i. Identificar el nivel de percepción del clima organizacional de los colaboradores del Restaurante – Pollería la plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020.
- ii. Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores del Restaurante – Pollería la plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020.
- iii. Medir la fuerza de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del Restaurante – Pollería La Plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo de investigación.

Este trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo.

Fernandez, Baptista y Hernandez (2014) menciona que se inicia de una idea que cuando se determinada se proceden los objetivos, se analiza la literatura y se genera un módulo o un aspecto teórico. Se estipulan las hipótesis y se añaden las variables; se estipulan planes de diseño. (p. 4)

Características del enfoque cuantitativo:

- a. Muestra la necesidad de evaluar las situaciones de fenómenos que ocurren.
- b. Los investigadores proponen problemas de estudio

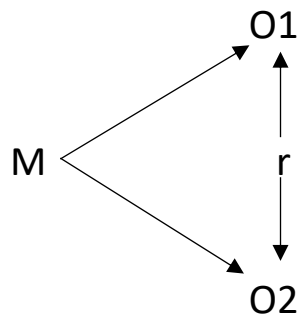
De tipo descriptiva - correlacional.

Los mismos autores señalan que el diseño transversal, son los trabajos que obtienen la información en un único momento. El nivel Correlacional describe las interrelaciones entre dos o más variables en un instante determinado.

2.1.2. Diseño de investigación.

El diseño de investigación es no experimental.

Fernandez, Baptista y Hernandez (2014) menciona que es cuando no existe una manipulación por parte de los investigadores. Se refiere que son aquellos estudios que se desarrollan y no se hace de manera intencional que cambie las variables para su resultado. Lo único es observar lo que ocurre de manera natural. En un trabajo desarrollado de este tipo ocurren los fenómenos sin ser forzados y no se puede manipular, no se maneja como quisiéramos que ocurra, sino que es tal cual se observa que ocurrieron (p. 152).



Por lo tanto:

M: Es Muestra

O1: Es la variable 1

O2: Es la variable 2

r: Relación entre ambas variables

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población.

La población a la que se realizara el estudio en este trabajo es de un total de 10 colaboradores del restaurante pollería La Plazuela en la ciudad de Chiclayo.

2.2.2. Muestra.

Para el estudio se ha considerado como muestra la totalidad de los colaboradores por ser una cantidad menor, posible de medir.

2.3. Variables, operacionalización.

2.3.1. La variable dependiente

Satisfacción laboral

2.3.2. La variable independiente

Clima organizacional

2.3.3. Operacionalización

Tabla 1

Variable Independiente

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento - Recolección de Datos
Clima Organizacional	Autorrealización	Grado de superación del colaborador dentro de la organización	1, 2,3,4,5,6,7,8,9 y 10	Encuesta y Cuestionario Escala de clima laboral.
	Involucramiento laboral	Grado de compromiso de los colaboradores hacia la empresa.	11,12,13,14,15,16, 17,18,19 y 20	
	Supervisión	Grado de control para la correcta realización de las tareas.	21,22,3,24,25,26,2 7,28,29 y 30	
	Comunicación	Grado de comunicación dentro de la empresa	31,32,33,34,35,36, 37,38,39 y 40	
	Condiciones laborales	Grado de percepción sobre las facilidades que brinda la organización	41,42,43,44,45,46, 47,48,49 y 50	

Fuente: Escala del clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo

Tabla 2

Variable Dependiente

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento
Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas	El nivel de comodidad del ambiente físico donde se desarrolla las actividades.	1,2,3,4 y 5	Encuesta y Cuestionario escala de satisfacción laboral.
	Beneficios Laborales	La remuneración percibida	6,7,8 y 9	
	Políticas Administrativas	Grado de conformidad con las reglas de la organización.	10,11,12,13 y 14	
	Relaciones Sociales	Nivel de relación con los compañeros de trabajo	15,16,17 y 18	
	Desarrollo Personal	El nivel de desarrollo personal	19,20,21,22,23 y 24	
	Desempeño de Tareas	Grado de compromiso para realizar las actividades	25,26,27,28,29 y 30	
	Relación con la Autoridad	Grado de relación con los superiores	31,32,33,34,35 y 36	

Fuente: Escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Para lograr los objetivos planteados se ha considerado utilizar la encuesta como técnica.

2.4.2. Instrumentos

Para recopilar la información necesaria se utiliza el cuestionario como instrumento, dada la situación se utilizan dos cuestionarios tanto para la variable dependiente como para la variable independiente. Utilizando la escala de clima organizacional y satisfacción laboral de Sonia Palma (2004).

2.5. Procedimiento de análisis de datos

El análisis de datos se realiza luego de obtener la información recopilada de las encuestas aplicadas a la muestra, haciendo uso de un software, Excel para la realización de las tablas estadísticas

2.6. Aspectos éticos

La investigación se llevó a cabo con la venia y autorización de las personas indicadas.

2.6.1. Principios éticos básicos

Belmaont (1979) refiere que:

Son los aspectos generales que se utilizan como base para la justificación de los aspectos éticos y diversas acciones de las personas. Entre los principales aspectos que se presentan en general en la cultura tradicional son: Los principios de respeto a las personas, de beneficencia y de justicia (p. 2).

i. Respeto a la persona

La investigación se realizará con el debido consentimiento de las personas a cargo, serán tratados con respeto y tienen derecho a ser protegidos.

Los trabajadores del restaurante pollería La Plazuela están de acuerdo a colaborar brindando información para llevarse a cabo la investigación requerida. Además, será de manera anónima para ser protegidos.

ii. Beneficencia

La investigación se realizará sin perjudicar ni dañar su ética y su moral de las personas que aportaran con la información, buscando y asegurando su bienestar personal.

iii. Justicia

Durante la investigación realizada serán tratadas de igual manera de acuerdo a su ámbito en que se encuentran y su necesidad en beneficio de ellos mismos, de esa manera lograremos la equidad sin ninguna distinción.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Se dice que es uno de los criterios que mayor valor aporta a la investigación realizada sobre todo respecto a la validación y evaluación.

2.7.1. Credibilidad

La información obtenida será verídica por medio de las encuestas aplicadas teniendo en cuenta la realidad en la que se está desarrollando.

2.7.2. Validez

Los resultados obtenidos serán verificados y validados por expertos para dar conformidad.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

En este punto se muestra los resultados que se obtuvieron de las encuestas aplicadas a los trabajadores del Restaurante – Pollería La Plazuela.

Cuestionario aplicado en relación a las variables: clima organizacional (dependiente) y satisfacción laboral (independiente).

Resultados de la variable independiente – Clima Organizacional

Tabla 3

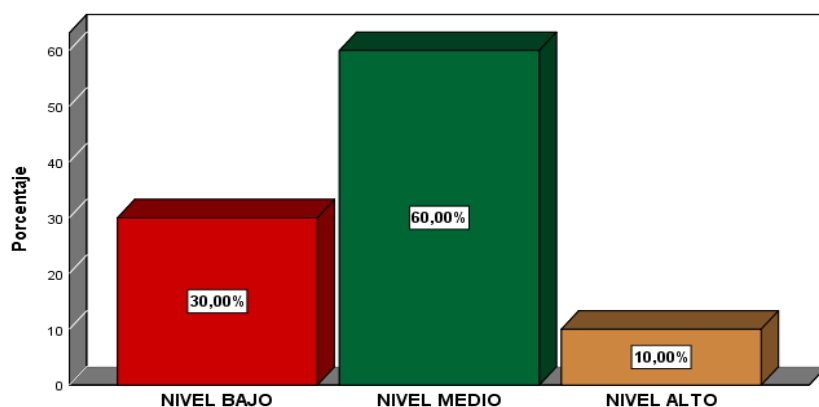
Dimensión - Autorrealización (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
NIVEL BAJO	3	30,0	30,0	30,0
NIVEL MEDIO	6	60,0	60,0	90,0
NIVEL ALTO	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 1

Dimensión - Autorrealización (Agrupada)



Nota: En la tabla 3 y figura 1, se muestra los resultados de la dimensión – Autorrealización (agrupada), en que el 60% perciben que dicha dimensión es de nivel medio, el 30% de las personas encuestadas afirman que la dimensión de autorrealización es de nivel bajo, y el 10% del total de los encuestados es de nivel alto.

Tabla 4

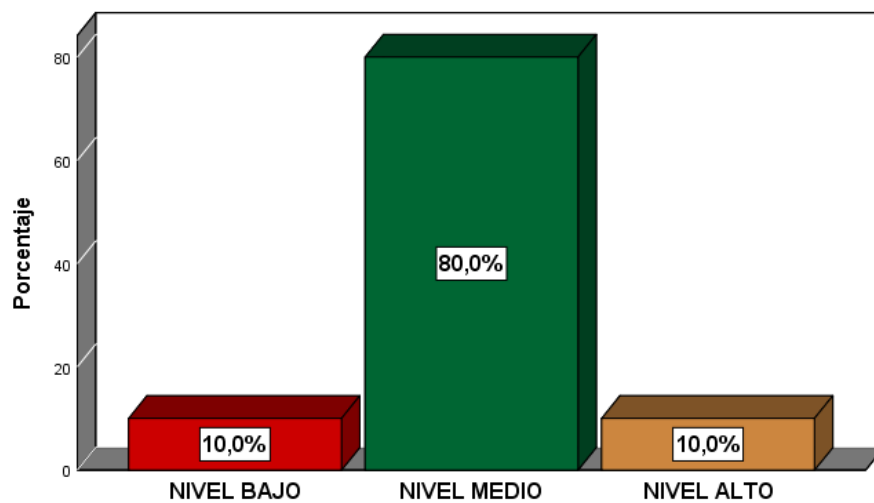
Dimensión - Involucramiento Laboral (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
NIVEL BAJO	1	10,0	10,0	10,0
NIVEL MEDIO	8	80,0	80,0	90,0
NIVEL ALTO	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 2

Dimensión - Involucramiento Laboral (Agrupada)



Nota: En la tabla 4 y figura 2, se visualiza la Dimensión - Involucramiento Laboral (Agrupada) donde indica que; el 80% perciben que esta dimensión es de nivel medio y el 10% del estudio de personas afirman que la dimensión es de nivel alto, y el 10% de nivel bajo.

Tabla 5

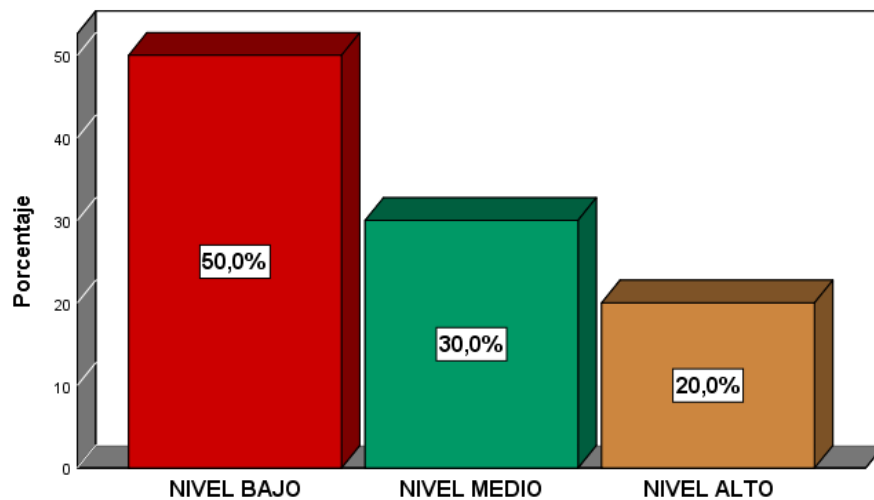
Dimensión - Supervisión (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
NIVEL BAJO	5	50,0	50,0	50,0
NIVEL MEDIO	3	30,0	30,0	80,0
NIVEL ALTO	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 3

Dimensión - Supervisión (Agrupada)



Nota: En la tabla 5 y figura 3 se muestra la Dimensión - Supervisión (Agrupada) donde se muestra que; el 50% de dicha dimensión es de nivel bajo, el 30% de los individuos estudiados afirman que es de nivel medio, y el 20% de nivel alto.

Tabla 6

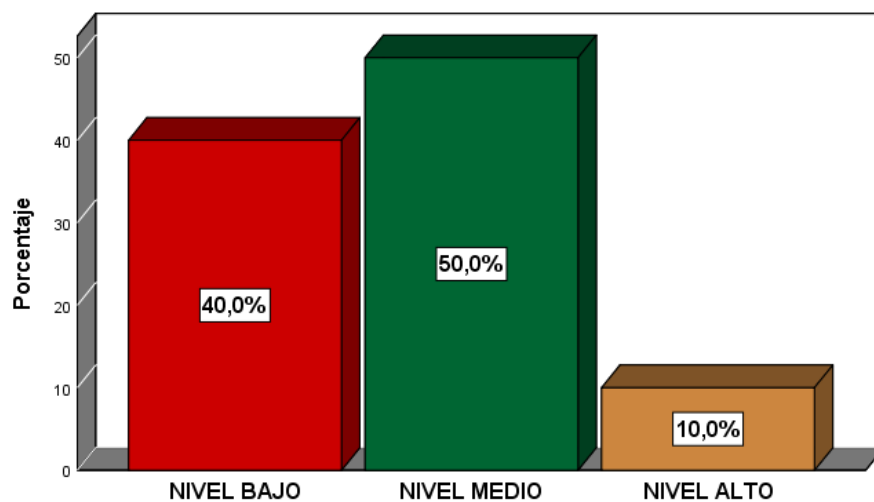
Dimensión - Comunicación (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
NIVEL BAJO	4	40,0	40,0	40,0
NIVEL MEDIO	5	50,0	50,0	90,0
NIVEL ALTO	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 4

Dimensión - Comunicación (Agrupada)



Nota: En la tabla 6 y figura 4 se muestra la Dimensión - Comunicación (Agrupada) donde; el 50% perciben que la presente dimensión es de nivel medio, el 40% de las personas estudiadas afirman que la dimensión de comunicación es de nivel bajo, y solo el 10% del total de los encuestados es de nivel alto.

Tabla 7

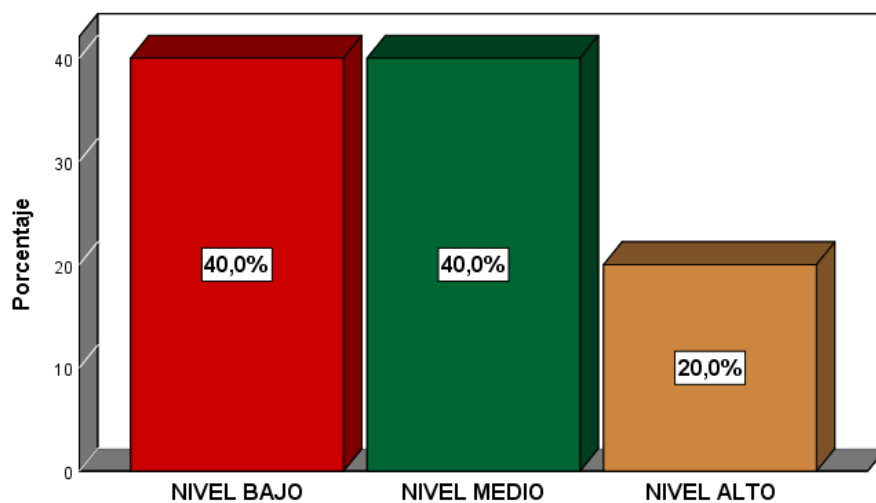
Dimensión - Condiciones Laborales (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
NIVEL BAJO	4	40,0	40,0	40,0
NIVEL MEDIO	4	40,0	40,0	80,0
NIVEL ALTO	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 5

Dimensión Condiciones Laborales (Agrupada)



Nota: En la tabla 7 y figura 5 se muestra información sobre la Dimensión - Condiciones Laborales (Agrupada) donde indica que; el 40% de dicha dimensión es de nivel bajo, el 40% de los personas estudiadas afirman que la dimensión de condiciones laborales se encuentran en un nivel medio, y el 20% del total de encuestados es de nivel alto.

Resultados de la variable dependiente – Satisfacción Laboral

Tabla 8

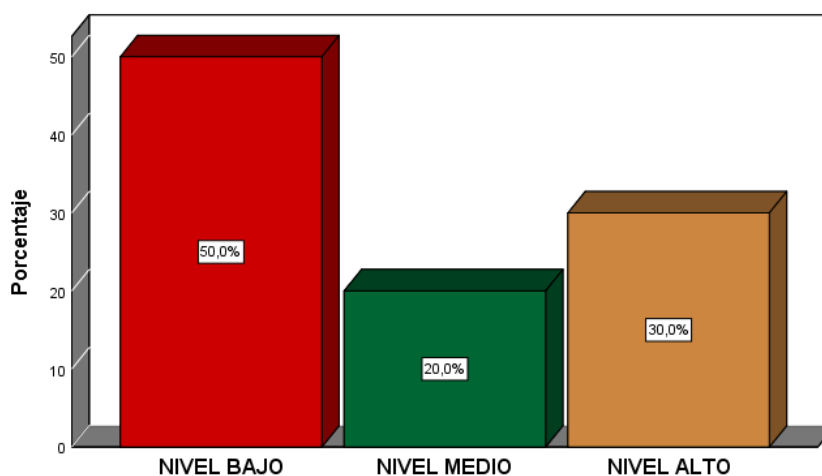
Dimensión - Condiciones Físicas y/o Materiales (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
NIVEL BAJO	5	50,0	50,0	50,0
NIVEL MEDIO	2	20,0	20,0	70,0
NIVEL ALTO	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 6

Dimensión – Condición Física y/o Material (Agrupada)



Nota: En la tabla 8 y figura 6 se muestra los datos de la Dimensión – Condición Física y/o Material (Agrupada) donde se aprecia que; el 50% perciben que dicha dimensión es de nivel bajo, el 30% de las personas tomadas para el estudio afirman que esta dimensión es de nivel alto, y el 20% del total de los encuestados es de nivel medio.

Tabla 9

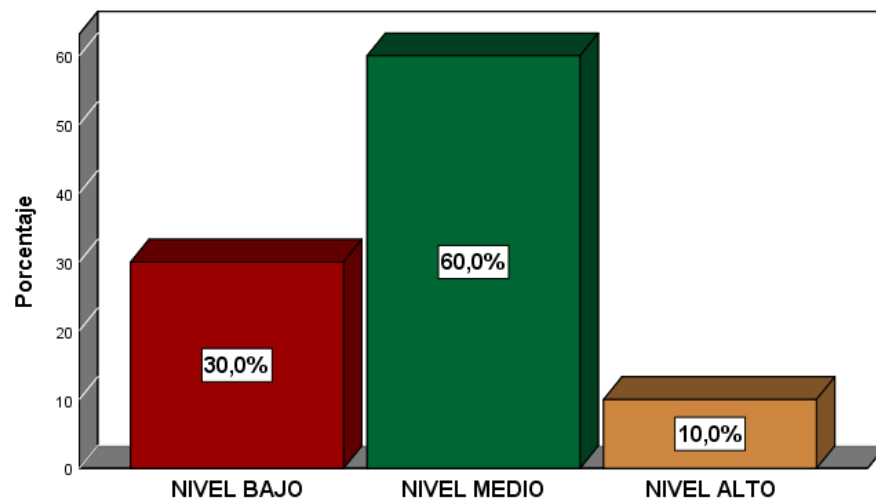
Dimensión - Beneficios Laborales y/o Remunerativos (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
NIVEL BAJO	3	30,0	30,0	30,0
NIVEL MEDIO	6	60,0	60,0	90,0
NIVEL ALTO	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 7

Dimensión - Beneficios Laborales y/o Remunerativos (Agrupada)



Nota: En la tabla 9 y figura 7 se muestra información sobre la Dimensión - Beneficios Laborales y/o Remunerativos (Agrupada) en la que; el 60% perciben que dicha dimensión es de nivel medio, el 30% de los encuestados afirman que la dimensión se encuentra en un nivel bajo, y el 10% del total de los encuestados es de nivel alto.

Tabla 10

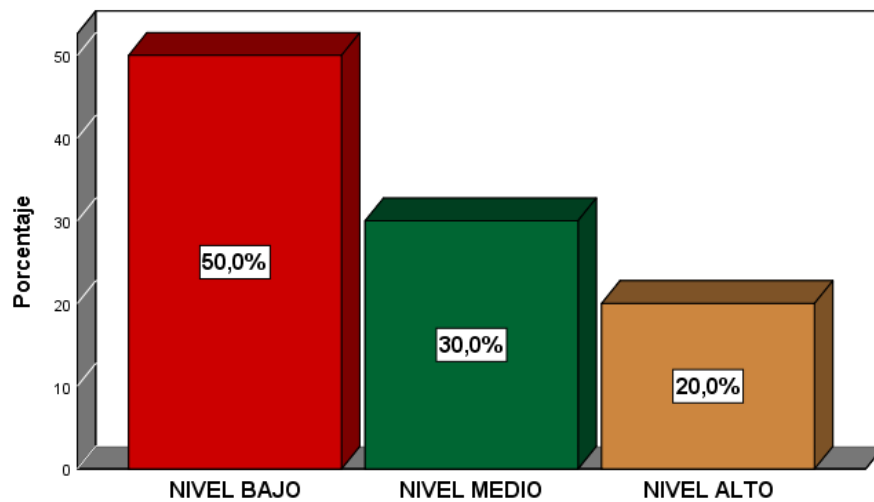
Dimensión - Políticas Administrativas (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
NIVEL BAJO	5	50,0	50,0	50,0
NIVEL ALTO	3	30,0	30,0	80,0
NIVEL ALTO	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 8

Dimensión - Políticas Administrativas (Agrupada)



Nota: En la tabla 10 y figura 8 se muestra la Dimensión - Políticas Administrativas (Agrupada) en el que se aprecia que; el 50% perciben que dicha dimensión es de nivel bajo, el 30% de las personas estudiadas afirman que la dimensión es de nivel medio, y el 20% del total de los encuestados es de nivel alto.

Tabla 11

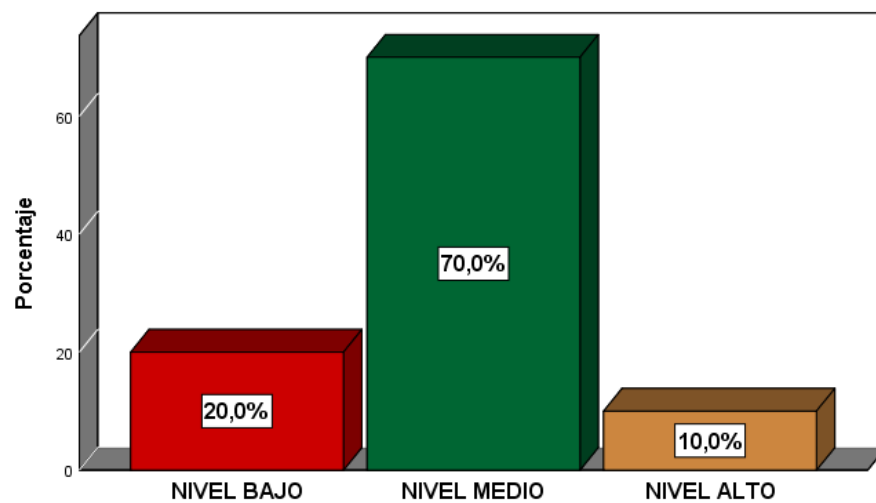
Dimensión - Relaciones Sociales (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
NIVEL BAJO	2	20,0	20,0	20,0
NIVEL MEDIO	7	70,0	70,0	90,0
NIVEL ALTO	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 9

Dimensión - Relaciones Sociales (Agrupada)



Nota: En la tabla 11 y figura 9 se muestra la Dimensión - Relaciones Sociales (Agrupada) donde se indica que; el 70% perciben que dicha dimensión es de nivel bajo, el 20% de las personas estudiadas afirman que la dimensión de relaciones sociales es de nivel bajo, y el 10% del total de los encuestados es de nivel alto.

Tabla 12

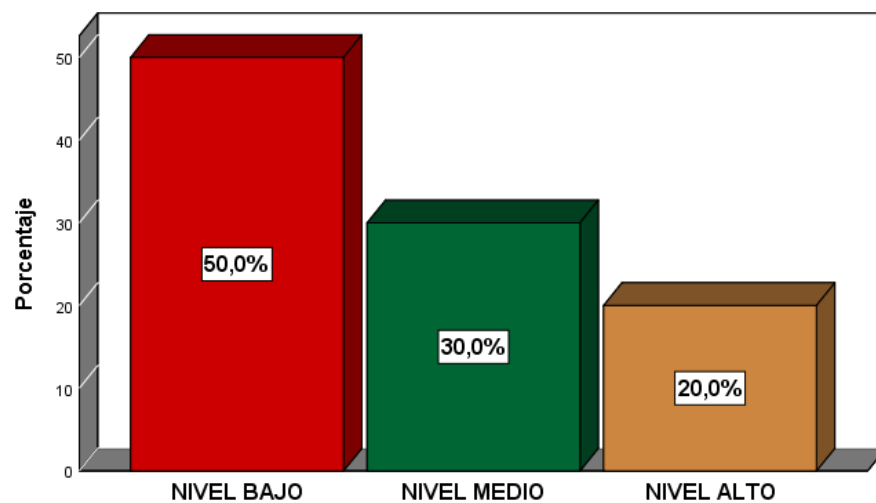
Dimensión - Desarrollo Personal (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
NIVEL BAJO	5	50,0	50,0	50,0
NIVEL MEDIO	3	30,0	30,0	80,0
NIVEL ALTO	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 10

Dimensión - Desarrollo Personal (Agrupada)



Nota: En la tabla 12 y figura 10 se presenta la Dimensión - Desarrollo Personal (Agrupada) donde se muestra que; el 50% perciben que esta dimensión es de nivel bajo, el 30% de las personas estudiadas afirman que la dimensión de desarrollo personal es de nivel medio, y el 20% del total de los encuestados es de nivel alto.

Tabla 13

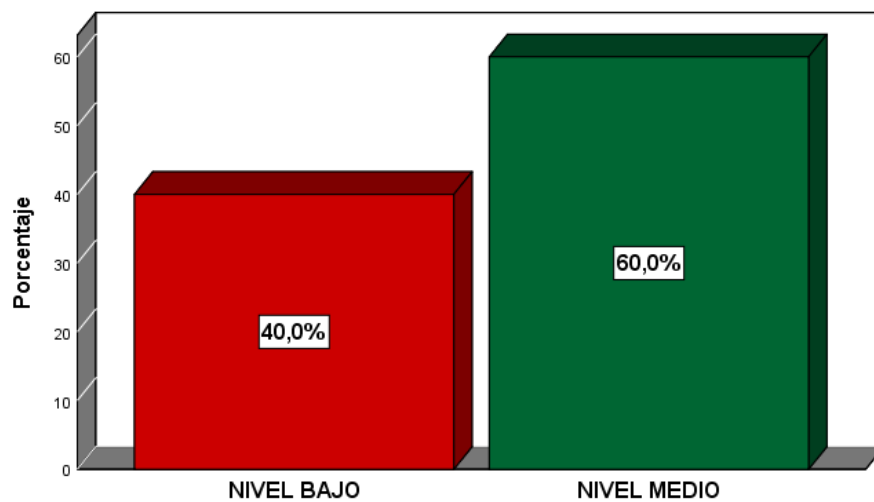
Dimensión - Desempeño de Tareas (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
NIVEL BAJO	4	40,0	40,0	40,0
NIVEL MEDIO	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 11

Dimensión - Desempeño De Tareas (Agrupada)



Nota: En la tabla 13 y figura 11 se muestra los resultados de la Dimensión - Desempeño De Tareas (Agrupada) en donde se visualiza que; el 60% perciben que dicha dimensión es de nivel medio, el 40% de las personas estudiadas afirman que la dimensión de desempeño de tareas es de nivel medio.

Tabla 13

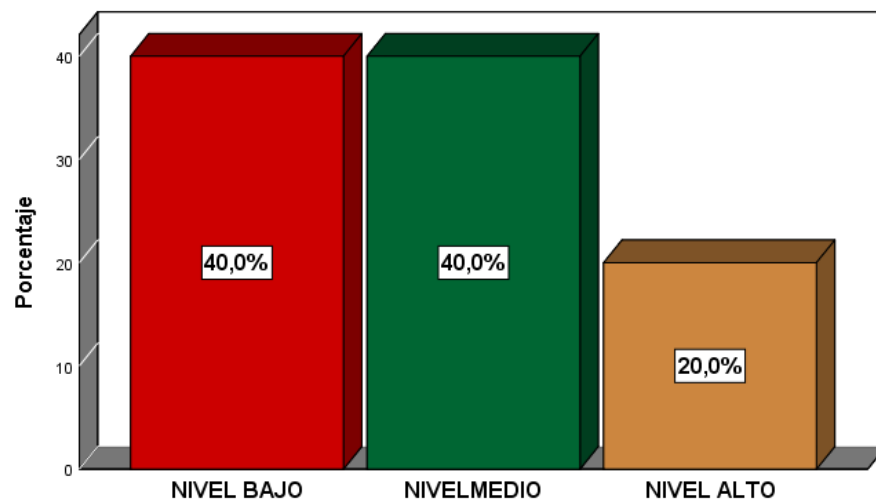
Dimensión - Relación con la Autoridad (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
NIVEL BAJO	4	40,0	40,0	40,0
NIVELMEDIO	4	40,0	40,0	80,0
NIVEL ALTO	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 12

Dimensión - Relación con la Autoridad (Agrupada)



Nota: En la tabla 14 y figura 12 se muestra los datos sobre la Dimensión - Relación con la Autoridad (Agrupada) donde; el 40% perciben que dicha dimensión es de nivel bajo, el 40% de los encuestados afirman que la dimensión sobre la relación con la autoridad es de nivel medio, y el 20% del total de la muestra es de nivel alto.

Tabla 14

Correlaciones Entre Variables

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,423
	Sig. (bilateral)		,223
	N	10	10
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,423	1
	Sig. (bilateral)	,223	
	N	10	10

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

En la tabla 15 se muestra la información sobre el nivel de relación entre el clima organizacional de la satisfacción laboral en los colaboradores del Restaurante - Pollería La Plazuela es positiva regular, dado que el coeficiente de relación es de 0.423, debido a ello se admite la hipótesis alterna H_1 , Sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del restaurante pollería La Plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020.

Tabla 15

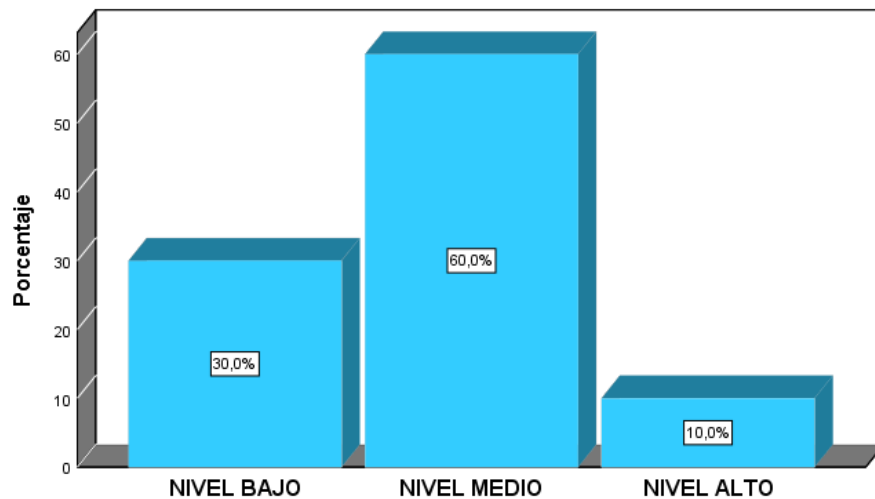
Clima Organizacional (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
NIVEL BAJO	3	30,0	30,0	30,0
NIVEL MEDIO	6	60,0	60,0	90,0
NIVEL ALTO	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 13

Variable Clima Organizacional (Agrupada)



Nota: En la tabla 16 y figura 13 se muestra información sobre la variable clima organizacional de los trabajadores de La Pollería La Plazuela, que el 60% es de nivel medio, el 30% es de nivel bajo y el 10% de nivel alto.

Tabla 16

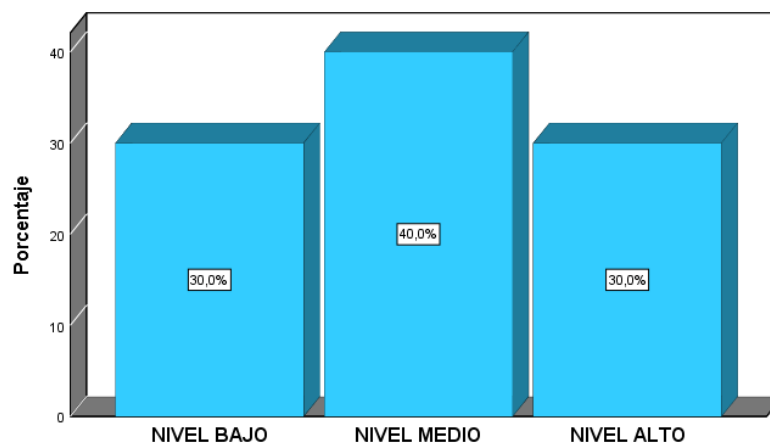
Satisfacción Laboral (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido				
NIVEL BAJO	3	30,0	30,0	30,0
NIVEL MEDIO	4	40,0	40,0	70,0
NIVEL ALTO	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 14

Variable Satisfacción Laboral (Agrupada)



Nota: En la tabla 17 y figura 14 se muestra información sobre la variable satisfacción laboral de los colaboradores de La Pollería La Plazuela, en la que el 40% es de nivel medio, el 30% de nivel alto y en el 30% de nivel bajo.

3.2. Discusión de Resultados

En relación al objetivo principal planteado sobre Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el restaurante – pollería la plazuela _ Chiclayo durante el 2020, los siguientes resultados que se alcanzaron en la tabla 15, podemos observar que existe un nivel positivo regular entre las dos variables sobre el clima organizacional y satisfacción laboral, que al ser comparados estos resultados con la investigación realizada por Herrera (2018) en su investigación “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de Chaqchao en Arequipa 2018”, habiendo concluido que presenta una relación positiva alta el clima organizacional con la satisfacción laboral, comparando estos resultados hay diferencia de un nivel positivo alto a un nivel positivo regular de relación que hay entre el clima organizacional con la satisfacción laboral. También por otro lado según el autor Chiavenato (2007) menciona que las acciones individuales se fortalecen para lograr la satisfacción de cada colaborador y en su conjunto de la organización que van relacionadas directamente entre el ambiente de trabajo y la satisfacción.

En relación al objetivo específico 01 propuesto, Identificar el nivel de percepción del clima organizacional de los colaboradores del restaurante pollería la plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020, según los resultados que se obtuvieron en la tabla 16 se visualiza que hay un nivel medio de un 60%, que al ser comparados con los resultados de Gonzalez (2018) en su trabajo sobre “Clima organizacional en el restaurante de Minas Gerais, Brasil”, obteniendo el resultado que existe un nivel bajo de satisfacción para desarrollar sus actividades. Al ser comparados se encuentra una diferencia de nivel medio a un nivel bajo de percepción del clima organizacional. Además, la autora Palma (2004) menciona que la variable del clima organizacional esta relacionada al entorno del ambiente laboral que se captan de forma directa e indirecta por quienes se relacionan en el ambiente social, influye en la personalidad y comportamiento de cada trabajador.

Analizamos el objetivo específico 02 Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores del Restaurante – Pollería la plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020, en los resultados de la tabla 17 se observa que se encuentra en

un nivel medio con un 40% de satisfacción de los colaboradores, al comprar con los resultados obtenidos de Rodríguez (2017) en su estudio realizado sobre “Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de centros de comida rápida Pizza Hut Chiclayo – 2016”, concluye que existe un nivel medio de satisfacción de los trabajadores del restaurante, al ser comparados estos resultados encontramos una igualdad que se llegó a la misma conclusión de un nivel medio de satisfacción de los trabajadores. Según su mención los autores Robbins y Coulter (2010) afirman que cuando un colaborador no está satisfecho dentro de la organización que labora tiende a tener una actitud negativa, ocurre lo contrario cuando un trabajador se encuentra satisfecho, su actitud es positiva.

Según el objetivo específico 03 Medir la fuerza de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del Restaurante – Pollería La Plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020, en los resultados obtenidos en la tabla 15 se puede observar que el grado de relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral es positiva regular, debido a que el coeficiente de relación es de 0.423, al ser comparados con los resultados plasmados en la investigación de Alarcón (2019) en su trabajo realizado sobre la “Influencia del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de Pizza Hut – Real Plaza Trujillo, 2017”, concluyeron que hay una relación muy estrecha entre estas variables clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante, resultados que al ser comparados se puede concluir que existe una mínima diferencia de un grado positiva regular a un grado positiva buena entre el clima organizacional con la satisfacción laboral. También, según Robbins y Coulter (2010) mencionan que, para tener una satisfacción total dentro del trabajo, depende del ambiente en que se desempeña si es agradable o no para su bienestar y comodidad al momento de desarrollar sus actividades.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Se concluye sobre el nivel de percepción del clima organizacional de los colaboradores del Restaurante – Pollería La Plazuela, objeto de estudio del presente trabajo de investigación, se concluye que es de nivel medio, identificándose el nivel de las dimensiones como: condiciones laborales de nivel medio y bajo de un 40% ambos niveles, supervisión de un nivel bajo con un 50%, comunicación de nivel medio con un 50%, autorrealización de nivel medio con un 60% y de involucramiento laboral de nivel medio con un 80%.

Se concluye sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores del Restaurante – Pollería La Plazuela, objeto de estudio de dicha investigación, muestra un nivel medio, dado que las dimensiones arrojan los siguientes datos, relación con la autoridad de nivel medio y bajo con un 40% ambos niveles, condiciones física, políticas administrativas y desarrollo personal de nivel bajo con un porcentaje de 50% cada una, beneficios laborales y desempeño de tareas de nivel medio con un 60% y relaciones sociales nivel medio con 70%.

Se llegó a concluir que la fuerza de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante- Pollería La Plazuela, muestra un grado de correlación positiva regular, dado que el coeficiente de relación es de 0.423.

Además, se concluye que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, de acuerdo a los resultados obtenidos.

4.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar técnicas eficientes para perfeccionar las condiciones laborales de los colaboradores, también talleres para mejorar el nivel de supervisión y comunicación para agilizar los procesos, además, implementar programas de autorrealización, para lograr un clima organizacional adecuado para que los trabajadores desarrollen sus actividades a gusto y se involucren con la organización.

Se recomienda implementar acciones que permita que los jefes tengan mayor comunicación y acercamiento con los trabajadores, adecuar las condiciones físicas de manera que sea agradable para que desempeñen en sus actividades sin inconvenientes, y los beneficios laborales estén estructurados de acuerdo a ley laboral.

Se recomienda analizar cuidadosamente las dimensiones que tienen un nivel medio y bajo para realizar acciones de mejora que permita tener mayor nivel de correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral dado que una depende de la otra.

REFERENCIAS

- Alarcón, F. (2019). *Influencia Del Clima Organizacional Sobre La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De Pizza Hut - Real Plaza Trujillo, 2017*. <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/572>
- Alcántara, R., Goytortua, C., y Vega, A. (2014). *Endomarketing: La Satisfacción Laboral De Los Empleados De Restaurantes De La Ciudad De Pachuca, Un Análisis Por Género*. <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2014/15.07.pdf>
- Avendaño, M. (2017). *El desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita- Piura – 2017*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47695>
- Belmont. (1979). *Principios Éticos Básicos*. Barcelona. <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Berdugo, L., y Mendoza, G. (2016). *Análisis Del Clima Organizacional De Hard Rock Café Cartagena*. <https://hdl.handle.net/11227/3329>
- Berrosipi, I., y Ruiz, G. (2018). *Satisfacción Laboral En Colaboradores De comida Rápida Del Patio DE Comidas Del Centro Comercial Real Plaza En La Ciudad De Huancayo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/747>
- Bravo, G. (2018). *Diagnóstico Del Clima Organizacional Y Propuesta De Intervención En Una Cadena De Restaurantes De La Ciudad De Quito En El Año 2016*. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15107>
- Carrillo, A. (2018). *Clima laboral en el restaurante Chilis del Centro de Lima, 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34289>
- Chiang, M., Nuñez, A., y Martín, J. (2010). *Relaciones Entre El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral*. https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
- Chiavenato, I. (2007). *Administración De Recursos Humanos*. https://www.academia.edu/34007846/8va_Administracion_de_recursos_humanos_El_capital_humano_pdf
- Chirinos, M. (2018). *Clima Laboral De Una Cadena De Restaurantes En El Norte Del Perú, 2014*. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1410/1/TM_ChirinosAitaMario.pdf
- Choque, A. (2016). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Restaurante Turístico La Estancia Grill Eirl De La Ciudad De Puno 2016*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8882>

- Espinoza, M. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el restaurante Papacho's, Santiago de Surco-Lima, 2019.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70333>
- Fernandez, C., Baptista, P., y Hernandez, R. (2014). *Metodología De La Investigación.* <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Gonzalez, H. (2018). *Clima Organizacional: estudio empírico en un restaurante de Viçosa, Minas Gerais, Brasil.* <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/7179/Caracter%C3%ADsticas%20del%20clima.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Herrera, M. (2018). *El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral Del Personal De Chaqchao En Arequipa En El Primer Semestre Del 2018.* <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/8606>
- Madrid, D. (2017). *Implementación De La Estructura Organizacional Y Manuales Funcionales De Una Empresa Ubicada En El Norte De Quito Caso: Rincón Del Gaucho.* <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13394>
- Marroquin, A. (2016). *Clima Laboral Y Su Impacto En El Desempeño Del Colaborador De Restaurantes Skilllets.* <http://www.repositorio.usac.edu.gt/id/eprint/6878>
- Mendez, N. (2017). *Correlación Entre Satisfacción Laboral Y Satisfacción Marital En Un Grupo De Personas Que Trabajan En Una Empresa De Comida Rápida En La Ciudad Capital.* <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Mendez-Nanc.pdf>
- Mendoza, F. (2015). *El Servicio Al Cliente En Los Restaurantes Ubicados En La Cabecera Municipal De Jutiapa.* <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Mendoza-Fatima.pdf>
- Mino, E. (2014). *Correlación Entre El Clima Organizacional Y El Desempeño En Los Trabajadores Del Restaurante De Parrillas Marakos 490 Del Departamento De Lambayeque.* <http://hdl.handle.net/20.500.12423/108>
- Palma, S. (2004). *Clima laboral CL-SPC.* <https://www.coursehero.com/file/24993429/ESCALA-CLIMA-LABORAL-CL-SPC-Manual-1o-Edpdf/>
- Pintado (2014). *Comportamiento organizacional.* <https://www.libun.edu.pe/carrito/principal.php/articulo/00106004>
- Quiñonez, J. (2017). *Nivel de Satisfacción del cliente del Restaurante Piso 21 del Hotel Estelar, distrito de Miraflores 2017.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6975>

- Requejo, L. (2019). *Gestión Del talento Humano Para Mejorar El Clima Organizacional De La Empresa Helatonys SAC Chiclayo 2017*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5902>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. https://www.academia.edu/43110051/Administracion_10_Robbins_Coulter
- Rodriguez Enriquez, C. L. (2017). *Nivel De Satisfacción Laboral En Los Colaboradores Del Establecimiento De Comida Rápida Pizza Hut Chiclayo - 2016*. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/850>
- Sánchez, N., y Sifuentes, A. (2018). *Influencia De La Motivación Extrínseca E Intrínseca En La Intención De Permanencia De Los Trabajadores De Restaurantes De Pizzas Y Pastas Del Distrito De Miraflores*. <http://hdl.handle.net/10757/623805>
- Saravia, L. (2018). *Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos, Lima, Perú, 2017*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2217>
- Uceda, I. (2013). *Influencia Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y El Nivel De Satisfacción Del Cliente Externo En Las Pollerías Del Distrito De La Victoria En La Ciudad De Chiclayo*. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/127>
- Umaña, A. (2015). *Comunicación Interna Y Satisfacción Laboral (Estudio Realizado Con Personal De Restaurante De Comida Gourmet)*. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>
- Villatoro, J. (2016). *Clima Organizacional En Colaboradores De Pastelería Doña Estercita Del Departamento De Huehuetenango*. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Villatoro-Jose.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TITULO: Clima organizacional y satisfacción laboral en el restaurante pollería La Plazuela, Chiclayo 2020				
AUTOR: Neiva Mundaca Salazar				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	TIPO Y DISEÑO
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el restaurante pollería la Plazuela durante el 2020?	OBJETIVO GENERAL			Tipo Descriptiva
	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el restaurante – pollería la plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020.			
	OBJETIVOS ESPECIFICOS			Diseño No experimental transversal
	Identificar el nivel de percepción del clima organizacional de los colaboradores del restaurante pollería la plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020.	H ₁ : Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del restaurante pollería La Plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020.	Variable independiente	Clima organizacional
	Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores del Restaurante – Pollería la plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020.	H ₀ : No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del restaurante pollería La Plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020.	Variable dependiente	satisfacción laboral
	Medir la fuerza de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del Restaurante – Pollería La Plazuela en la ciudad de Chiclayo durante el 2020.			POBLACIÓN Y MUESTRA
	Desarrollar un plan de mejora en el clima organizacional para incrementar la satisfacción laboral en el año 2020.			Total, de 10 colaboradores

Anexo 02: formato del cuestionario

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario se realiza con el objetivo de conocer su percepción en relación al clima organizacional, para obtener la información idónea de la empresa; se presenta una serie de preguntas por lo que se le pide leer detenidamente y marque con un aspa la respuesta según corresponda.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
AUTOREALIZACION						
1	¿Tiene la oportunidad de progresar en la empresa que labora?					
2	¿El jefe se interesa por el éxito de sus trabajadores?					
3	¿Se reconocen los logros en el trabajo?					
4	¿Las actividades que desempeña en la organización permiten aprender y desarrollarse?					
5	¿La empresa promueve el desarrollo del personal?					
6	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
7	¿Los supervisores expresan reconocimientos por los logros?					
8	¿Participa usted en plantear los objetivos de la organización?					
9	¿Cuentan con capacitaciones necesarias de acuerdo a sus actividades?					
10	¿La organización valora cuando se hay un alto nivel de desempeño?					
INVOLUCRAMIENTO LABORAL						
11	¿Se siente comprometido con los logros de la organización?					
12	¿Cuándo se cumple con éxito las actividades, se siente orgulloso?					
13	¿Usted se considera factor clave para el éxito de la empresa?					

14	¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?					
15	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal?					
16	¿Cuando se cumple los objetivos de la organización, es motivo de orgullo del personal?					
17	¿Conoce la visión, misión y valores en la organización?					
18	¿Considera que la empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?					
19	¿En su área de trabajo las cosas mejoran cada día?					
20	¿Cuando se cumple con las actividades diarias es una motivación?					
SUPERVISION						
21	¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
22	¿Recibe capacitaciones para desarrollar su trabajo?					
23	¿Recibe un trato justo en la empresa?					
24	¿En la empresa se actualizan continuamente los métodos de trabajo?					
25	¿Luego de una evaluación de trabajo, ayuda a mejorar la tarea que se desempeña?					
26	¿Conoce claramente las responsabilidades del puesto que desempeña?					
27	¿Cuenta la empresa con un sistema para el control de las actividades?					
28	¿Cuentan con normas y procedimientos que sirva como guías de trabajo?					
29	¿Los objetivos de trabajo están claramente definidos?					
30	¿El trabajo que realiza está en función a métodos o planes establecidos?					
COMUNICACIÓN						
31	¿Es posible la comunicación con su jefe o con las personas de mayor jerarquía?					
32	¿Recibe apoyo de los trabajadores de otras áreas?					
33	¿La empresa fomenta la comunicación interna?					

34	¿Tienen acceso a la información necesaria para desarrollar su trabajo?					
35	¿En su área la información fluye adecuadamente?					
36	¿Existe trabajo en equipo dentro de la empresa?					
37	¿Se afrontan los obstáculos que se presentan en la organización?					
38	¿El supervisor toma en cuenta las opiniones o sugerencias que se hacen?					
39	¿Se conocen los avances de otras áreas de la organización?					
40	¿En su área existe una comunicación fluida?					
CONDICIONES LABORALES						
41	¿La remuneración que recibe compensa las actividades que realiza?					
42	¿Cuenta con tecnología que facilita el trabajo?					
43	¿El grupo de trabajo, funciona como un equipo bien integrado?					
44	¿Hay apoyo entre compañeros de trabajo?					
45	¿Los objetivos de trabajo son retadores?					
46	¿Los colaboradores tienen la oportunidad de decidir en las actividades que están bajo su responsabilidad?					
47	¿Cuenta con los medios necesarios para el desarrollo de sus actividades de la mejor manera?					
48	¿Considera que hay una buena administración de los recursos?					
49	¿La remuneración en comparación con otras organizaciones es más atractiva?					
50	¿Los objetivos de la organización son de acuerdo a la visión?					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario se realiza con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción laboral, para obtener la información idónea de la empresa; se presenta una serie de preguntas por lo que se le pide leer detenidamente y marque con un aspa la respuesta según corresponda.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5


N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES						
1	¿La distribución física facilita la realización de sus actividades?					
2	¿El ambiente físico donde se encuentra trabajando es agradable?					
3	La comodidad en mi ambiente de trabajo es estupenda.					
4	¿El ambiente físico donde realiza sus actividades es descansado?					
5	¿Para el desarrollo de sus actividades hay comodidad?					
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS						
6	¿El sueldo que percibe es bajo en comparación de las funciones que realiza?					
7	¿Con su trabajo cubre sus expectativas económicas?					
8	¿Considera que el sueldo que recibe es bastante aceptable?					
9	¿Se siente mal con las actividades que realiza?					
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS						
10	¿El horario de trabajo es incómodo para usted?					
11	¿Le reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?					
12	¿Se encuentra satisfecho con su horario?					
13	¿Usted siente recibir un buen trato de parte de su jefe?					
14	¿Considera que en la organización que labora se hace justicia?					
RELACIONES SOCIALES						

15	¿El ambiente con sus compañeros de trabajo es ideal para desempeñar sus funciones?					
16	¿Es agradable trabajar con sus compañeros?					
17	¿Prefiere mantener su distancia con sus compañeros de trabajo?					
18	¿Existe solidaridad entre su grupo de trabajo?					
DESARROLLO PERSONAL						
19	¿El trabajo que realiza le permite desarrollarse personalmente?					
20	¿La organización donde trabaja le hace sentir realizado?					
21	¿Disfruta de las actividades que realiza en su trabajo?					
22	¿Considera que su trabajo es de acuerdo a su manera de ser?					
23	¿Se siente satisfecho con su trabajo?					
24	¿Cuándo realiza su trabajo se siente bien consigo mismo?					
DESEMPEÑO DE TAREAS						
25	¿Las actividades que realiza en su centro de trabajo son valiosas como cualquier otra?					
26	¿Le gusta el trabajo que realiza?					
27	¿Se siente gustoso con la actividad que realiza?					
28	¿Se siente útil con las tareas que realiza en la empresa?					
29	¿El trabajo que realiza considera como algo sin importancia?					
30	¿Se siente bien con los resultados obtenidos en su centro de trabajo?					
RELACIÓN CON LA AUTORIDAD						
31	¿La relación con sus jefes es cordial?					
32	¿Sus compañeros de trabajo y su jefe son comprensivos?					
33	¿Su jefe valora el esfuerzo que realiza en su trabajo?					
34	¿Está contento con la disposición de su jefe y compañeros de trabajo cuando solicita ayuda sobre su trabajo?					
35	¿Se siente a gusto con su jefe y compañeros de trabajo?					
36	¿El llevarse bien con el jefe y equipo de trabajo beneficia la calidad del trabajo?					

Anexo 03: Validación de cuestionarios

Validación 01

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	
Nombre del experto	Cynthia Roseli Cotrina Coronel
Título académico	Lic. Administración
Ultimo grado académico	Magister en Administración de la educación
Experiencia en años	5 años.
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERÍA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020
Nombre del tesista	Neiva Mundaca Salazar
Instrumento evaluado	Cuestionario sobre el clima organizacional.
Instrucciones: Por favor, evalúe cada ítem marcando con un aspa en "A" si está de acuerdo o "D" si está en desacuerdo	
ITEMS	EVALUACIÓN
¿Tiene la oportunidad de progresar en la empresa que labora?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Las actividades que desempeña en la organización permiten aprender y desarrollarse?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Cuentan con capacitaciones necesarias de acuerdo a sus actividades?	A (✓) D () Sugerencias:
¿La organización valora cuando se hay un alto nivel de desempeño?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Usted se considera factor clave para el éxito de la empresa?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Cuando se cumple los objetivos de la organización, es motivo de orgullo del personal?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Considera que la empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Recibe capacitaciones para desarrollar su trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Conoce claramente las responsabilidades del puesto que desempeña?	A (✓) D () Sugerencias:

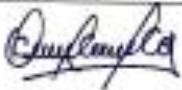
¿Cuentan con normas y procedimientos que sirva como guías de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Los objetivos de trabajo están claramente definidos?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Es posible la comunicación con su jefe o con las personas de mayor jerarquía?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Tienen acceso a la información necesaria para desarrollar su trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Existe trabajo en equipo dentro de la empresa?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se afrontan los obstáculos que se presentan en la organización?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El supervisor toma en cuenta las opiniones o sugerencias que se hacen?	A (✓) D () Sugerencias:
¿La remuneración que recibe compensa las actividades que realiza?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Cuenta con tecnología que facilita el trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Hay apoyo entre compañeros de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Considera que hay una buena administración de los recursos?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Los objetivos de la organización son de acuerdo a la visión?	A (✓) D () Sugerencias:
COMENTARIO GENERAL:	
OBSERVACIONES:	
FIRMA: 	

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	Cynthia Roseli Cotrina Coronel
Título académico	Lic. Administración
Último grado académico	Magíster en Administración de la Educación
Experiencia en años	5 años
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERÍA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020
Nombre del tesista	Neiva Mundaca Salazar
Instrumento evaluado	Cuestionario sobre la satisfacción laboral de los trabajadores.

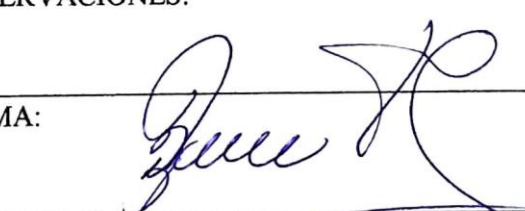
Instrucciones: Por favor, evalúe cada ítem marcando con un aspa en "A" si está de acuerdo o "D" si está en desacuerdo

ITEMS	EVALUACIÓN
¿El ambiente físico donde se encuentra trabajando es agradable?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Existe comodidad en su ambiente de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El ambiente físico donde realiza sus actividades es descansado?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Para el desarrollo de sus actividades hay comodidad?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El sueldo que percibe es bajo en comparación de las funciones que realiza?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Con su trabajo cubre sus expectativas económicas?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Considera que el sueldo que recibe es bastante aceptable?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se siente mal con las actividades que realiza?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El horario de trabajo es incómodo para usted?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Le reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Usted siente recibir un buen trato de parte de su jefe?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Considera que en la organización que labora se hace justicia?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El ambiente con sus compañeros de trabajo es ideal para desempeñar sus funciones?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Es agradable trabajar con sus compañeros?	A (✓) D () Sugerencias:

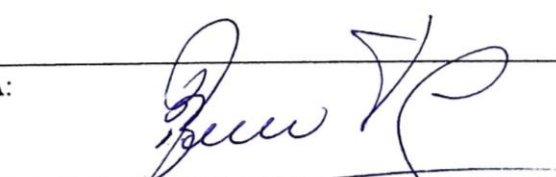
¿Prefiere mantener su distancia con sus compañeros de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Existe solidaridad entre su grupo de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El trabajo que realiza le permite desarrollarse personalmente?	A (✓) D () Sugerencias:
¿La organización donde trabaja le hace sentir realizado?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Disfruta de las actividades que realiza en su trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Cuando realiza su trabajo se siente bien consigo mismo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se siente gustoso con la actividad que realiza?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se siente útil con las tareas que realiza en la empresa?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El trabajo que realiza considera como algo sin importancia?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se siente bien con los resultados obtenidos en su centro de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿La relación con sus jefes es cordial?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Su jefe valora el esfuerzo que realiza en su trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Está contento con la disposición de su jefe y compañeros de trabajo cuando solicita ayuda sobre su trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El llevarse bien con el jefe y equipo de trabajo beneficia la calidad del trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
COMENTARIO GENERAL:	
OBSERVACIONES:	
FIRMA:	

Validación 02

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	
Nombre del experto	RICARDO RIVERA YANPACHU
Título académico	MBA - Licenciado
Ultimo grado académico	MBA.
Experiencia en años	20
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERÍA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020
Nombre del tesista	Neiva Mundaca Salazar
Instrumento evaluado	Cuestionario sobre el clima organizacional.
Instrucciones: Por favor, evalúe cada ítem marcando con un aspa en "A" si está de acuerdo o "D" si está en desacuerdo	
ITEMS	EVALUACIÓN
¿Tiene la oportunidad de progresar en la empresa que labora?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Las actividades que desempeña en la organización permiten aprender y desarrollarse?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Cuentan con capacitaciones necesarias de acuerdo a sus actividades?	A (✓) D () Sugerencias:
¿La organización valora cuando se hay un alto nivel de desempeño?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Usted se considera factor clave para el éxito de la empresa?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Cuando se cumple los objetivos de la organización, es motivo de orgullo del personal?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Considera que la empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Recibe capacitaciones para desarrollar su trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Conoce claramente las responsabilidades del puesto que desempeña?	A (✓) D () Sugerencias:

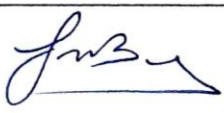
¿Cuentan con normas y procedimientos que sirva como guías de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Los objetivos de trabajo están claramente definidos?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Es posible la comunicación con su jefe o con las personas de mayor jerarquía?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Tienen acceso a la información necesaria para desarrollar su trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Existe trabajo en equipo dentro de la empresa?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se afrontan los obstáculos que se presentan en la organización?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El supervisor toma en cuenta las opiniones o sugerencias que se hacen?	A (✓) D () Sugerencias:
¿La remuneración que recibe compensa las actividades que realiza?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Cuenta con tecnología que facilita el trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Hay apoyo entre compañeros de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Considera que hay una buena administración de los recursos?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Los objetivos de la organización son de acuerdo a la visión?	A (✓) D () Sugerencias:
COMENTARIO GENERAL: <i>De acuerdo en el cuestionario</i>	
OBSERVACIONES:	
FIRMA: 	

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	
Nombre del experto	RICARDO RIVERA YANFACHUJO
Título académico	Licenciado
Ultimo grado académico	MBA
Experiencia en años	20
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERÍA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020
Nombre del tesista	Neiva Mundaca Salazar
Instrumento evaluado	Cuestionario sobre la satisfacción laboral de los trabajadores.
Instrucciones: Por favor, evalúe cada ítem marcando con un aspa en "A" si está de acuerdo o "D" si está en desacuerdo	
ITEMS	EVALUACIÓN
¿El ambiente físico donde se encuentra trabajando es agradable?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Existe comodidad en su ambiente de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El ambiente físico donde realiza sus actividades es descansado?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Para el desarrollo de sus actividades hay comodidad?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El sueldo que percibe es bajo en comparación de las funciones que realiza?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Con su trabajo cubre sus expectativas económicas?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Considera que el sueldo que recibe es bastante aceptable?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se siente mal con las actividades que realiza?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El horario de trabajo es incómodo para usted?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Le reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Usted siente recibir un buen trato de parte de su jefe?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Considera que en la organización que labora se hace justicia?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El ambiente con sus compañeros de trabajo es ideal para desempeñar sus funciones?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Es agradable trabajar con sus compañeros?	A (✓) D () Sugerencias:


¿Prefiere mantener su distancia con sus compañeros de trabajo?	Sugerencias: A (✓) D ()
¿Existe solidaridad entre su grupo de trabajo?	Sugerencias: A (✓) D ()
¿El trabajo que realiza le permite desarrollarse personalmente?	Sugerencias: A (✓) D ()
¿La organización donde trabaja le hace sentir realizado?	Sugerencias: A (✓) D ()
¿Disfruta de las actividades que realiza en su trabajo?	Sugerencias: A (✓) D ()
¿Cuando realiza su trabajo se siente bien consigo mismo?	Sugerencias: A (✓) D ()
¿Se siente gustoso con la actividad que realiza?	Sugerencias: A (✓) D ()
¿Se siente útil con las tareas que realiza en la empresa?	Sugerencias: A (✓) D ()
¿El trabajo que realiza considera como algo sin importancia?	Sugerencias: A (✓) D ()
¿Se siente bien con los resultados obtenidos en su centro de trabajo?	Sugerencias: A (✓) D ()
¿La relación con sus jefes es cordial?	Sugerencias: A (✓) D ()
¿Su jefe valora el esfuerzo que realiza en su trabajo?	Sugerencias: A (✓) D ()
¿Está contento con la disposición de su jefe y compañeros de trabajo cuando solicita ayuda sobre su trabajo?	Sugerencias: A (✓) D ()
¿El llevarse bien con el jefe y equipo de trabajo beneficia la calidad del trabajo?	Sugerencias: A (✓) D ()
COMENTARIO GENERAL: <i>De acuerdo con el cuestionario.</i>	
OBSERVACIONES:	
FIRMA: 	

Validación 03

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	
Nombre del experto	Juan Becerra Carrasco
Título académico	Lic. Administración
Ultimo grado académico	Magister
Experiencia en años	5 años
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERÍA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020
Nombre del tesista	Neiva Mundaca Salazar
Instrumento evaluado	Cuestionario sobre el clima organizacional.
Instrucciones: Por favor, evalúe cada ítem marcando con un aspa en "A" si está de acuerdo o "D" si está en desacuerdo	
ITEMS	EVALUACIÓN
¿Tiene la oportunidad de progresar en la empresa que labora?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Las actividades que desempeña en la organización permiten aprender y desarrollarse?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Cuentan con capacitaciones necesarias de acuerdo a sus actividades?	A (✓) D () Sugerencias:
¿La organización valora cuando se hay un alto nivel de desempeño?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Usted se considera factor clave para el éxito de la empresa?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Cuando se cumple los objetivos de la organización, es motivo de orgullo del personal?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Considera que la empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Recibe capacitaciones para desarrollar su trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Conoce claramente las responsabilidades del puesto que desempeña?	A (✓) D () Sugerencias:

¿Cuentan con normas y procedimientos que sirva como guías de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Los objetivos de trabajo están claramente definidos?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Es posible la comunicación con su jefe o con las personas de mayor jerarquía?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Tienen acceso a la información necesaria para desarrollar su trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Existe trabajo en equipo dentro de la empresa?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se afrontan los obstáculos que se presentan en la organización?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El supervisor toma en cuenta las opiniones o sugerencias que se hacen?	A (✓) D () Sugerencias:
¿La remuneración que recibe compensa las actividades que realiza?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Cuenta con tecnología que facilita el trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Hay apoyo entre compañeros de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Considera que hay una buena administración de los recursos?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Los objetivos de la organización son de acuerdo a la visión?	A (✓) D () Sugerencias:
COMENTARIO GENERAL:	
OBSERVACIONES:	
FIRMA: 	

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	
Nombre del experto	Juan Becerra Carrasco
Título académico	Lic. Administración
Ultimo grado académico	Magister
Experiencia en años	5 años
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERÍA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020
Nombre del tesista	Neiva Mundaca Salazar
Instrumento evaluado	Cuestionario sobre la satisfacción laboral de los trabajadores.
Instrucciones: Por favor, evalúe cada ítem marcando con un aspa en "A" si está de acuerdo o "D" si está en desacuerdo	
ITEMS	EVALUACIÓN
¿El ambiente físico donde se encuentra trabajando es agradable?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Existe comodidad en su ambiente de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El ambiente físico donde realiza sus actividades es descansado?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Para el desarrollo de sus actividades hay comodidad?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El sueldo que percibe es bajo en comparación de las funciones que realiza?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Con su trabajo cubre sus expectativas económicas?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Considera que el sueldo que recibe es bastante aceptable?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se siente mal con las actividades que realiza?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El horario de trabajo es incómodo para usted?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Le reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Usted siente recibir un buen trato de parte de su jefe?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Considera que en la organización que labora se hace justicia?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El ambiente con sus compañeros de trabajo es ideal para desempeñar sus funciones?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Es agradable trabajar con sus compañeros?	A (✓) D () Sugerencias:

¿Prefiere mantener su distancia con sus compañeros de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Existe solidaridad entre su grupo de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El trabajo que realiza le permite desarrollarse personalmente?	A (✓) D () Sugerencias:
¿La organización donde trabaja le hace sentir realizado?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Disfruta de las actividades que realiza en su trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Cuando realiza su trabajo se siente bien consigo mismo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se siente gustoso con la actividad que realiza?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se siente útil con las tareas que realiza en la empresa?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El trabajo que realiza considera como algo sin importancia?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Se siente bien con los resultados obtenidos en su centro de trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿La relación con sus jefes es cordial?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Su jefe valora el esfuerzo que realiza en su trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿Está contento con la disposición de su jefe y compañeros de trabajo cuando solicita ayuda sobre su trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
¿El llevarse bien con el jefe y equipo de trabajo beneficia la calidad del trabajo?	A (✓) D () Sugerencias:
COMENTARIO GENERAL:	
OBSERVACIONES:	
FIRMA:	

Anexo 04: Autorización para el recojo de información

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chiclayo, 10 de junio del 2020

Quien suscribe:

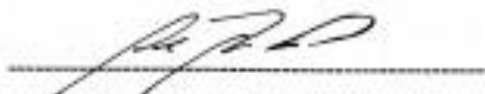
Sr. Carlos Sicfredo Rivera Torres

Representante Legal – Empresa Restaurante Pollería la Plazuela

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **CLIMA ORGAIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERIOA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020**

Por el presente, el que suscribe, señor Carlos Sicfredo Rivera Torres, representante legal de la empresa: Restaurante Pollería La Plazuela, AUTORIZO al alumna: Neiva Mundaca Salazar, identificado con DNI N° 76690141, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, y autor del trabajo de investigación denominado: **CLIMA OGANIZACIONAL Y SAISFACCION LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERIA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020**, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



Carlos Sicfredo Rivera Torres
DNI: 16780770
Administrador

Anexo 05: Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCION N° 0762-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 12 de Julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveydo de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia Inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/DP-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO UNICO: APROBAR los proyectos de Investigación, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración del programa PAST, sesión "A" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


→ → → →
Dra. Carmen Elena Rodríguez
Decana
Escuela Profesional de Ciencias Empresariales


→ → → →
Mg. Carlis Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCION N° 0762-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	-MUNDACA SALAZAR NEIVA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERIA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	-JULCA MONTANO CARLOS IVÁN -GÁLVEZ MONTENEGRO ÉRIKA SOFÍA	CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	-OLIVOS CAICEDO CHARO ISABEL -NAUCA JULCA FLOR	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA- LAMBAYEQUE, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	-CASTRO GUERRERO FIDEL -QUIISPE CAMARGO ROIBER	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE ÁNGEL DIVINO S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	-SANTA CRUZ CÉSPEDES HUGO IVÁN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCALA, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	-CRUZ NÚÑEZ ROLANDO FRANCISCO	PLAN ESTRATÉGICO PARA EL SECTOR PECUARIO CÁRNICO EN EL PERÚ, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	-CASTRO BARRIOS HITALA FANY -NÚÑEZ CARRIÓN LENINA RAQUEL	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE RR.HH DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ- CHICLAYO, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	-HUAMÁN RAMOS CINTHIA YUDIT -LLAMO HERNÁNDEZ ROSIO LUDIM	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ADMINISTRATIVOS DEL INSTITUTO REPÚBLICA FEDERAL DE ALEMANIA- CHICLAYO, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	-PEREZ CHANCAFE TATIANA LUCERO -REQUE MENDOZA YESSICA MILAGROS	PLAN DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA MONTERO INGENIERIA Y MANUFACTURA S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	-FARIAS CABREJO NAIRA DEL ROCÍO -ORIHUELA CARRASCO KATHERIN VANESSA	ESTRATEGIAS DE MAKETING MIX PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN LA EMPRESA SERVISALUD NORT S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

11.	-GONZALES HUARD ZHAI CRISTINA -LARREA VÁSQUEZ LUZ RUSSELA	MARKETING EN REDES SOCIALES PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE SERVICIOS DEL ESTUDIO REYNOSO S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	-GONZALES MUGUERZA OKARY MALLUSKY	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD J.L.D. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	-DÍAZ OLAZÁBAL CLAUDIA MARILÚ -VÁSQUEZ LÓPEZ BEATRIZ DEL CARMEN	CALIDAD DE SERVICIO PARA INCREMENTAR LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN LA EMPRESA YAMAHA MOTOR DEL PERÚ S.A. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	-MANAYAY DAMIAN CINTIA LISBET -ALEMAN CHERO ELIZABETH MAGALI	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	-PRAVIA PURIHUAMAN CRISTIAN JESÚS	ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS VIA S.A.C, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Anexo 06: T1

FORMATO T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 15 de septiembre del 2022


Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Mundaca Salazar, Neiva con DNI 76690141

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERÍA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020"** presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de la Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES**, Programa Académico de **ADMINISTRACIÓN**, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
MUNDACA SALAZAR NEIVA	76690141	

Anexo 07: Fotos de aplicación de la encuesta

Nota: las encuestas se realizaron por medio de llamada telefónica, por motivo que se aplicó en el segundo trimestre del 2020, momento en que el país se encontraba en aislamiento por la crisis sanitaria debido al COVID 19, por tal motivo no se registraron evidencias de la encuesta.

Anexo 08: Reporte TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERÍA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020

AUTOR

Neiva Mundaca Salazar

RECuento DE PALABRAS

9228 Words

RECuento DE CARACTERES

50026 Characters

RECuento DE PÁGINAS

46 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

298.4KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 28, 2023 12:00 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 28, 2023 12:01 PM GMT-5

● 21% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo 09: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0762-FACEM-USS-2020, presentado por la Bachiller, **Mundaca Salazar Neiva**, con su tesis Titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERÍA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **21%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 28 de febrero de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.