



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

---

### CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FRANQUICIA SIGDELO S.A. “REAL PLAZA”, TRUJILLO, AÑO 2016.

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

**Autor:**

Estefany Lescano Domínguez

**Asesora:**

Mg. Milagritos Velarde Echevarría

Trujillo – Perú  
2017

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Estefany Thalya Lescano Domínguez**, denominada:

**RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FRANQUICIA  
SIGDELO S.A. "REAL PLAZA", TRUJILLO, AÑO 2016.**

---

Mg. Milagritos Velarde Echevarría  
**ASESOR**

---

Mg. Víctor Hugo Ramírez Gómez  
**JURADO  
PRESIDENTE**

---

Dra. Lyly García Galarreta  
**JURADO**

---

Mg. Antonio Muñoz Vásquez  
**JURADO**

## DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, quienes son mi apoyo constante e incondicional, gracias a sus enseñanzas, paciencia y ejemplo para hacer de mi quien ahora soy.

A mis docentes quienes con paciencia y esfuerzo comparten sus conocimientos día a día y sin límites.

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a mi familia, por el esfuerzo que hemos hecho todos juntos para educarnos y salir adelante unidos durante muchos años, hasta el día de hoy.

Del mismo modo a Alejandra Gonzales y Milagritos Montoya, gerentes de tienda de Sigdelo S.A. (Pizza Hut ) sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo. Agradezco infinitamente a los miembros de equipo quienes me proporcionaron los datos necesarios y colaboraron con sus opiniones para culminar mi investigación.

Asimismo, a mis amistades que en todo momento han sido y son parte de mi vida : Andersson, Angela, Ricardo, Cecilia, Ana, Pável, Junny, Patricia, Anghel, Laura.

A Pedro, mi compañero.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

<a href="#"><u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u></a> .....	ii
<a href="#"><u>DEDICATORIA</u></a> .....	iii
<a href="#"><u>AGRADECIMIENTO</u></a> .....	iv
<a href="#"><u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u></a> .....	v
<a href="#"><u>ÍNDICE DE TABLAS</u></a> .....	vi
<a href="#"><u>ÍNDICE DE FIGURAS</u></a> .....	viii
<a href="#"><u>RESUMEN</u></a> .....	x
<a href="#"><u>ABSTRACT</u></a> .....	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	133
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	19
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	36
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	39
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	90
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES.....	980
REFERENCIAS.....	100
ANEXOS .....	10204

## ÍNDICE DE TABLAS

### Clima Organizacional

Tabla n.º 1. Confortabilidad del ambiente de trabajo .....	Pág. 47
Tabla n.º 2. Sueldo percibido .....	Pág. 48
Tabla n.º 3. Gusto por el trabajo realizado.....	Pág. 49
Tabla n.º 4. Herramientas de trabajo.....	Pág. 50
Tabla n.º 5. Participación constante.....	Pág. 51
Tabla n.º 6. Identificación con la empresa.....	Pág. 52
Tabla n.º 7: Fomento del compromiso .....	Pág. 53
Tabla n.º 8. Funciones delimitadas.....	Pág. 54
Tabla n.º 9. Integración en los miembros de equipo.....	Pág. 55
Tabla n.º 10. Opiniones de miembros de equipo.....	Pág. 56
Tabla n.º 11. Óptimas relaciones laborales.....	Pág. 57
Tabla n.º 12. Reconocimiento.....	Pág. 58
Tabla n.º 13. Motivación en el trabajo.....	Pág. 59
Tabla n.º 14. Motivación entre miembros de equipo .....	Pág. 60
Tabla n.º 15. Reconocimiento del trabajo en equipo .....	Pág. 61
Tabla n.º 16. Reconocimiento de los superiores.....	Pág. 62
Tabla n.º 17. Pago de bonos .....	Pág. 63
Tabla n.º 18. Salario justo.....	Pág. 64
Tabla n.º 19. Liderazgo.....	Pág. 65
Tabla n.º 20. Gestión de talento humano .....	Pág. 66
Tabla n.º 21. Capacidad de ascenso.....	Pág. 67
Tabla n.º 22. Responsabilidad como encargado de turno.....	Pág. 68
Tabla n.º 23. Aporte de ideas .....	Pág. 69

## Satisfacción Laboral

Tabla n.º 1. Óptimas condiciones de trabajo.....	Pág. 70
Tabla n.º 2: Dificultad para realizar el trabajo .....	Pág. 71
Tabla n.º 3. Herramientas de trabajo .....	Pág. 72
Tabla n.º 4. Satisfacción con el salario.....	Pág. 73
Tabla n.º 5. Horas extras.....	Pág. 74
Tabla n.º 6. Reconocimiento de trabajo.....	Pág. 75
Tabla n.º 7. Evaluaciones para ascensos .....	Pág. 76
Tabla n.º 8. Llamadas de atención .....	Pág. 77
Tabla n.º 9. Seguro de vida .....	Pág. 78
Tabla n.º 10. Adaptabilidad del horario de trabajo .....	Pág. 79
Tabla n.º 11. Bonos.....	Pág. 80
Tabla n.º 12. Método de evaluación.....	Pág. 81
Tabla n.º 13. Presión ante evaluaciones.....	Pág. 82
Tabla n.º 14. Retroalimentación.....	Pág. 83
Tabla n.º 15. Antigüedad de los trabajadores.....	Pág. 84
Tabla n.º 16. Excelencia del clima laboral.....	Pág. 85
Tabla n.º 17. Unión y compromiso de equipo .....	Pág. 86
Tabla n.º 18. Reconocimiento por parte de la franquicia.....	Pág. 87
Tabla n.º 19. Descuentos corporativos.....	Pág. 88
Tabla n.º 20. Experiencia laboral.....	Pág. 89

## ÍNDICE DE FIGURAS

### Clima Organizacional

Figura n.º 1. Confortabilidad del ambiente de trabajo .....	Pág. 48
Figura n.º 2. Sueldo percibido .....	Pág. 49
Figura n.º 3. Gusto por el trabajo realizado.....	Pág. 50
Figura n.º 4. Herramientas de trabajo.....	Pág. 51
Figura n.º 5. Participación constante.....	Pág. 52
Figura n.º 6. Identificación con la empresa.....	Pág. 53
Figura n.º 7. Fomento del compromiso .....	Pág. 54
Figura n.º 8. Funciones delimitadas.....	Pág. 55
Figura n.º 9. Integración en los miembros de equipo.....	Pág. 56
Figura n.º 10. Opiniones de miembros de equipo.....	Pág. 57
Figura n.º 11. Óptimas relaciones laborales.....	Pág. 58
Figura n.º 12. Reconocimiento.....	Pág. 59
Figura n.º 13. Motivación en el trabajo.....	Pág. 60
Figura n.º 14. Motivación entre miembros de equipo .....	Pág. 61
Figura n.º 15. Reconocimiento del trabajo en equipo .....	Pág. 62
Figura n.º 16. Reconocimiento de los superiores.....	Pág. 63
Figura n.º 17. Pago de bonos .....	Pág. 64
Figura n.º 18. Salario justo.....	Pág. 65
Figura n.º 19. Liderazgo.....	Pág. 66
Figura n.º 20. Gestión de talento humano .....	Pág. 67
Figura n.º 21. Capacidad de ascenso.....	Pág. 68
Figura n.º 22. Responsabilidad como encargado de turno.....	Pág. 69
Figura n.º 23. Aporte de ideas .....	Pág. 70



## Satisfacción Laboral

Figura n.º 1. Óptimas condiciones de trabajo.....	Pág. 71
Figura n.º 2. Dificultad para realizar el trabajo.....	Pág. 72
Figura n.º 3. Herramientas de trabajo .....	Pág. 73
Figura n.º 4. Satisfacción con el salario.....	Pág. 74
Figura n.º 5. Horas extras.....	Pág. 75
Figura n.º 6. Reconocimiento de trabajo.....	Pág. 76
Figura n.º 7. Evaluaciones para ascensos .....	Pág. 77
Figura n.º 8. Llamadas de atención .....	Pág. 78
Figura n.º 9. Seguro de vida .....	Pág. 79
Figura n.º 10. Adaptabilidad del horario de trabajo .....	Pág. 80
Figura n.º 11. Bonos.....	Pág. 81
Figura n.º 12. Método de evaluación.....	Pág. 82
Figura n.º 13. Presión ante evaluaciones.....	Pág. 83
Figura n.º 14. Retroalimentación.....	Pág. 84
Figura n.º 15. Antigüedad de los trabajadores.....	Pág. 85
Figura n.º 16. Excelencia del clima laboral.....	Pág. 86
Figura n.º 17. Unión y compromiso de equipo .....	Pág. 87
Figura n.º 18. Reconocimiento por parte de la franquicia.....	Pág. 88
Figura n.º 19. Descuentos corporativos.....	Pág. 89
Figura n.º 20. Experiencia laboral.....	Pág. 90

## RESUMEN

El presente trabajo se propuso determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016. En el proceso de esta investigación se comprobó que ambas variables se relacionan significativamente y que a su vez impactan en el desarrollo de las funciones y actitudes de los trabajadores de la empresa.

En el primer capítulo, la tesis explica la realidad de la empresa y justifica los motivos por los cuales se realizó dicha investigación, dando como resultado un alto nivel de impacto tanto para el clima organizacional como para la satisfacción laboral. El segundo capítulo, presenta la parte teórica de la investigación, los antecedentes a nivel internacional, nacional y local; y el desarrollo descriptivo y teórico de ambas variables. El siguiente capítulo, esquematiza la operacionalización, es decir esboza cada una de las variables trabajadas, así como sus dimensiones e indicadores respectivos para su debida aplicación.

Se trabajó según un diseño de investigación de carácter descriptivo - exploratorio, No Experimental - Transversal. Se entrevistó a trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. utilizando un cuestionario y la ficha de registro de audio, respectivamente como parte del instrumentos; todo ello para determinar si la influencia entre clima organizacional y satisfacción laboral favorece o no a la franquicia SIGDELO S.A. con sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo.

A través de la aplicación de métodos estadísticos y procesamiento de datos es que se logró determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la franquicia Sigdelo S.A. con sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo. Dichos resultados están expuestos en el capítulo cuarto de la presente investigación.

De esta manera, esta investigación concluyó que existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A., con sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016.

**Palabras clave:** *Clima Organizacional; Satisfacción Laboral*

## ABSTRACT

This work was to determine the degree of relationship of organizational climate and job satisfaction among workers in franchise SIGDELO S.A. Headquarters Real Plaza of the city of Trujillo, year 2016. In the process of this investigation it was verified that both variables are related significantly and in turn have an impact in the development of the functions and attitudes of the workers of the company.

In the first chapter, the thesis explains the reality of the company and justifies the reasons why the research was carried out, resulting in a high level both for the organizational climate and for job satisfaction. The second chapter presents the theoretical part of the research, the background at international, national and local level; and the descriptive and theoretical development of both variables. The following chapter outlines the operationalization, that is, outlines each of the variables worked, as well as their respective dimensions and indicators for their proper application.

We worked according to a descriptive exploratory research design, Non - Experimental - Transversal. We interviewed workers from the SIGDELO S.A franchise using a questionnaire and the audio record sheet, respectively as part of the instruments; All to determine if the influence between organizational climate and job satisfaction favors or not the franchise SIGDELO S.A. With headquarters Real Plaza of the city of Trujillo.

Through the application of statistical methods and data processing, it was possible to determine the influence of the organizational climate on the job satisfaction of the employees of the Sigdelo S.A. franchise. With headquarters Real Plaza of the city of Trujillo. These results are presented in chapter four of the present investigation.

This research concluded that there is a significant relationship between the variables organizational climate and job satisfaction in the workers of the SIGDELO S.A., With headquarters Real Plaza of the city of Trujillo, year 2016.

**Keywords:** *Organizational Climate; Work satisfaction*



## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La franquicia SIGDELO S.A. - Pizza Hut, tiene por misión, brindar productos de alta calidad y atención personalizada a cada uno de sus invitados (clientes) con el fin de lograr la fidelidad en ellos, con un equipo de trabajo altamente motivado y capacitado contribuyendo al desarrollo del país y de sus colaboradores. Se trata de una cadena de 15 mil restaurantes a nivel mundial presentando en cada uno de ellas los mismos principios, valores, misión, visión y filosofía.

La franquicia sostiene fidedignamente que cuenta con un excelente equipo gerencial y sus demás empleados son entrenados especialmente para cumplir el objetivo de brindar a sus clientes un producto de calidad y una grata experiencia.

Pizza Hut pretende ser la operadora de franquicias más rentable del país a través del cumplimiento de valores a los que sus miembros están comprometidos, trasladando esto a sus clientes, proveedores y a la sociedad. Estamos aparentemente ante una franquicia sólida en la que la cultura organizacional esta establecida, estructurada e impartida para todos los miembros de equipo.

De acuerdo con el lineamiento descrito en el manual, la empresa sustenta que realiza una labor satisfactoria en la cual otorgan, en primer lugar, capacitaciones a sus trabajadores durante el primer mes de trabajo al que denominan "periodo de entrenamiento", en este primer mes se encargan de impartir la filosofía, valores y cultura. Esto generará en ellos el sentimiento de compromiso e integridad el cual se debe reflejar en cada día de labor que los trabajadores realicen. En segundo lugar, ofrece estímulos constantes a su personal con el fin de crear un clima organizacional dinámico y un formato de comunicación abierto, en el cual los trabajadores tengan la plena confianza de contribuir con sus opiniones.

Las actividades de esta empresa en la ciudad de Trujillo se iniciaron en el año 2007 en el centro comercial Real Plaza, la sede más antigua, siendo objeto de la presente investigación. Dentro de ella existen jerarquías, como miembros de equipo en tiempo parcial, miembros de equipo en tiempo completo, entrenador(a), miembro de equipo capacitado (MEC), asistente de gerente y gerente de tienda; cabe mencionar que

después de esto aún existen mayores y mejores posibilidades de ascenso en el cual entran ya a ser parte de la administración a nivel macro de la franquicia en territorio nacional. Este proceso aplica para las dos áreas de la franquicia como lo es servicio y producción; la primera, se decida a la atención al cliente y la segunda, se la preparación de los productos en cocina.

Es preciso indicar que todos los trabajadores ingresan directamente a planilla con todos los beneficios de ley y que los sueldos oscilan entre los S/.350.00 soles de un miembro medio tiempo hasta los S/.1800.00 soles que es el sueldo percibido por el gerente de tienda. Adicional a esto, todo el personal recibe de acuerdo a su contrato, bonos por cumplimiento de metas, este tipo de estímulo llega con retraso a los trabajadores y peor aún, existen muchas trabas para acceder a ellos, situación que se traduce en el descontento laboral por parte de algunos trabajadores.

Por otra parte, la empresa cuenta con una serie de pruebas como fichas de observación, evaluaciones por desempeño, exámenes teóricos - virtuales cada cierto tiempo para todo el personal, esto sumado a una serie de factores como el cumplimiento de valores, liderazgo, desarrollo de competencias, trabajo en equipo, principios y porcentaje de ventas (para el área de servicio),

A través de las convocatorias, se evidencia una gran demanda de postulantes, estudiantes de educación superior que deseen ser parte de la empresa.

En ese sentido, nos lleva a plantear la presente investigación, como impacta el clima organizacional de la franquicia sobre la satisfacción laboral de los trabajadores.

Planteándolo de la siguiente manera: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016?

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A con sede Real Plaza, de la ciudad de Trujillo, año 2016?

### 1.3. Justificación

El clima organizacional es el ambiente donde las personas desempeñan su trabajo diariamente, se trata además de las propiedades que componen el ambiente de la organización, este se puede traducir en el trato de un jefe que puede tener con sus subordinados, la relación entre los integrantes de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional o clima laboral. Este puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la organización. Este elemento es de suma importancia para quienes forman parte de la organización ya que influye elevadamente en la satisfacción laboral de los mismos.

Se justifica llevar a cabo el estudio de este problema ya que el clima laboral es un importante aspecto de la gestión de una Institución. Al igual la satisfacción laboral de los miembros de equipo es un aspecto vital para la productividad y rentabilidad de la institución.

Investigar acerca del clima organizacional permitirá conocer su influencia en la satisfacción de los miembros de equipo así como la relación de estos en el éxito de la empresa SIGDELO S.A. – Pizza Hut, de la ciudad de Trujillo, año 2016

Por otro lado se justifica esta investigación por que brindará información relevante para que la empresa SIGDELO S.A.- Pizza Hut de la ciudad de Trujillo, programe actividades que contribuyan a mejorar la satisfacción laboral y clima organizacional de sus miembros de equipo y con esto desarrolle una gestión óptima a partir del presente estudio.

El trabajo encuentra también su justificación dentro de la línea de investigación universitaria correspondiente a formación de audiencias y opinión pública dentro del eje temático de comunicación corporativa.

#### **1.4. Limitaciones**

Esta investigación solo será aplicada en una de las sedes de los cuatro establecimientos en el que la franquicia SIGDELO S.A. tiene presencia en la ciudad de Trujillo. Por lo que la investigación tendrá un carácter exploratorio.

Es por ello que la presente tesis tiene las limitaciones propias de este tipo de investigación, por lo que sus conclusiones no pueden generalizarse. Solo pueden ser válidas dentro del rango del objeto que se investiga. Sin embargo, los resultados obtenidos nos permiten señalar que pueden ser una referencia para las otras sedes institucionales de la organización estudiada.

Asimismo, el trabajo pretende ser un antecedente para otras investigaciones cuyos objetivos y objeto sean homólogos al nuestro.

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar el grado de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. con sede Real Plaza, de la ciudad de Trujillo, año 2016.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de clima organizacional en el que se desenvuelven los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. con sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. con sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo.



## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **Internacionales**

Ríos Agustín, F. (2014), en su tesis de grado titulada "Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada Huehuetenango." De la Universidad Rafael Landívar - Guatemala, concluyó que las organizaciones se han dado cuenta de la importancia crucial de la satisfacción laboral en el recurso humano como factor para el desempeño. Por lo tanto resulta esencial aplicar métodos y herramientas que permitan analizar al personal para conocer las necesidades y expectativas de sus empleados como medio a través del cual la empresa puede ver facilitada su propósito de alcanzar sus objetivos. Asimismo indica que, el tipo y nivel de clima organizacional que mantiene la empresa queda determinado en gran medida por la satisfacción laboral que experimenta cada colaborador en proporción a las actividades propiamente laborales que desempeñan.

Calva, D. y Hernández, L. (2012), en su tesis titulada "Análisis de la Percepción del Clima Laboral en Interceramic-Puebla 2012" de la Universidad de las Américas, sede Puebla – México, concluyó que en las organizaciones, el conocimiento del clima laboral se considera importante, ya que se basa en la influencia que éste tiene sobre el comportamiento de los trabajadores. Asimismo, que la empresa Interceramic-Puebla conoce las metas, ideales y aspiraciones personales que tienen sus empleados logrando con ello, que se sientan en confianza y aporten más de sí en la institución. Esta conclusión ratifica la afirmación teórica de que cuanto más se conoce al trabajador y este más conoce a su institución, ambos conocimientos permitirán mejores y mayores resultados.

## **Nacionales**

Pérez, N. & Rivera, P. (2015), en su tesis titulada; "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía peruana, periodo 2013", en el departamento de Iquitos - Perú; establecieron que existe un nivel medio o moderado que evidencia la relación entre el nivel de clima organizacional y el nivel de satisfacción de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. De igual manera la satisfacción laboral se muestra en el mismo nivel. Esto se explica a través de las dimensiones estudiadas en las que se percibe que la correcta supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado, por ende favorece a los resultados que el instituto espera, así como los planes estratégicos en los que involucran a sus trabajadores delegando funciones acorde a las necesidades institucionales.

Quintero, N. (2014), en su tesis titulada "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago de la Ciudad de Chimbote en año 2014", de la Universidad Mayor de San Marcos, pudo visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento que ocasiona la productividad de la Institución a través de un desempeño eficiente y eficaz.

## **Locales**

Gutiérrez, J (2014), en su tesis titulada "Relación del Clima Laboral y el Desempeño del Personal de la Empresa Representaciones Laredo SAC, Trujillo 2014" de la Universidad Nacional de Trujillo, desarrolló un diagnóstico cuyo resultado fue que el clima laboral de los trabajadores de la empresa Representaciones Laredo SAC sostiene una percepción negativa que repercute de la misma forma en el desempeño laboral del último trimestre. Este hecho ha tenido consecuencias en sus ganancias y la fidelidad del personal en sentirse identificado con su trabajo, con esto también se afirma que la relación entre las dos variables es directa, asumiendo como ejemplo el caso de esta empresa para tomar acciones reales en la búsqueda de un clima laboral óptimo para una buena gestión de cualquier organización.

## 2.2. Bases Teóricas

### I. CLIMA ORGANIZACIONAL

#### Definiciones

Chiavenato (2009, pág. 26), afirma que el clima organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo.

En otras palabras, el clima laboral o clima organizacional es entonces, el entendimiento interno de la organización que permite que este se desarrolle ya sea de forma positiva o negativa.

Para Méndez (2006, pág. 78)

El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Es decir, que el clima organizacional es de gran importancia en la empresa ya que es el lugar dónde los trabajadores realizan sus funciones en base a la percepción y trato que cada uno de ellos tenga.

## **Importancia del Clima Organizacional**

Según Goncalves (2000, citado por Ascary 2015), comenta lo siguiente acerca de la valoración y percepción que tiene el personal sobre la organización, así como las perspectivas posteriores ya que es un asunto sumamente confuso a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Cuando se efectúan intervenciones para el progreso organizacional, es importante efectuar mediciones iniciales, plantear objetivos estratégicos relevantes que tome como referencia objetiva los juicios de las personas quienes componen la organización.

## **Características del Clima Organizacional**

Rodríguez (2001, pág. 219), menciona que existen una serie de características del clima laboral que permiten complementar las diferentes acepciones que tiene los diferentes autores:

- El comportamiento de los trabajadores son modificados por el clima de la empresa.
- El clima en la institución ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Diferentes áreas de la empresa afecta el clima de la misma
- Problemas de rotación de personal pueden ser factores de un mal clima laboral.

Para Silva (1996, pág. 93), en el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones que se experimentan internamente los trabajadores de la empresa.

Como características originales del clima organizacional, Silva, anota las siguientes:

- Es externo al individuo.
- Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización.
- Se puede registrar a través de varios procedimientos
- Es distinto a la cultura organizacional

### **Tipos de Clima Organizacional**

Brunet (1987, pág.30), distingue los siguientes tipos de climas existentes en las organizaciones:

- **Clima tipo autoritario – explotador**  
En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima se caracteriza precisamente porque los jefes máximos no poseen confianza en sus

empleados, se siente un clima con temor a la interacción, temor a los superiores y la interacción entre ambos es casi nula, incluso las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

➤ **Clima tipo autoritario – paternalista**

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados como fuente de motivación para los trabajadores. En este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados, sin embargo, tienen la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

➤ **Clima tipo participativo – consultivo**

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos son ocasionales y se utilizan métodos para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima.

Este es un tipo de clima propicio para la interacción entre jefes y subordinados así como la delegación de funciones.

➤ **Clima tipo participativo – grupal**

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones se dan en todos los niveles de la organización y muy bien integrados. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral.

El dinamismo de este tipo de clima, permite que los empleados están motivados por la participación activa y la inclusión de estos en alcanzar metas orientadas a trabajar en equipo. El mejoramiento de los métodos de trabajo y la evaluación del rendimiento en función de los objetivos, es constante. En otras palabras, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines comunes a la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

### **Dimensiones de Clima Organizacional**

Según Robbins y Timothy (2013, pág. 62), las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las dimensiones a ser evaluadas:

1. Satisfacción: Grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo, así como las condiciones dadas para la realización plena de sus funciones
2. Compromiso: Es el sentimiento de pertenencia e identificación de la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
3. Relaciones laborales: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización entre los diferentes grupos de trabajadores, y todo lo que conlleva al trato entre ellos, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas y opiniones en la dirección. Se expresa también a través del grado de integridad que se muestra.

4. Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Es también, el conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conglomerado de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos como el trato con sus superiores entre otras actitudes percibidas en el ambiente de trabajo.
5. Remuneración: Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores. Es también la percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
6. Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos ante las políticas de gestión que se aplique.
7. Autonomía: Esta dimensión cubre la voluntad libre de un trabajador en una organización de experimentar cosas nuevas, asumir roles u otras posiciones dentro de la misma así no este formalmente establecidas. Se podría explicar como un sentimiento en el cual el empleado se siente su propio jefe, siempre y cuando este sentimiento vaya acompañado de actitudes como la proactividad y la inmediata detección y resolución de problemas.



## II. SATISFACCIÓN LABORAL

### Definición

Fleishman, (1976), la satisfacción laboral es la perspectiva positiva o negativa, que los empleados tienen de su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las perspectivas de las personas respecto al empleo y las recompensas que éste le ofrece. A esto se le agrega la respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto, en relación a sus valores, con lo que desea y espera de él.

Puede considerarse que la satisfacción laboral tiene un sentido similar al placer.

Peiró (1984), menciona que en el caso de la satisfacción laboral se trata de una actitud general resultante de muchas otras actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del empleo y de la organización. Se puede decir que al hablar de satisfacción organizacional implica mencionar las actitudes de cada uno de los trabajadores al momento de ejercer sus funciones.

Este autor distingue entre actitud y disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del puesto de la organización y la satisfacción en el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Muñoz Adánez, (1990), define la satisfacción laboral como "el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psicológicas, sociales y económicas socioeconómicas acordes con sus expectativas

Flores (1992) indica que satisfacción laboral a la forma como se siente las personas en el lugar de trabajo. Esto involucra diversos aspectos como el salario, supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder en relación al trabajo que la persona desempeña, Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.

Landy y Conte (2005), indican que satisfacción laboral es una actitud positiva o estado emocional de la persona que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral.

Hernández (2009), asegura que medir el nivel de satisfacción laboral proporciona valiosa información acerca del estado en que se encuentra la organización y cuanto más falta para llegar al punto deseado. Es decir, si lo que se les promete es lo que reciben y si efectivamente eso es lo que se necesita. Así entonces la satisfacción laboral es entendida como la medida en que son satisfechas las necesidades del trabajador y el grado en que este ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico. La comprensión de estas necesidades del empleado, puede ayudar a entender su conducta, ya que generalmente éstas se encuentran detrás de ellas.

### **Diferencia entre motivación y satisfacción**

Atalaya Pisco (1999), comenta que la cultura organizacional refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno. Es una compleja mezcla de supuestos, creencias, comportamientos. A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción en el trabajo y la moral del empleado; la satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo depende de numerosos factores como el

ambiente físico donde trabaja, el solo hecho de mantener un trato amable con sus superiores, aumenta el sentido de logro o realización que le procura el trabajo.

### **Modelos teóricos de Satisfacción Laboral**

#### ➤ **Teoría de higiene – motivacional**

Herzberg (1968, citado por Robbins 1996) elaboró una teoría según la cual la presencia de ciertos factores están asociados con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral, Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo es decir al logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad, crecimiento y avance, trabajo en grupo, trabajo de forma personalizada, etc.

Por otro lado, los factores ausentes que son fuente de insatisfacción, se cataloguen como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo, es decir hace referencia a las políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad; en general aspectos que no le competen directamente sobre el trabajador.

#### ➤ **Teoría de ajuste en el trabajo**

Esta teoría es formulada por Dawis (1994, citado por Cavalcante 2004) señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleado.

De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios, motivación, incentivos) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo ya sea logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía; es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio.

En este caso se asegura que el grado de satisfacción e insatisfacción sean vistos como predictores de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo por mucho tiempo y que este logre tener éxito y reciba los reconocimientos esperados.

#### ➤ **Teoría de la discrepancia**

En esta teoría, Locke (1968, citado por Cavalcante 2004), sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales. La satisfacción o insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo.

En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores de cada individuo posee. Podemos decir que cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de la relación entre el valor y la percepción de importancia que un trabajador le otorga a sus funciones.

### ➤ **Teoría de la satisfacción por facetas**

Esta teoría expuesta por Lawler (1973, citado por Cavalcante 2004) sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de desigualdad entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que realmente recibe, en relación con las facetas o circunstancias y la aprobación que tiene para el sujeto.

### ➤ **Teoría de eventos situacionales**

Asimismo, McAfee, Glassman y Quarstein, (1992, citado por Cavalcante 2004), en su investigación, sustentaron que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales.

Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiene a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfectos de una máquina).

## **Factores de Satisfacción Laboral**

Robbins (2004, pág. 72), considera que existen factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral y son los siguientes:

### ➤ **Rotación de personal**

Existe evidencia que indica que un factor importante de la relación satisfacción rotación es el nivel de desempeño del empleado., el nivel de satisfacción es menos importante en la predicción de rotación.

➤ Sistema de recompensas justas

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

➤ Promociones y ascensos

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

➤ Condiciones de trabajo favorables

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que este les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Aquí se incluye a la cultura organizacional de la empresa, es decir los valores, filosofía, metas general de la compañía y que este contribuya a proporcionar a los trabajadores condiciones que le beneficien.

➤ Rendimiento de los trabajadores

Robbins, menciona que un trabajador contento, es un trabajador productivo y este elemento conllevaría a la satisfacción laboral ya que ambos se estimulan entre sí.

➤ Ausentismo

El ausentismo mantiene una relación negativa con la satisfacción y que si la satisfacción lleva a la asistencia o inasistencia, influyen de manera decisiva los factores externos. El ausentismo se explica en la impuntualidad de los trabajadores, robos, violencia y todos los efectos producidos por sentirse explotados, con trabajo excesivo y frustrado por las diversas formas de agresión en el lugar de trabajo.

### **Dimensiones de Satisfacción Laboral**

Locke (1976), diferencia dos características que presentan la dimensión de la satisfacción laboral:

1. Eventos o condiciones de satisfacción laboral
  - Satisfacción en el trabajo, esto se refleja en la dificultad, cantidad y posibilidades de éxito.
  - Satisfacción con el salario, se refiere a la valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo y el método de distribución.
  - Satisfacción con el reconocimiento, este elemento incluye elogios por la realización del trabajo, críticas constructivas.
  - Satisfacción con los beneficios, ya sean pensiones, seguros médicos, vacaciones, flexibilidades de horario, bonos, etc.
  
2. Agentes de satisfacción, se llaman así ya que este tipo de agentes dan pie a que sucedan los siguientes:
  - Satisfacción con la supervisión, se refiere al tipo de supervisión ya sea técnica o administrativa o de cualquier otra índole.
  - Satisfacción con los compañeros, hace referencia a la competencia entre los miembros de la organización, tanto individual como grupal.
  - Satisfacción con la compañía, se expresa a través de las ventajas que la organización le ofrece a sus trabajadores.

### 2.3. Hipótesis General

Existe relación directa entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016

#### Formulación de hipótesis estadísticas

**H 1:** El clima organizacional **está relacionado significativamente** a la satisfacción laboral en los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016 son dependientes.

**H 0:** El clima organizacional **no está relacionado significativamente** a la satisfacción laboral en los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A., sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016.



## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 1.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Organizacional	Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente físico en que desarrollan las actividades laborales, relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan dicho trabajo.	Satisfacción	Conformidad con el ambiente de trabajo
			Condiciones necesarias para la realización de las funciones de trabajo
		Compromiso	Grado de identificación con filosofía y valores de la empresa
			Nivel de participación de los trabajadores
			Fomento del compromiso por parte de los superiores
		Relaciones Laborales	Redes de comunicación
			Opiniones tomadas en cuenta por los superiores
			Delimitación de funciones
			Integración del equipo en realización de funciones
		Motivación	Motivación entre colaboradores
			Motivación ante estímulos
		Remuneración	Salario
			Bonos
		Liderazgo	Participación como líder en el equipo
			Política de gestión y talento humano
Autonomía	Acceso a nuevas posiciones en el trabajo		
	Proactividad		
	Capacidad de resolución de problemas		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción Laboral	Satisfacción laboral es una actitud positiva o estado emocional de la persona que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral.	Eventos o condiciones de satisfacción laboral	Satisfacción con el trabajo
			Satisfacción con el salario
			Satisfacción con el reconocimiento
			Satisfacción con los beneficios
		Agentes de satisfacción	Satisfacción con la supervisión
			Satisfacción con los compañeros
			Satisfacción con la organización

## 1.2 Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño No Experimental - Transversal de carácter descriptivo exploratorio

El diseño debe acompañarse del esquema que lo representa.



Dónde:

**M** = Trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016.

**O** = Análisis de la satisfacción del trabajador

## 1.3 Unidad de estudio

Trabajadores de la Franquicia SIGDELO S.A. sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016.

#### 1.4 Población

La población está conformada por 30 personas entre hombres y mujeres, todos ellos trabajadores de la Franquicia SIGDELO S.A. con sede Real Plaza, de la ciudad de Trujillo, año 2016.

#### 1.5 Muestra

Dado el carácter reducido de la población, se toma como sujetos a toda ella.

A continuación se detalla la muestra según el cargo y género de los colaboradores indicando cantidad entre hombres y mujeres.

Trabajadores SIGDELO S.A.		
Género	Número	Porcentaje
Masculino	14	46%
Femenino	16	54%
<i>Total</i>	<i>30</i>	<i>100%</i>

#### 1.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Se realizó un proceso de entrevistas dirigidas a tres miembros de equipo para analizar el clima organizacional de la franquicia SIGDELO S.A, con sede Real Plaza. Se tomaron en cuenta sus opiniones, acerca de la interacción de trabajadores entre ellos y la jerarquía. Esto se realizó con el objetivo de determinar el nivel del clima organizacional presente en los trabajadores de la franquicia.

Los datos fueron registrados a través de audios, los cuales fueron transcritos textualmente en una ficha de registro. Dicha entrevista ha sido elaborada por la autora, la ficha de registro está organizada de acuerdo a las dimensiones de la variable clima organizacional, contiene una serie de preguntas y respuestas de cada

uno de los participantes, todos ellos trabajadores de la franquicia Sigdelo S.A. (Ver anexo N°1, pág. 99).

Asimismo, fueron aplicadas dos encuestas, una por cada variable. La primera para corroborar los datos obtenidos en la entrevista con el objetivo de medir el grado de influencia que ejerce el clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la franquicia. Los datos fueron registrados según formatos específicos elaborados por la autora, las cuales, se encuentran divididos según las dimensiones correspondientes (ver anexos N°2 y N°3, pág. 101 y 103) respectivamente.

### **1.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos**

En tanto que los resultados de las encuestas fueron tabulados usando un software EXCEL que permitió obtener cuadros y gráficos estadísticos. Cada uno de ellos recibió su correspondiente interpretación.

Dado el número reducido de sujetos se utilizó como método de análisis la Prueba B de Kendall; con el fin de evaluar la relación o independencia de variables entre clima organizacional y satisfacción laboral. Ello debido a la naturaleza de las variables en estudio son de naturaleza cualitativas ordinales.

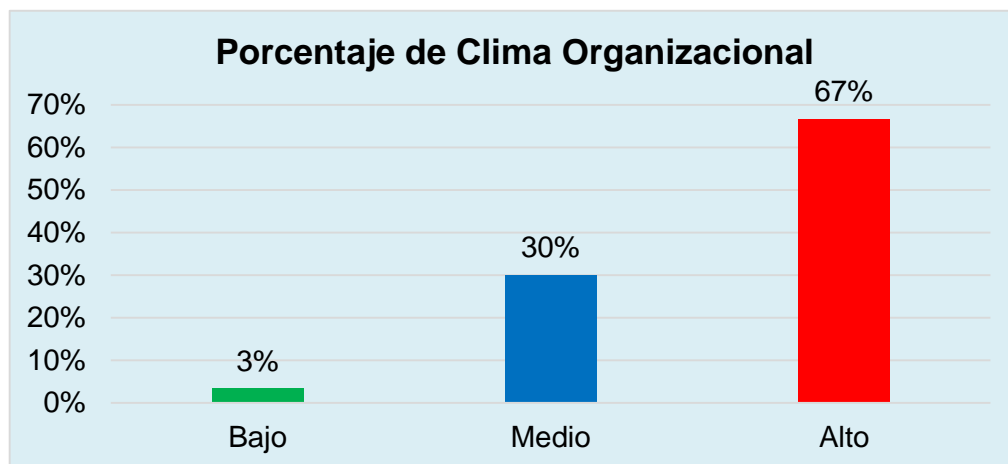
## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

### 4.1 Resultado general sobre Clima Organizacional

**Tabla 1: Nivel de Clima Organizacional en la Franquicia SIGDELO S.A.- Sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016**

Variable 1	Escala	N°	%
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>			
Bajo	0 - 38	1	3%
Medio	39 - 77	9	30%
Alto	78 - más	20	67%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada



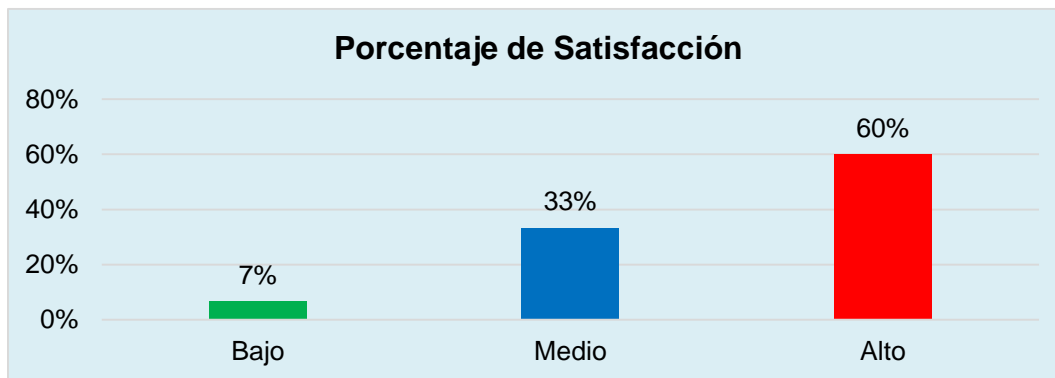
*Interpretación:* El 67% de los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo percibe un alto nivel de clima organizacional, el 30% restante percibe un nivel de clima organizacional medio y solo el 3% percibe un bajo clima organizacional.

#### 4.2 Resultado general sobre Satisfacción Laboral

**Tabla 2: Nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de la Franquicia SIGDELO S.A.- Sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016**

Variable 1	Escala	N°	%
<b>SATISFACCION</b>			
Bajo	0 - 33	2	7%
Medio	34 - 67	10	33%
Alto	68 - más	18	60%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada



*Interpretación:* El 60% de los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, tiene un alto nivel de satisfacción laboral, el 33% restante percibe la satisfacción laboral a un nivel medio de satisfacción y solo el 7% posee un bajo.

### 4.3 Resultados de la entrevista sobre clima organizacional

ENTREVISTA					
<i>Objetivo: Analizar el contexto del clima organizacional en los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A.</i>					
Miembros de equipo					
N°	Dimensión	ITEM	Trabajador A	Trabajador B	Trabajador C
1	Satisfacción	<i>¿Cómo te sientes trabajando aquí?</i>	Me siento bien con mis compañeros más no del todo con la empresa por la sobrecarga del trabajo.	Siento que nos están explotando.	Me siento muy contenta por la unidad existente entre los compañeros de trabajo. Hay sobrecarga de funciones y a veces salimos más tarde de la hora habitual, eso genera incomodidad.
		<i>En cuanto al trabajo que realizas, ¿Te sientes conforme?</i>	No estoy conforme, ya que el trabajo es rutinario, monótono y quisiera algo más	Sí he aprendido a trabajar bajo presión, estoy conforme porque me ha servido para aprender muchas cosas. Me gusta atender y servir a las personas y aquí me encuentro conforme al realizar mi trabajo.	Más o menos, ya que la sobrecarga de trabajo desanima, sin embargo, me distraigo mucho y hago bien mi trabajo, el conversar con los clientes y atenderlos es un gusto para mí.
		<i>¿Qué pienso sobre el ambiente de trabajo?</i>	Los compañeros apoyamos en todo, me alegra compartir ese tiempo de trabajo con ellos más que con mis jefes	Pienso que nos llevamos bien, sino fuera porque gerencia siempre defiende los intereses de la empresa, no nos toman muy seguido en cuenta	Gracias a los compañeros el ambiente es muy agradable, sin embargo, cuando llegan supervisiones, las cosas se ponen tensas.
2	Compromiso	<i>¿Conoces la filosofía y valores de la empresa?</i>	Conozco muy poco ya que es amplio el manual que pretenden que aprendamos	Sé que la empresa tiene bases teóricas, es demasiado lo que tenemos que "aprender" y eso toma su tiempo. No se capta la idea que ellos pretenden brindar	Leí y aprendí de memoria las cuestiones teóricas para pasar el examen mensual. En verdad la paso muy desapercibido. Nos enfocamos en la atención al cliente.

		<p><i>¿Cómo relacionas los valores y filosofía de la empresa en relación a tu trabajo?</i></p>	<p>Cada persona trae ciertos valores que adapta al lugar de trabajo y los da a conocer en la realización de sus labores</p>	<p>Lo aplicamos de manera empírica, no recuerdo exactamente cuáles son los valores, pero sí lo demostramos en la práctica</p>	<p>Los valores y la filosofía se transmiten en el compañerismo y respeto que tenemos como base.</p>
		<p><i>¿Qué opino sobre las actividades y el proceso de cumplimiento de metas en la empresa?</i></p>	<p>Existe mucho dinamismo en la organización de las actividades por ello asistimos siempre la mayoría de compañeros.</p>	<p>Siempre hacen hincapié que los colaboradores deben tener un buen trato a los clientes y metas mensuales que debemos alcanzar, obviamente todo en equipo.</p>	<p>Sí participamos de forma activa, analizamos muchas cuestiones a nivel general, implementaciones, cuestiones económicas, colaborador de mes,</p>
3	Relaciones laborales	<p><i>¿Cómo es la relación de trabajo con tus compañeros?</i></p>	<p>Es muy amena, amigable, sociable. A veces los asistentes de tienda toman a mal ese trato, su autoritarismo no permite ver de buena forma las relaciones entre el personal</p>	<p>Es amena la relación entre miembros de equipo, sin embargo, en cuanto a los gerentes, algunos deben tener más criterio al momento de hablar con nosotros y corregirnos.</p>	<p>El ambiente es bueno entre compañeros a pesar de la tensión y sobrecarga de trabajo. Hay dificultades pero las sabemos resolver porque nos conocemos y eso nos permite ayudarnos y trabajar juntos.</p>
		<p><i>Las actividades que se desarrollan en la empresa ¿Fortalecen el trabajo en equipo?, ¿De qué manera?</i></p>	<p>Existe competencia entre los compañeros por alcanzar algún puesto, premio, reconocimiento durante las actividades o reuniones mensuales. No fortalece mucho este tipo de reuniones, las considero como un espacio de diversión</p>	<p>Sí, las reuniones sirven para unificar al equipo, independientemente e que comentemos problemáticas existentes, no son tomadas en cuenta en ese momento.</p>	<p>Se premia al empleado del mes, se hablan de los bonos, de horas extras, cosas que nos hacen creer. Creo que hay que modificar algo, quizá tomar en cuenta nuestras opiniones para que fortalecernos como un sólido equipo que no sea solamente de los miembros de equipo.</p>



		<p><i>¿Sientes que tus opiniones son tomadas en cuenta por tus superiores?</i></p>	<p>Uno da ideas para hacer las cosas de otra forma y la respuesta que te dan es ya lo conversarán pero nunca vemos cambios.</p>	<p>No, no son tomadas en cuenta, hay cosas por arreglar en la tienda como la adquisición de menaje y no lo hacen, eso se ha mencionado muchas veces y nadie ha tomado en cuenta nuestras opiniones.</p>	<p>No están dispuestos a gastar ni hacer cambios ni tomar opiniones de los trabajadores porque según ellos, genera gastos. No desean hacer nada.</p>
4	Motivación	<p><i>¿Te sientes motivados al realizar tu trabajo</i></p>	<p>Me siento motivado por el equipo de trabajo que tengo. No exactamente por la empresa.</p>	<p>No estoy muy motivada ya que tengo la sensación de trabajar más horas y no recibir lo justo.</p>	<p>Sí, me siento motivada, es mi único ingreso y esa es mi motivación, lo necesito y todos los días llego muy animada a trabajar.</p>
		<p><i>¿Crees que tu trabajo y el de tus compañeros son realizados con entusiasmo? ¿Por qué?</i></p>	<p>Solo el entorno de trabajo, es decir, nosotros sí tenemos ese entusiasmo, con los superiores no estaría muy seguro.</p>	<p>Más que por entusiasmo lo hacen por necesidad, ya que es una fuente de ingresos.</p>	<p>Llegamos bastantes entusiastas al principio pero al final del día o a la mitad de turno, por la sobrecarga de trabajo, el ambiente se vuelve tenso.</p>
		<p><i>Sobre el método de reconocimiento de la empresa, ¿qué opino?</i></p>	<p>Pienso que es muy poco recibir una tarjeta de reconocimiento.</p>	<p>Opino que ese sistema es inadecuado ya que no brinda un verdadero incentivo, quisiéramos un reconocimiento tangible.</p>	<p>Una forma de felicitar no es una tarjeta, eso nos lo podemos decir entre nosotros y si desean premiarnos que sea a través de un día de descanso o con efectivo o algún premio.</p>

5	Liderazgo	<p><i>Los líderes de tu área, ¿cumplen sus roles?</i></p>	<p>Algunos líderes no tienen criterio para serlo. No se ponen en los pies del trabajador.</p>	<p>Los líderes son muy monótonos ya que se adecuan a lo que constantemente les dicen los jefes zonales, no tenemos exactamente líderes, sino jefes.</p>	<p>Los líderes cumplen con los que les ordenan, algunos asumen sus roles como deberían ser o sea sin perder ese lado humano.</p>
		<p><i>Personalmente, ¿Te gustaría llegar a ser un líder en tu trabajo?</i></p>	<p>Sí, lograría motivar bien a mis compañeros. Personalmente sería una buena líder, ya que tengo habilidades que me permiten serlo independientemente de que tenga a gente encima mío que diga lo que tenga que hacer.</p>	<p>Sí podría ser un verdadero líder, pienso que motivando adecuadamente a la gente aumentarían su rendimiento.</p>	<p>No podríamos ser líderes aquí ya que siempre tendríamos que seguir lo que dicen los superiores y seguirlo al pie de la letra, por ello no podríamos hablar de un verdadero liderazgo.</p>
		<p><i>¿Qué cualidades debe tener un líder para alcanzar ese objetivo?</i></p>	<p>Empatía, criterio, tolerancia y respeto.</p>	<p>Perseverancia, empatía, confianza con el trabajador.</p>	<p>Si no tuviéramos un manual que te diga que hay que hacer, se podría trabajar un liderazgo desde la empatía.</p>
6	Autonomía	<p><i>Cuando propusiste alguna idea, ¿Qué comentarios recibiste al respecto?</i></p>	<p>Con respecto a mis comentarios, hasta ahora me dicen que tomarán en cuenta, propuse una idea, sin embargo, hasta ahora no tengo respuesta alguna.</p>	<p>Propuse una idea y me dijeron que era muy buena, sin embargo, han pasado tres meses y hasta ahora no veo cambios, siempre están gestionando las opiniones y nunca hay cambios en base a nuestras propuestas.</p>	<p>Todo es jerarquizado, cuando eres un simple trabajador no te van a escuchar, hay muchos temas que solucionar y no nos hacen caso.</p>

		<p><i>Si tuviera que aportar alguna idea nueva, ¿Cuál sería? , ¿Hasta qué punto sería factible?</i></p>	<p>La empresa debería realizar capacitaciones sobre seguridad en el trabajo, primero auxilios y como usar el extintor ya que los utensilios de cocina son muy pesados y la maquinaria en algún momento podría sufrir un desperfecto. Es factible la idea, es más debemos recibir capacitaciones constantes.</p>	<p>Propuse que podríamos recibir la tarjeta de canje como la de sodexo intercambias vales por alimentos, sin embargo, hasta el día de hoy no he recibido respuesta. Esta idea sí es factible ya que la empresa puede hacer convenios corporativos no pierde clientela al contrario, la gana.</p>	<p>Mi aporte sería que todos de acuerdo a su esfuerzo deberíamos recibir vales o bonos extra ya que la franquicia en general maneja otras marcas, en ese sentido, no perdería nada, al contrario mantendría contenta a su gente sin gastar ni invertir mucho ya que se trata de productos de la misma franquicia y las otras marcas que tiene.</p>
--	--	---	---	--	--

### **Interpretación de la entrevista.**

Después de haber realizado la entrevista, se pudo constatar con los trabajadores de la franquicia Sigdelo S.A. con sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016; lo siguientes resultados de acuerdo a las dimensiones:

*Satisfacción:* el grado de satisfacción es medio ya que los trabajadores expresan claramente la sobrecarga de trabajo que tienen, sin embargo, entre el equipo es decir los mismos compañeros, sobrellevan con dinamismo las horas de trabajo. Esto se complementa con la buena atención que brindan a los clientes ya que el servirlos es una acción grata para la mayoría de ellos.

*Compromiso:* el grado de compromiso es medio debido a que los trabajadores manifestaron desconocer la parte teórica de la franquicia, es decir, los manuales, valores, filosofía, entre otros. Los trabajadores expresaron que sí están comprometidos con la empresa de otra forma, por ejemplo, asistiendo a las reuniones mensuales de coordinación y participación obligatoria en las cuales asumen la responsabilidad como equipo en alcanzar las metas del mes próximo.

*Relaciones laborales:* el nivel en esta dimensión es bajo, esto se debe a ciertas dificultades que existen en el trabajo propiamente dicho, sin embargo, rescatan a pesar de todo el trabajo coordinado y organizado que tienen como equipo de trabajo. Los colaboradores expresaron que las actividades mensuales no son suficientes para unificar al equipo de manera que tanto los trabajadores como los superiores se involucren y solidifiquen. Ellos expresan también que, les gustaría que tomen en cuenta sus opiniones, ya que hay una serie de problemas en cuanto a la forma para resolverlos, problemática que hasta hoy no ha sido solucionada.

*Motivación:* el grado de motivación que muestran los miembros de equipo, es media ya que su estímulo por el trabajo proviene de ellos mismos, les gusta lo que hacen, es decir, atender, ofrecer un buen servicio, trabajar en equipo, pero esto no proviene exactamente del trato que les brinda la empresa. En cuanto al sistema de reconocimiento que les ofrece la franquicia, mencionaron que no es suficiente una tarjeta de felicitación, ellos preferirían algo más tangible por ejemplo, bonos, vales de descuento, un día libre adicional, o algo que les pueda ser útil.

*Liderazgo:* en cuanto a esta dimensión, posee un nivel medio, esto se explica, debido a que la mayoría de entrenadores quienes lideran las áreas de trabajo, son personas que se adaptan a lo que dice la empresa, siguiendo al pie de la letra lo que el manual dice; olvidando el tiempo en el que ellos también eran subordinados, ya que no todas las soluciones a los problemas presentados están en el manual. Por su parte, los entrevistados dijeron estar en la capacidad de asumir el liderazgo o alguna posición similar sin tener un manual que seguir estrictamente.

*Autonomía:* el grado de autonomía de los colaboradores es alto ya que todos se sienten con la capacidad de proponer ideas muy bien argumentadas, plantear opiniones, asumir responsabilidades y dar solución a problemas que alteren su trabajo y afecten la reputación de la marca.

## 4.2 Resultados específicos por dimensiones e ítems de Clima Organizacional

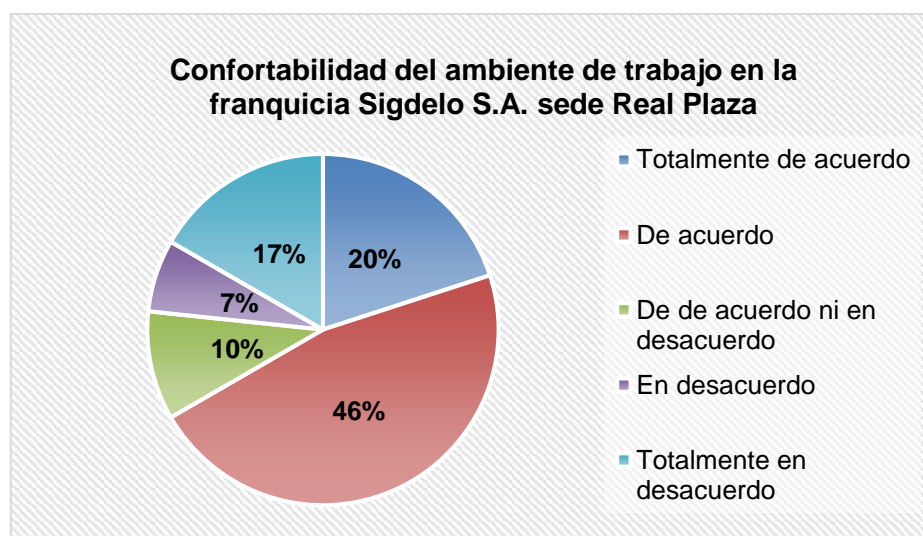
**TABLA N°1**  
**Confortabilidad del ambiente de trabajo en la franquicia**  
**Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	6	20%
De acuerdo	14	47%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10%
En desacuerdo	2	7%
Totalmente en desacuerdo	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Clima organizacional

El 47% de encuestados respondió que el ambiente de trabajo es confortable, mientras que el 20% dijo estar totalmente en desacuerdo, el 17% totalmente en desacuerdo; por otra parte solo el 10% manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último el 7% expresó estar en desacuerdo.

**GRÁFICO N°1**



Fuente: Tabla 1

**TABLA N°2**

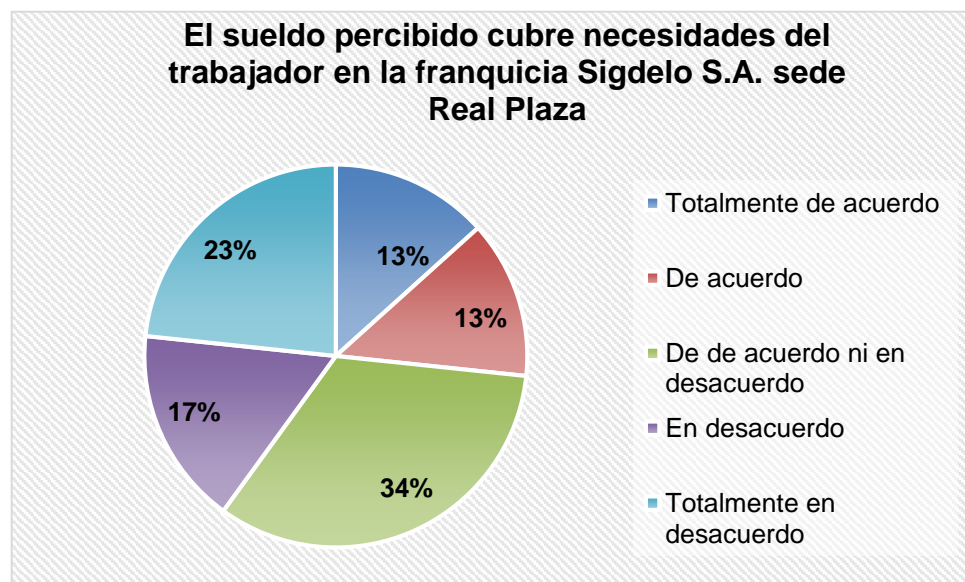
**El sueldo percibido cubre necesidades del trabajador en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	4	13%
De acuerdo	4	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33%
En desacuerdo	5	17%
Totalmente en desacuerdo	7	23%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

En cuanto al sueldo percibido, el 33% manifestó no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; asimismo, el 23% se mostró totalmente en desacuerdo, el 17% en desacuerdo, mientras que el 13% dijo estar de acuerdo y otro 13% expresó estar totalmente de acuerdo.

**GRÁFICO N°2**



Fuente: tabla 2

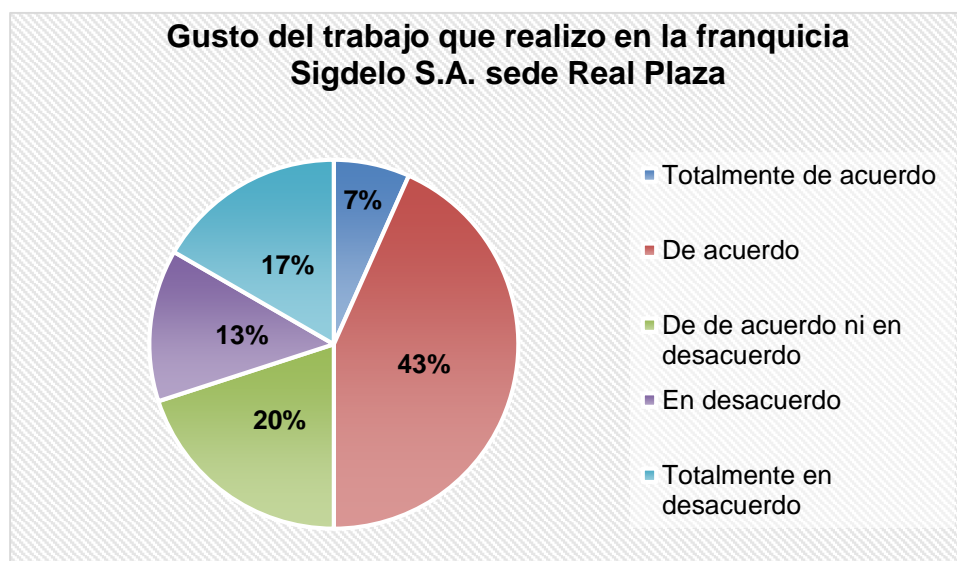
**TABLA N°3**  
**Gusto del trabajo que realizo en la franquicia**  
**Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	2	7%
De acuerdo	13	43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20%
En desacuerdo	4	13%
Totalmente en desacuerdo	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 43% de los trabajadores expresaron que están de acuerdo con el trabajo que realizan en la franquicia, así como el 20% no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo, el 17% está en desacuerdo, seguido del 13% quienes se encontraron en desacuerdo; mientras que solo el 7% de los encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo con el trabajo que realizan.

**GRÁFICO N°3**



Fuente: Tabla 3

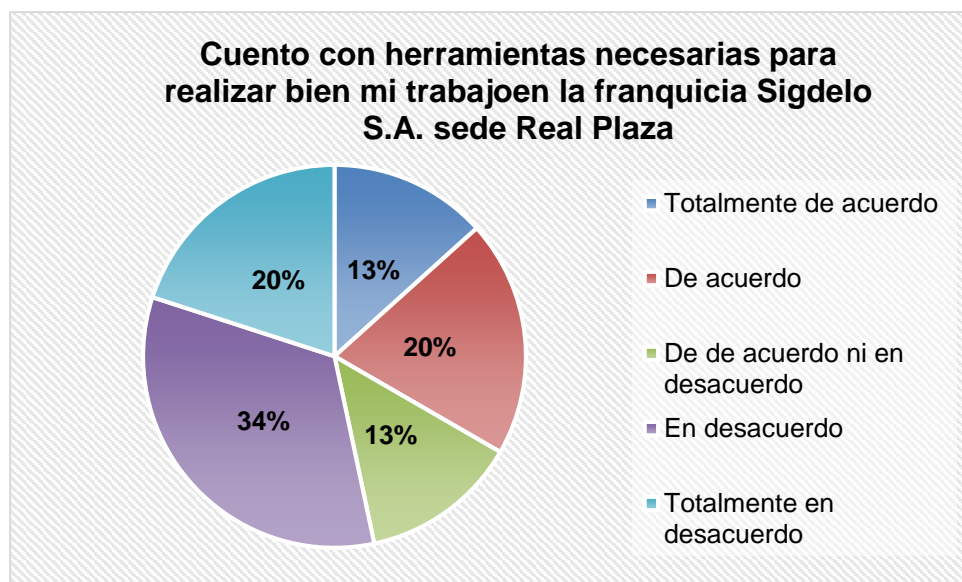
**TABLA N°4**  
**Cuento con herramientas necesarias para realizar bien mi trabajo en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	4	13%
De acuerdo	6	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	10	33%
Totalmente en desacuerdo	6	20%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

En cuanto a las herramientas necesarias para realizar satisfactoriamente el trabajo, el 33% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo, el 20% totalmente en desacuerdo, mientras que otro 20% se encuentra de acuerdo. Asimismo el 13% de trabajadores dijo no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras que exclusivamente el 13% expresó estar totalmente de acuerdo.

**GRÁFICO N°4**



Fuente: Tabla 4



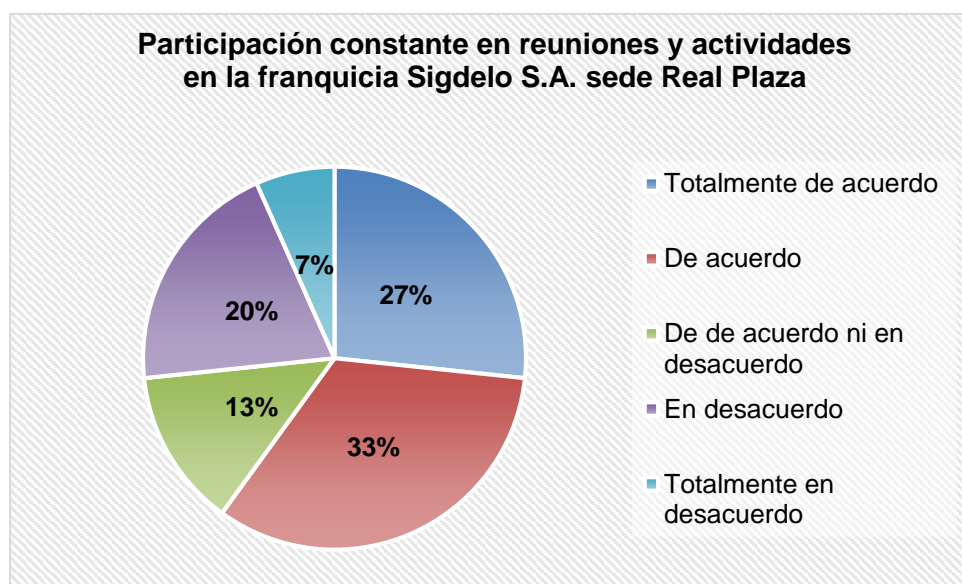
**TABLA N°5**  
**Participación constante en reuniones y actividades en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	8	27%
De acuerdo	10	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	6	20%
Totalmente en desacuerdo	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 33% de trabajadores de la franquicia, expresó estar de acuerdo en referencia a su participación en actividades que organiza la empresa, asimismo el 27% dijo estar totalmente acuerdo, por otro lado el 20% manifestó estar en desacuerdo. Por otra parte el 13% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último el 7% dijo estar totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°5**



Fuente: Tabla 5

**TABLA N°6**

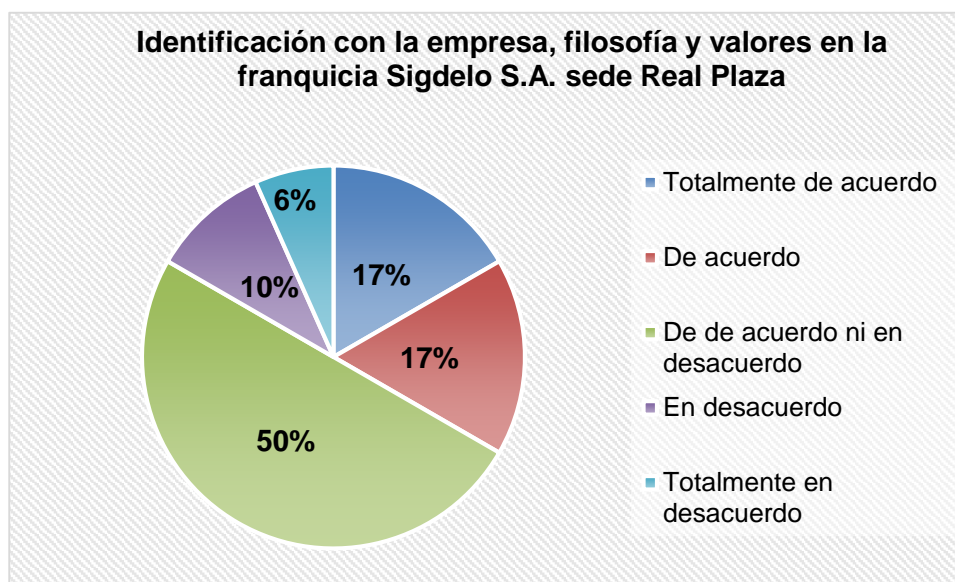
**Identificación con empresa, filosofía y valores de la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	5	17%
De acuerdo	5	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50%
En desacuerdo	3	10%
Totalmente en desacuerdo	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 50% de trabajadores no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a su identificación con la empresa, filosofía y valores; el 17% se encuentra de acuerdo, del mismo modo 17% se encuentra totalmente de acuerdo. Por otra parte el 10% dijo estar en desacuerdo y el 7% manifestó estar totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°6**



Fuente: Tabal 6

**TABLA N°7**

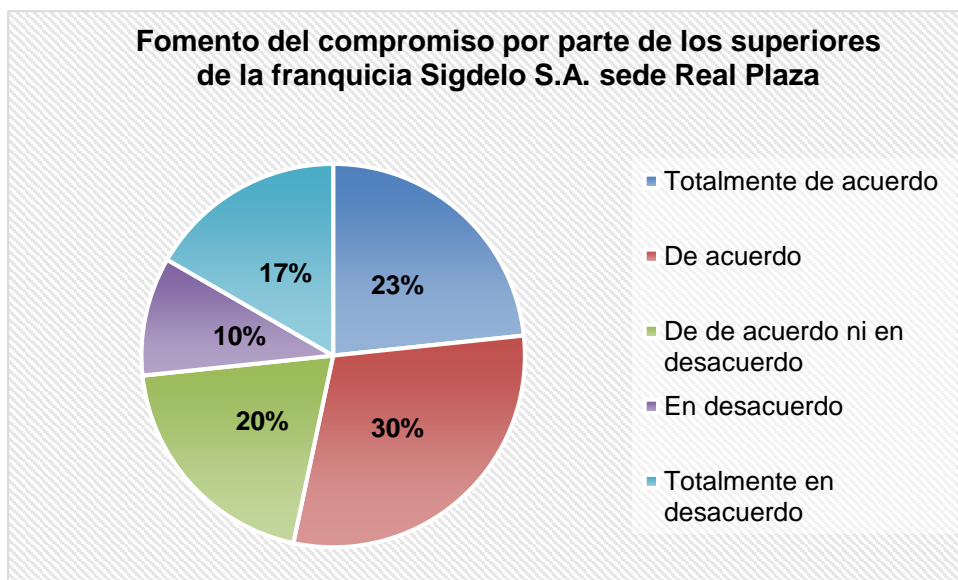
**Fomento del compromiso por parte de los superiores de la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	7	23%
De acuerdo	9	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20%
En desacuerdo	3	10%
Totalmente en desacuerdo	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 30% de encuestados expresó estar de acuerdo con el fomento del compromiso promovido por los superiores de la franquicia, asimismo el 23% dijo estar totalmente de acuerdo, el 20% no estuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Asimismo, el 17% estuvo totalmente en desacuerdo y el 10% en desacuerdo.

**GRÁFICO N°7**



Fuente: Tabla 7

**TABLA N°8**

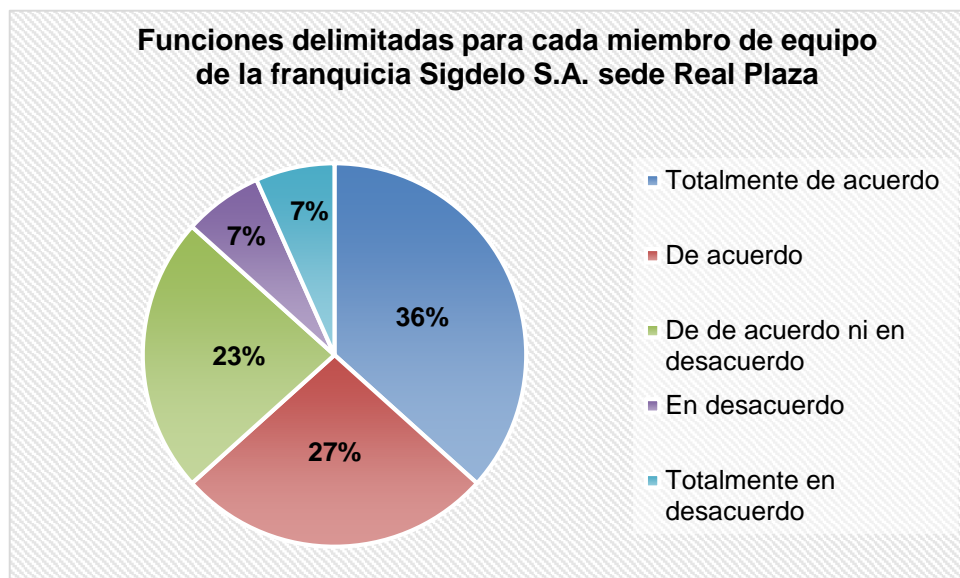
**Funciones delimitadas para cada miembro de equipo de la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	11	37%
De acuerdo	8	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23%
En desacuerdo	2	7%
Totalmente en desacuerdo	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 37% de encuestados dijo estar totalmente de acuerdo con respecto a las funciones delimitadas para cada miembro de equipo, el 27% dijo estar de acuerdo y el 23% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte, el 7% manifestó estar en desacuerdo y el otro 7% totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°8**



Fuente: Tabla 8

**TABLA N°9**

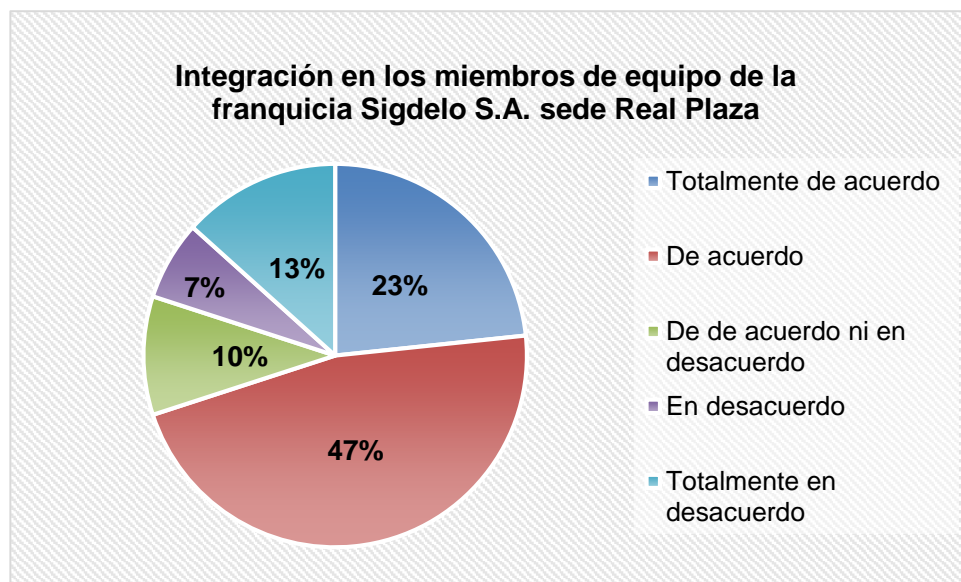
**Integración en los miembros de equipo de la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	7	23%
De acuerdo	14	47%
De de acuerdo ni en desacuerdo	3	10%
En desacuerdo	2	7%
Totalmente en desacuerdo	4	13%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

47% de los encuestados expresó estar de acuerdo con respecto a la integración de los miembros de equipo, el 23% estuvo totalmente de acuerdo, sin embargo, el 13% manifestó estar totalmente en desacuerdo, por otra parte, el 10% no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente el 7% dijo estar en desacuerdo.

**GRÁFICO N°9**



Fuente: Tabla 9

**TABLA N°10**

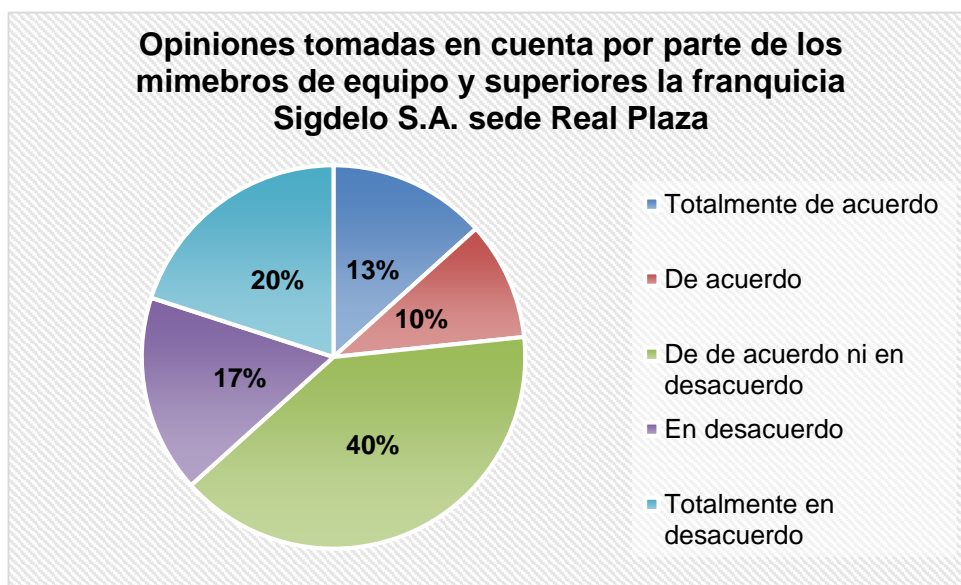
**Opiniones tomadas en cuenta por parte de los miembros de equipo y superiores de la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	4	13%
De acuerdo	3	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40%
En desacuerdo	5	17%
Totalmente en desacuerdo	6	20%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 40% de miembros de equipo dijo no estar ni de acuerdo ni en cuando expresan opiniones ante sus superiores, mientras que el 20% quienes mencionaron estar totalmente en desacuerdo, seguido por el 17% que expresaron estar en desacuerdo. Por otra parte el 10% manifestó estar de acuerdo y solo un 7% dijo estar totalmente de acuerdo.

**GRÁFICO N°10**



Fuente: Tabla 10

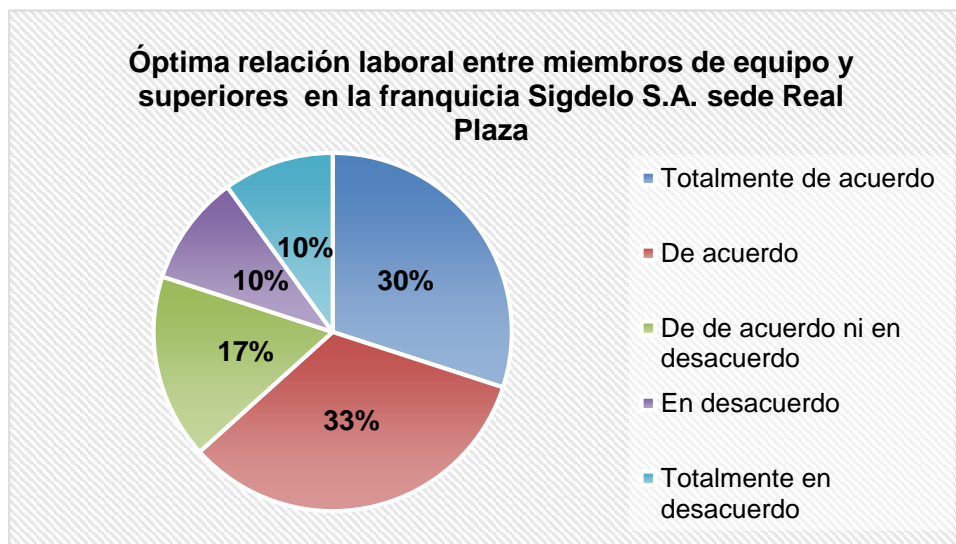
**TABLA N°11**  
**Óptima relación laboral entre miembros de equipo y superiores en la franquicia**  
**Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	9	30%
De acuerdo	10	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	17%
En desacuerdo	3	10%
Totalmente en desacuerdo	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 33% de los encuestados mencionó estar de acuerdo con respecto a las relaciones laborales entre miembros de equipo y superiores de la franquicia, el 30% está totalmente de acuerdo y el 17% no estuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Por otra parte el 10% dijo estar en desacuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°11**



Fuente: Tabla 11

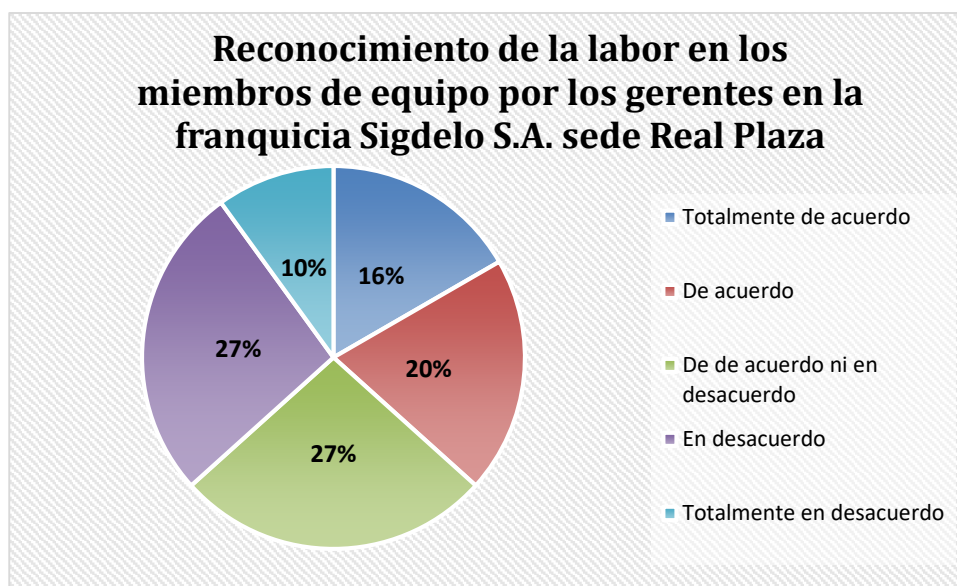
**TABLA N°12**  
**Reconocimiento de la labor en los miembros de equipo por los gerentes en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	5	17%
De acuerdo	6	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	27%
En desacuerdo	8	27%
Totalmente en desacuerdo	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 27% de encuestados no se mostraron ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto al reconocimiento de su labor por parte de los gerentes de la franquicia, otro 27% dijo no estar de acuerdo. Sin embargo el 20% manifestó estar de acuerdo, seguido por el 17% quienes dijeron estar totalmente de acuerdo y por último el 10% quienes estuvieron totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°12**



Fuente: Tabla 12



**TABLA N°13**

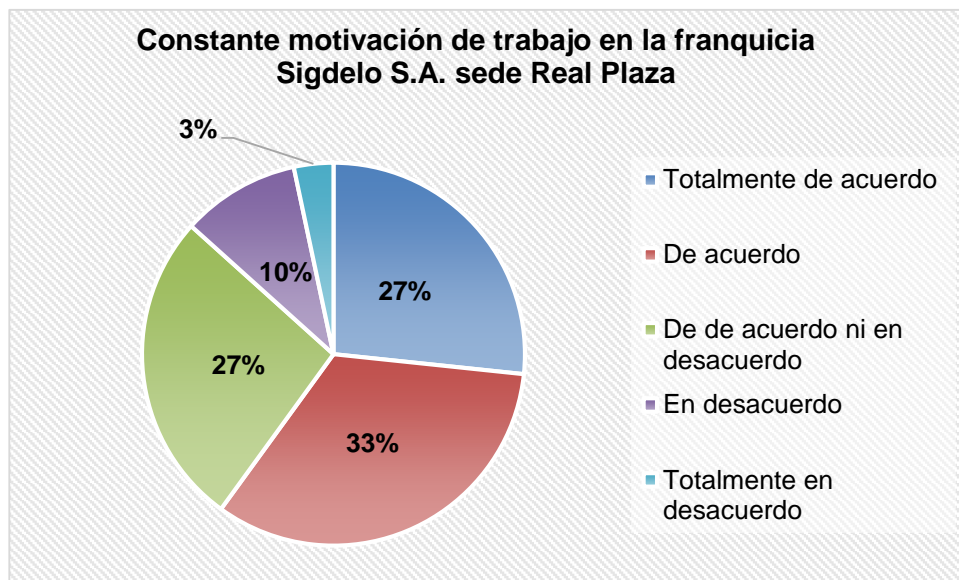
**Constante motivación de trabajo en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	8	27%
De acuerdo	10	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	27%
En desacuerdo	3	10%
Totalmente en desacuerdo	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 33% de encuestados dijo estar de acuerdo con respecto a la constante motivación en el trabajo, el 27% manifestó estar totalmente de acuerdo, así como otro 27% no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte el 10% expresó estar en desacuerdo y el 3% manifestó estar totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°13**



Fuente: Tabla 13

**TABLA N°14**

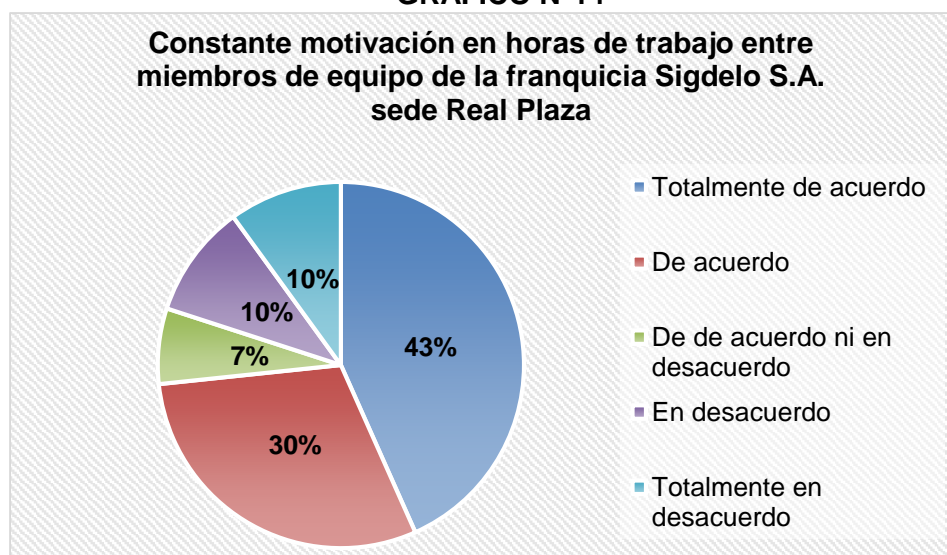
**Constante motivación en horas de trabajo entre miembros de equipo en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	13	43%
De acuerdo	9	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7%
En desacuerdo	3	10%
Totalmente en desacuerdo	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 43% de trabajadores están totalmente de acuerdo con respecto a la motivación constante que reciben durante las horas de trabajo, el 30% alegó estar de acuerdo mientras que el 7% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Asimismo, el 10% dijo estar en desacuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°14**



Fuente: Tabla 14

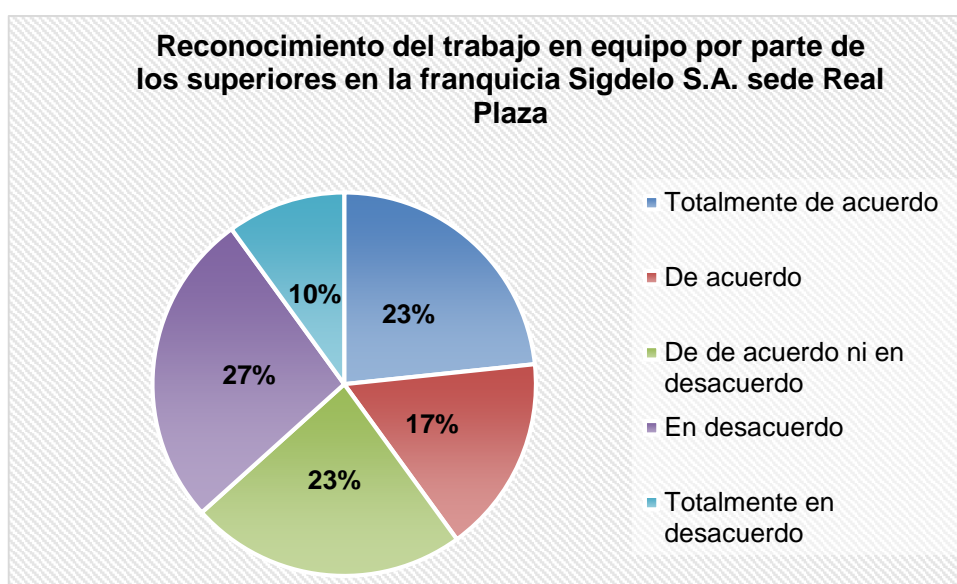
**TABLA N°15**  
**Reconocimiento del trabajo en equipo por parte de los superiores en la franquicia**  
**Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	E	%
Totalmente de acuerdo	7	23%
De acuerdo	5	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23%
En desacuerdo	8	27%
Totalmente en desacuerdo	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 27% de encuestados manifestó estar en desacuerdo en referencia al reconocimiento de trabajo en equipo por parte de sus superiores que realizan en la empresa, el 23% no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo, otro 23% manifestaron estar totalmente de acuerdo, seguido del 17% quienes expresaron estar en desacuerdo y por último el 10% quienes se mostraron totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°15**



Fuente: Tabla 15

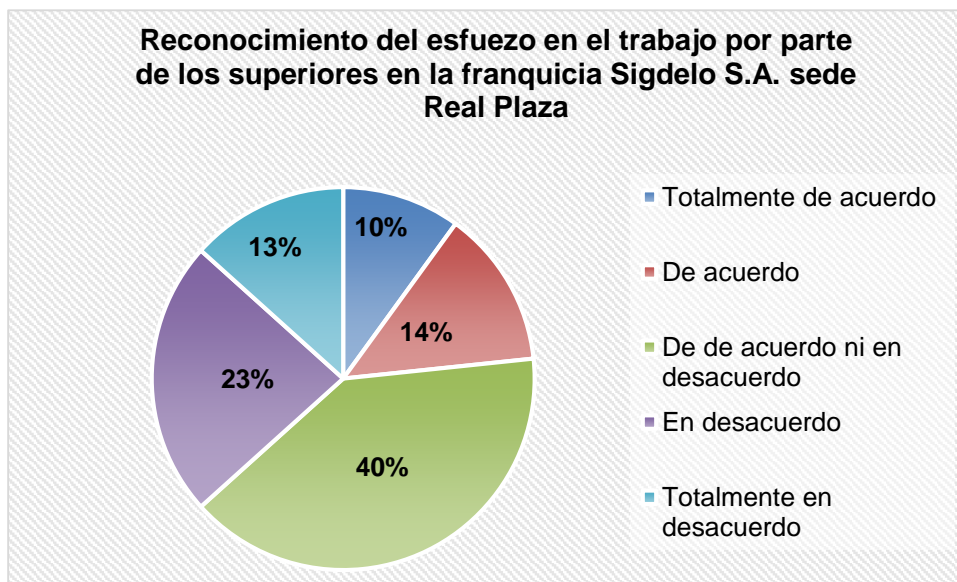
**TABLA N°16**  
**Reconocimiento del esfuerzo en el trabajo por parte de los superiores en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	3	10%
De acuerdo	4	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40%
En desacuerdo	7	23%
Totalmente en desacuerdo	4	13%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

En cuanto al reconocimiento del esfuerzo de los miembros de equipo por parte de sus superiores, el 40% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, consiguiente a eso, el 23% está en desacuerdo, el 13% se mostró en total desacuerdo. Sin embargo, el 13% sí está de acuerdo y solo el 10% dijo estar totalmente de acuerdo.

**GRÁFICO N°16**



Fuente: Tabal 16

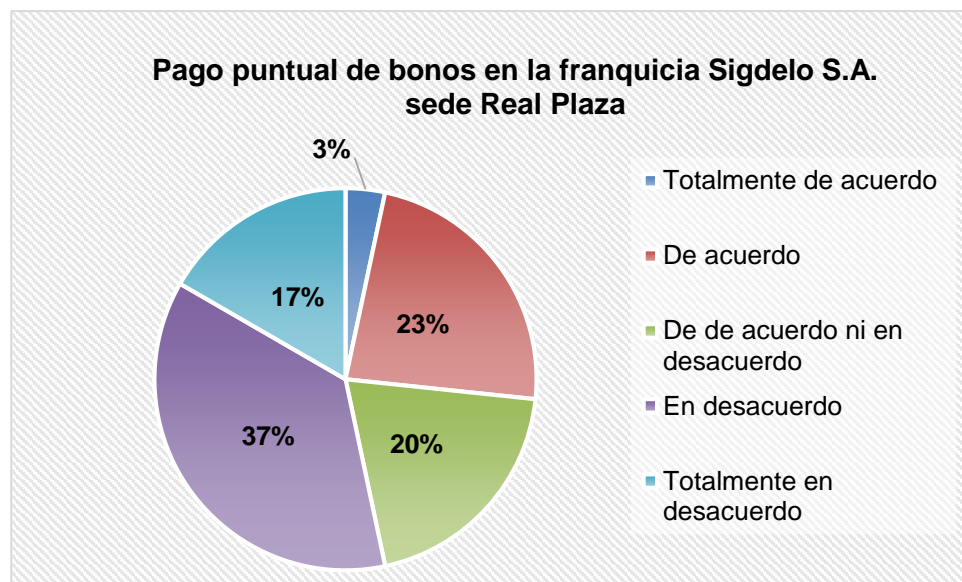
**TABLA N°17**  
**Pago puntual de bonos en la franquicia**  
**Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	1	3%
De acuerdo	7	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20%
En desacuerdo	11	37%
Totalmente en desacuerdo	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

Sobre el pago puntual de bonos, el 37% dijo estar en desacuerdo, mientras que el 23% dijo estar de acuerdo, seguido por el 20% de encuestados quienes no se mostraron ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte el 17% mencionó estar totalmente en desacuerdo y por último, solo el 3% dijeron estar totalmente de acuerdo.

**GRÁFICO N°17**



Fuente: Tabla 17

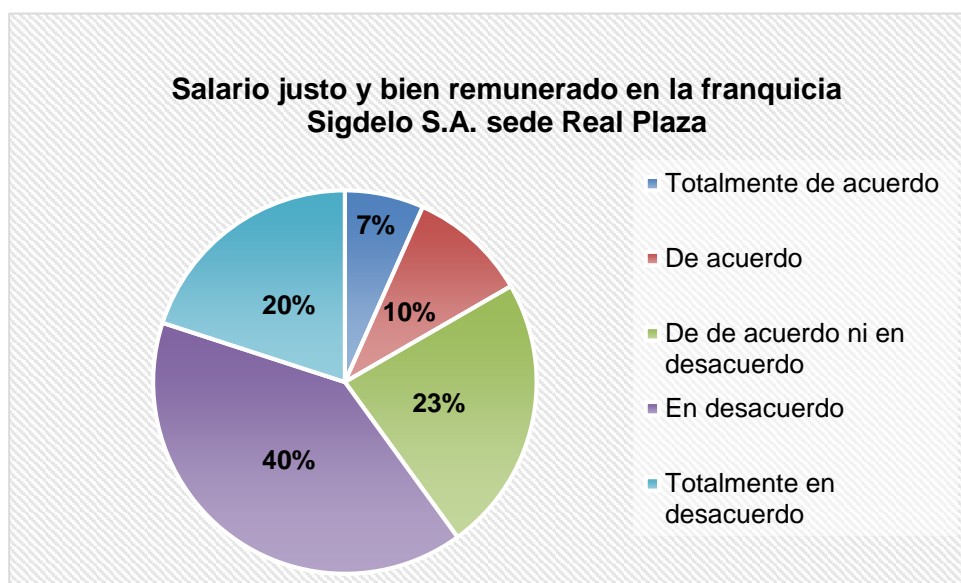
**TABLA N°18**  
**Salario justo y bien remunerado en la franquicia**  
**Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	2	7%
De acuerdo	3	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23%
En desacuerdo	12	40%
Totalmente en desacuerdo	6	20%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 40% de encuestados dijo estar en desacuerdo con respecto al salario que reciben, el 23% no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido a ello, el 20% de los trabajadores estuvo totalmente en desacuerdo. Asimismo el 10% mencionó estar de acuerdo y por último solo el 7% expresó estar totalmente de acuerdo.

**GRÁFICO N°18**



Fuente: Tabla 18

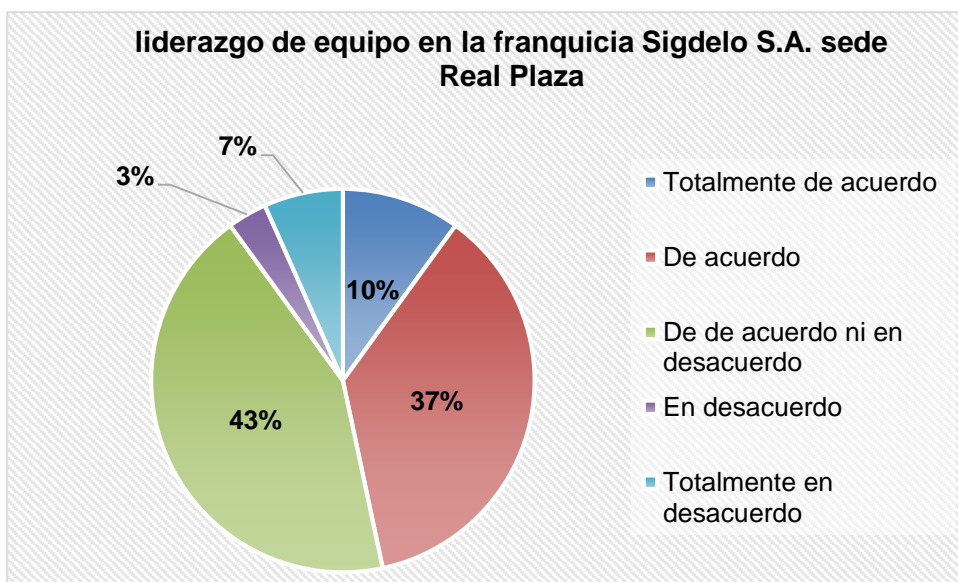
**TABLA N°19**  
**liderazgo de equipo en la franquicia**  
**Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	3	10%
De acuerdo	11	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43%
En desacuerdo	1	3%
Totalmente en desacuerdo	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 43% de trabajadores no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, a diferencia del 37% quienes expresaron estar de acuerdo, seguido del 10% quienes mencionaron estar totalmente de acuerdo. Mientras que el 7% se mostró totalmente en desacuerdo y el 3% en desacuerdo.

**GRÁFICO N°19**



Fuente: Tabla 19

**TABLA N°20**

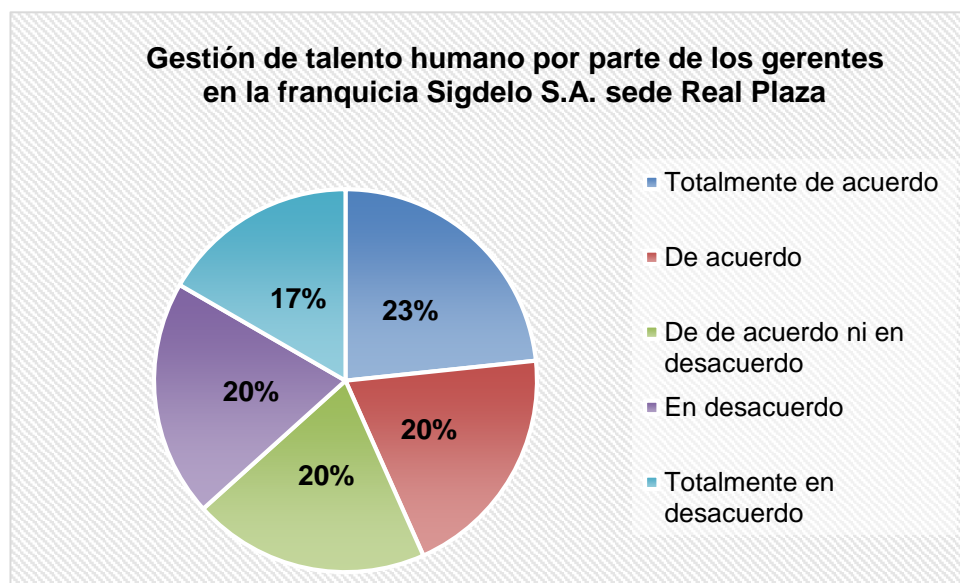
**Gestión de talento humano por parte de los gerentes en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	7	23%
De acuerdo	6	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20%
En desacuerdo	6	20%
Totalmente en desacuerdo	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 23% de trabajadores estuvo totalmente de acuerdo con respecto a la gestión de talento humano promovida en la franquicia, seguido del 20% quienes manifestaron estar de acuerdo y otro 20% quienes no se mostraron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 20% quienes expresaron estar en desacuerdo, mientras que el 17% de los encuestados expresó estar totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°20**



Fuente: Tabla 20



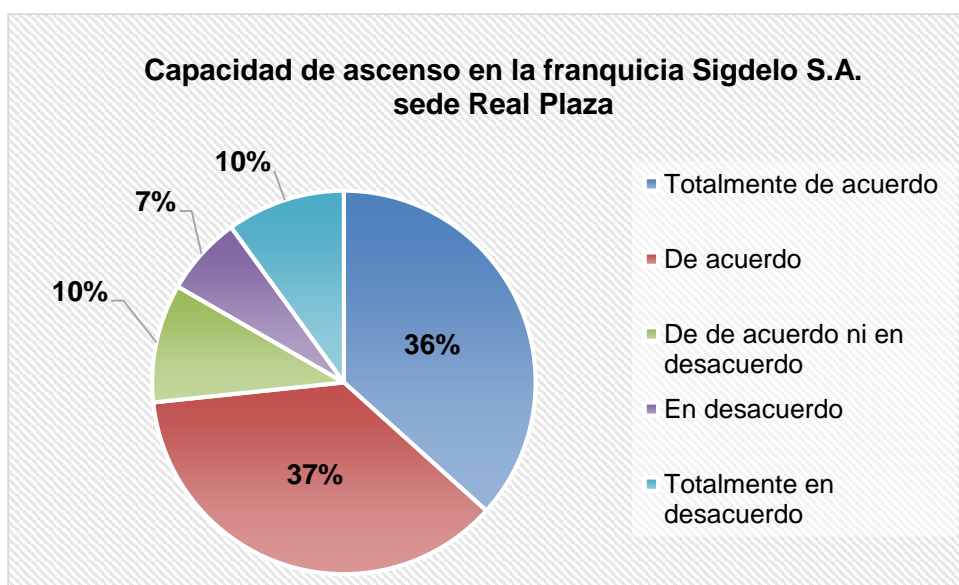
**TABLA N°21**  
**Capacidad de ascenso en la franquicia**  
**Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	11	37%
De acuerdo	11	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10%
En desacuerdo	2	7%
Totalmente en desacuerdo	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

Según la capacidad de ascenso, el 37% de encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo, otro 37% de los mismos dijo estar de acuerdo, seguido por el 10% quienes no se mostraron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte, otra cantidad similar de encuestados, es decir el 10% dijo estar totalmente en desacuerdo y el 7% restante expresó estar en desacuerdo.

**GRÁFICO N°21**



Fuente: Tabla 21

**TABLA N°22**

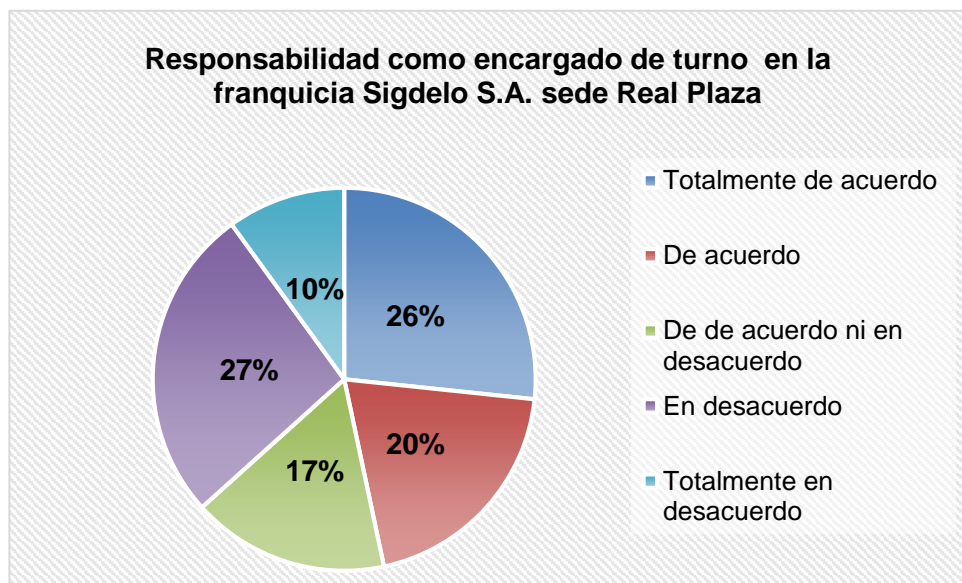
**Responsabilidad como encargado de turno en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	8	27%
De acuerdo	6	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	17%
En desacuerdo	8	27%
Totalmente en desacuerdo	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 27% de encuestados dijo estar totalmente de acuerdo, mientras que otro 27% expresaron estar en desacuerdo, el 20% alegó estar de acuerdo. Mientras que el 17% de encuestados no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo; por último el 10% de los mismos dijo estar totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°22**



Fuente: Tabla 22

**TABLA N°23**

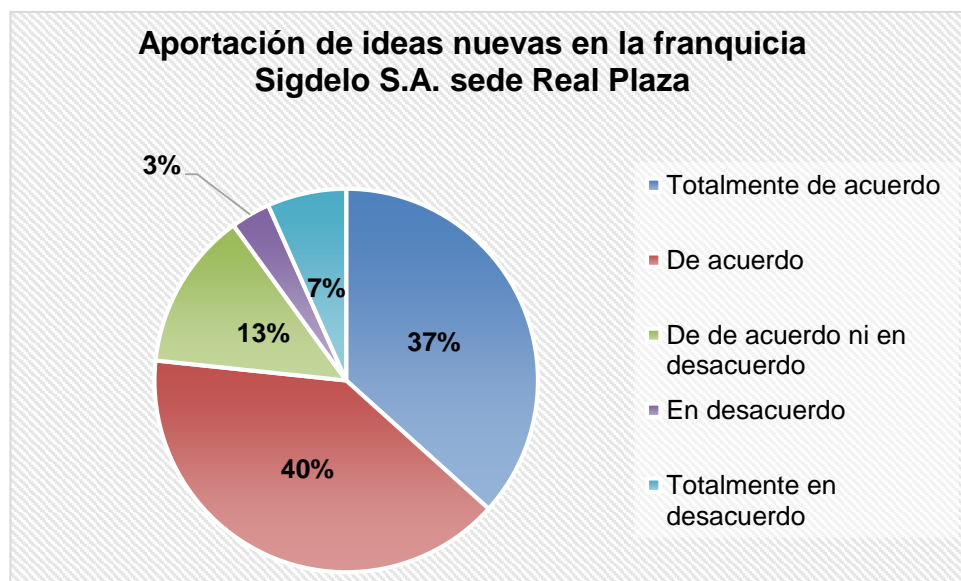
**Aportación de ideas nuevas en la franquicia  
Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	11	37%
De acuerdo	12	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	1	3%
Totalmente en desacuerdo	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta clima organizacional

El 40% de encuestados mencionó estar de acuerdo en referencia a la aportación personal de ideas en beneficio de la empresa, de similar forma, el 37% dijo estar totalmente de acuerdo, seguido del 13% quienes demostraron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 7% manifestó estar en desacuerdo y solamente el 3% se encontraba totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°23**



Fuente: Tabla 23

#### 4.4 Resultados específicos por dimensiones e ítems de Satisfacción Laboral

TABLA N°1

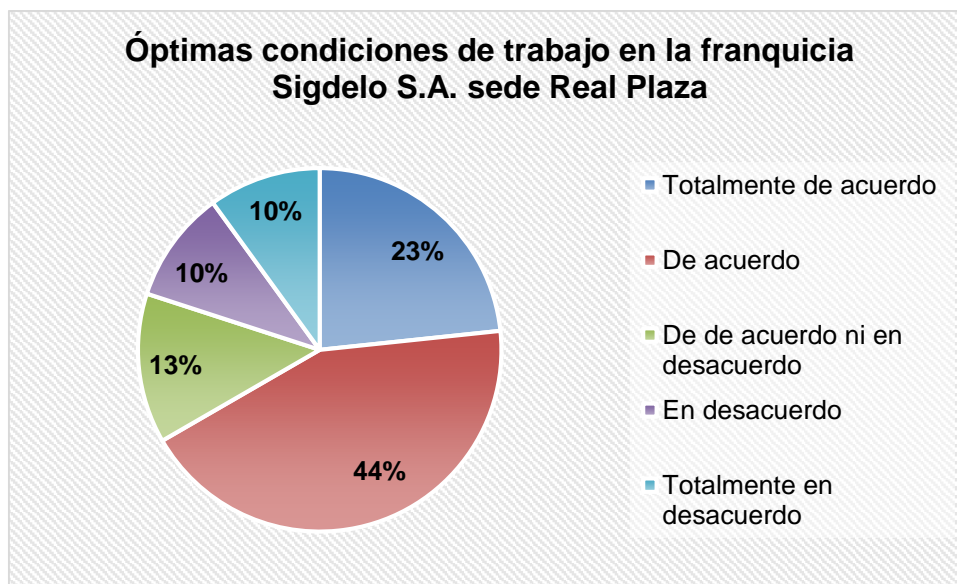
**Óptimas condiciones de trabajo en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	7	23%
De acuerdo	13	43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	3	10%
Totalmente en desacuerdo	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 43% de encuestados, dijo estar de acuerdo en cuanto a las óptimas condiciones de trabajo, asimismo el 23% dijo estar totalmente de acuerdo, el 13% no se encontró ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte el 10% de los encuestados dijo estar en desacuerdo y el otro 10% totalmente en desacuerdo.

GRÁFICO N°1



Fuente: Tabla 1

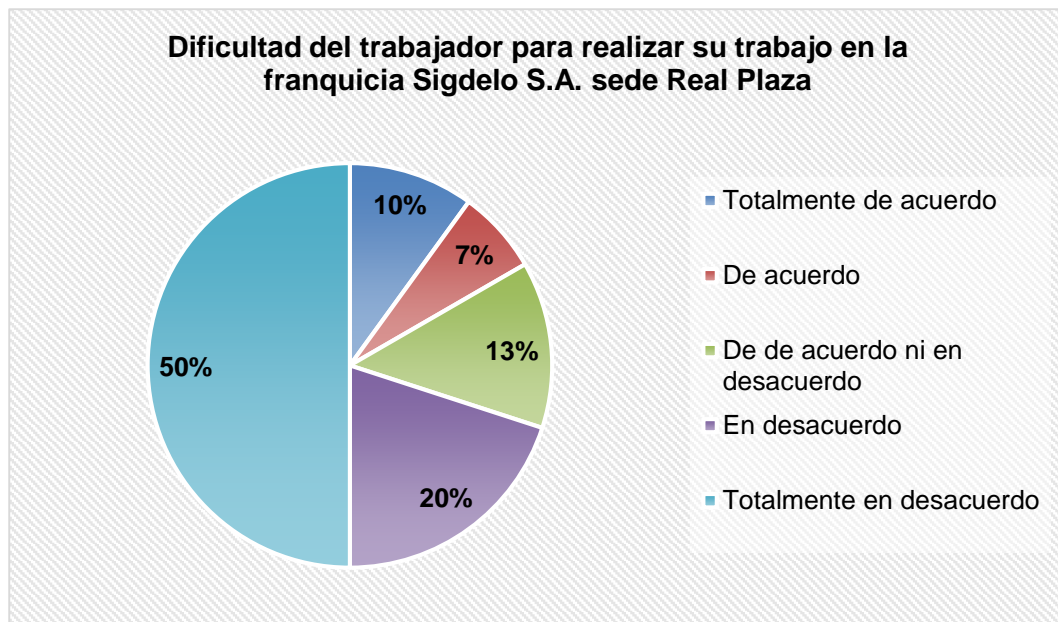
**TABLA N°2**  
**Dificultad del trabajador para realizar su trabajo en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	3	10%
De acuerdo	2	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	6	20%
Totalmente en desacuerdo	15	50%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Satisfacción Laboral

El 50% dijo estar totalmente en desacuerdo respecto a la dificultad que tienen en su trabajo, mientras que el 20% dijo estar en desacuerdo y el 13% no se encontró ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte el 10% dijo estar totalmente de acuerdo y solo el 7% de acuerdo.

**GRÁFICO N°2**



Fuente: Tabla 2

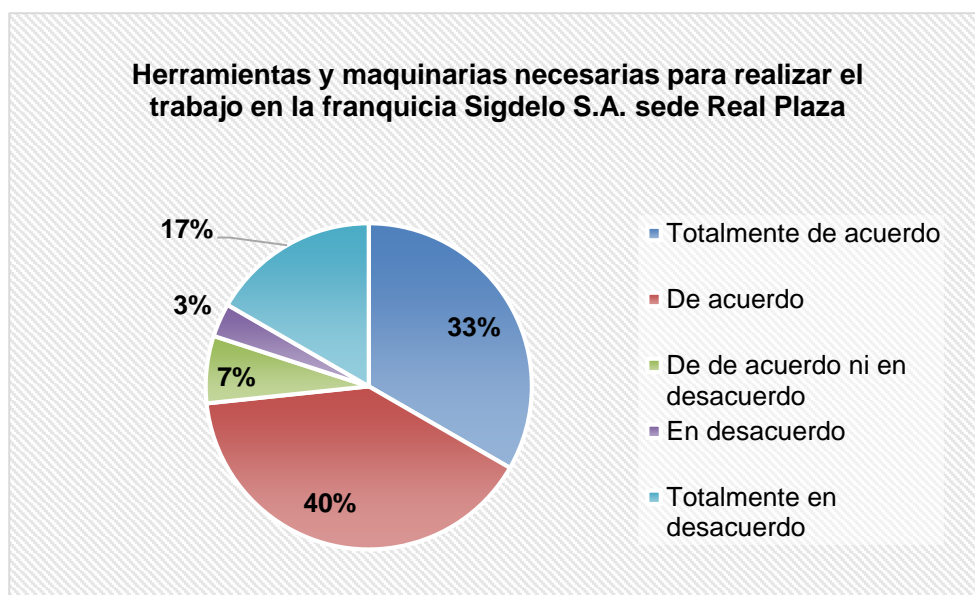
**TABLA N°3**  
**Herramientas y maquinarias necesarias para realizar el trabajo en la franquicia**  
**Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	10	33%
De acuerdo	12	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7%
En desacuerdo	1	3%
Totalmente en desacuerdo	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 40% de trabajadores está de acuerdo con respecto a las herramientas y maquinarias que tienen para realizar bien su trabajo, similar al 33% quienes manifestaron estar totalmente de acuerdo. Mientras que el 17% de ellos se mostraron totalmente en desacuerdo, solo el 7% no se mostraron ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último el 3% en desacuerdo.

**GRÁFICO N°3**



Fuente: Tabla 3

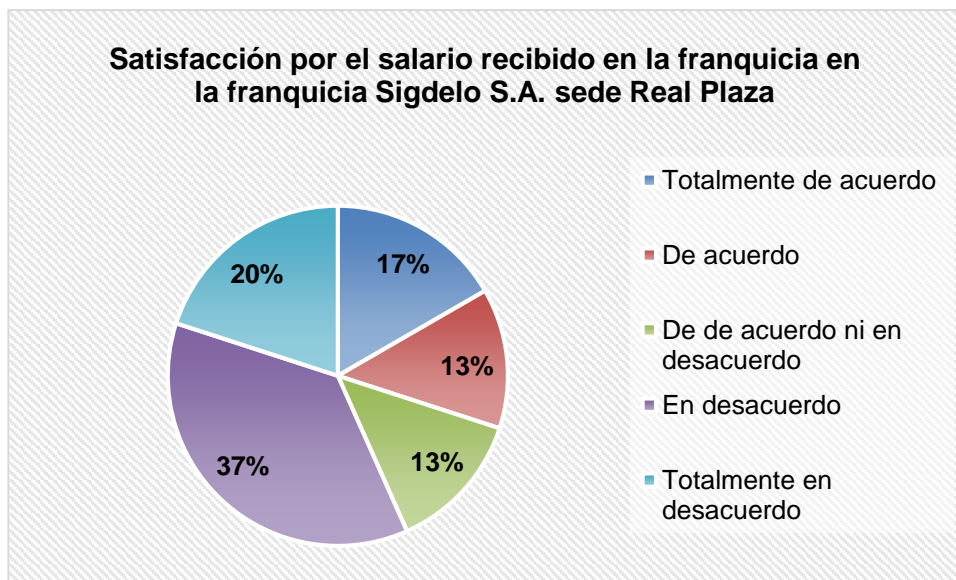
**TABLA N°4**  
**Satisfacción por el salario recibido en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	5	17%
De acuerdo	4	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	11	37%
Totalmente en desacuerdo	6	20%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 37% de encuestados estuvieron en desacuerdo con respecto a su salario, a su vez el 20% mencionó estar totalmente en desacuerdo, el 13% no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que el 13% en efecto estuvo de acuerdo y el 17% dijo estar totalmente de acuerdo.

**GRÁFICO N°4**



Fuente: Tabla 4

**TABLA N°5**

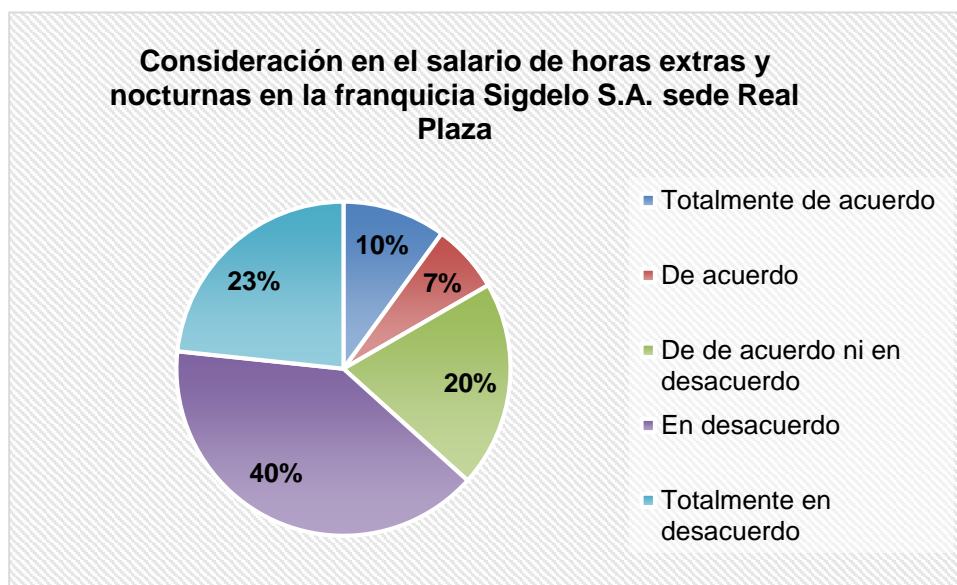
**Consideración en el salario de horas extras y nocturnas en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	3	10%
De acuerdo	2	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20%
En desacuerdo	12	40%
Totalmente en desacuerdo	7	23%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 40% expresó estar en desacuerdo en referencia al pago de sus horas extras, seguido del 23% quienes estuvieron totalmente en desacuerdo y el 20% no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte, solo el 10% de los encuestados, estuvieron totalmente de acuerdo y el 7% de acuerdo.

**GRÁFICO N°5**



Fuente: Tabla 5



**TABLA N°6**

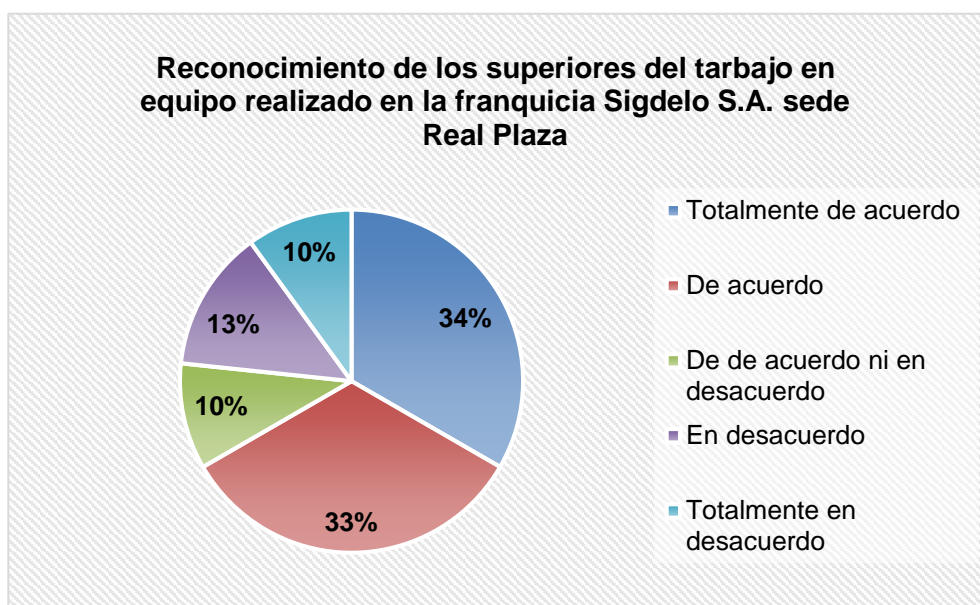
**Reconocimiento de los superiores del trabajo en equipo realizado en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	10	33%
De acuerdo	10	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10%
En desacuerdo	4	13%
Totalmente en desacuerdo	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 33% de los trabajadores estuvieron totalmente de acuerdo con respecto al reconocimiento de su trabajo por parte de sus superiores, a su vez, otro 33% se mostraron de acuerdo; el 10% no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que el 13% de encuestados se mostraron en desacuerdo y el último 10% totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°6**



Fuente: Tabla 6

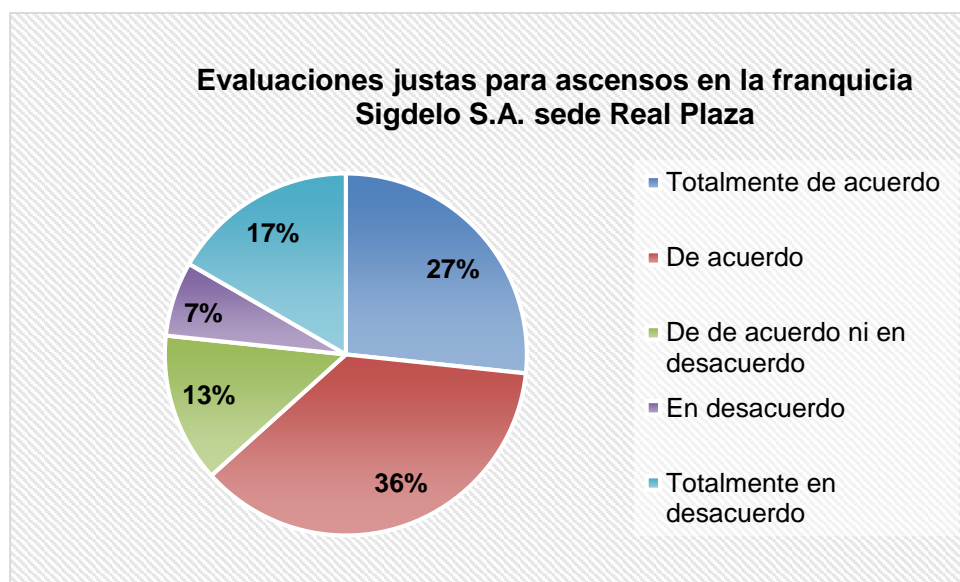
**TABLA N°7**  
**Evaluaciones justas para ascensos en la franquicia**  
**Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	8	27%
De acuerdo	11	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	2	7%
Totalmente en desacuerdo	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 37% de trabajadores expresó estar de acuerdo con respecto a las evaluaciones justas para ascensos en la empresa, asimismo el 27% estuvieron totalmente de acuerdo, el 13% de ellos no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo el 17% no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 10% estuvo en desacuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°7**



Fuente: Tabla 7

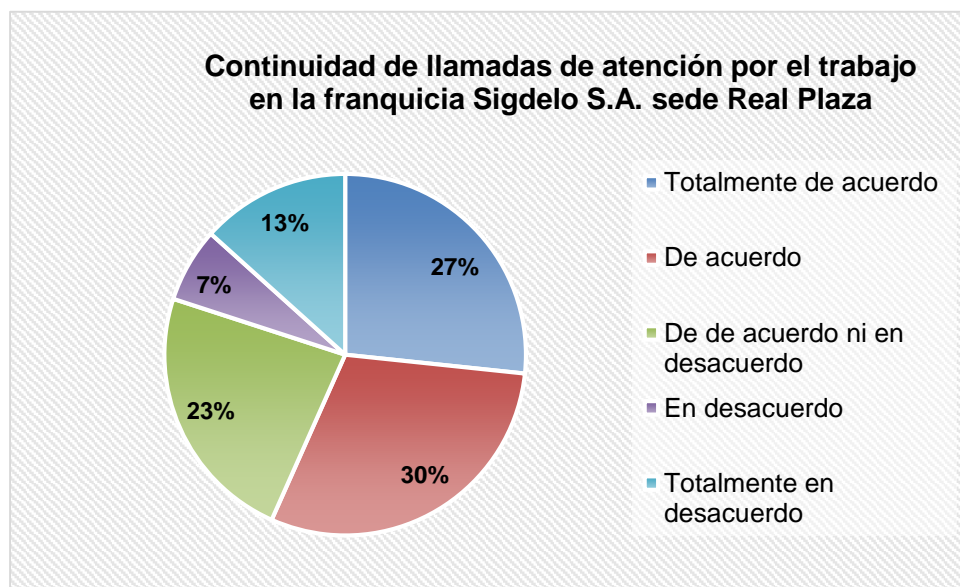
**TABLA N°8**  
**Continuidad de llamadas de atención por el trabajo en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	8	27%
De acuerdo	9	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23%
En desacuerdo	2	7%
Totalmente en desacuerdo	4	13%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 30% de trabajadores estuvieron de acuerdo con respecto a la constante cantidad de llamadas de atención que reciben, seguido del 27% quienes están totalmente de acuerdo y el 23% que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte el 13% estuvo totalmente en desacuerdo y el 7% en desacuerdo.

**GRÁFICO N°8**



Fuente: Tabla 8

**TABLA N°9**

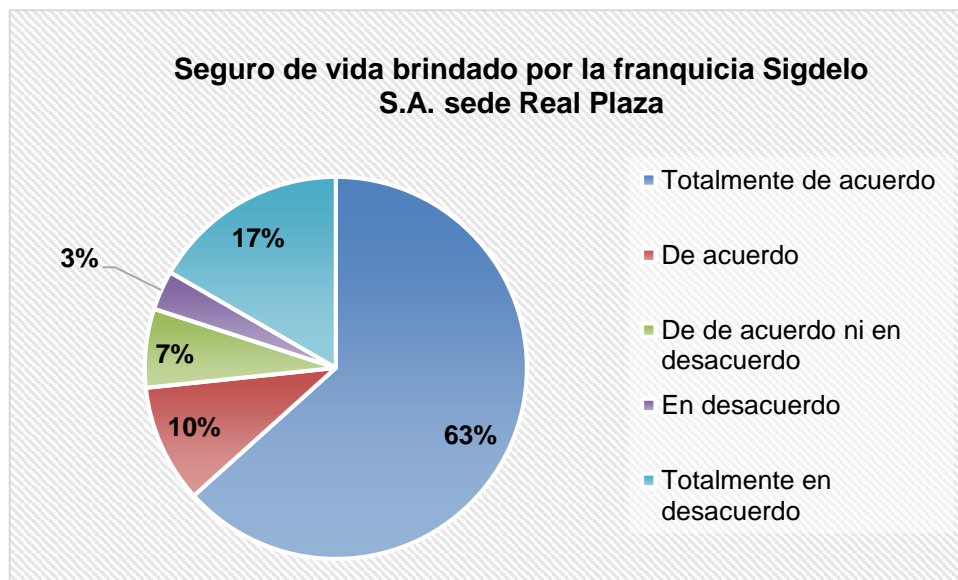
**Seguro de vida brindado por la franquicia  
Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	19	63%
De acuerdo	3	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7%
En desacuerdo	1	3%
Totalmente en desacuerdo	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 63% de encuestados mencionó estar totalmente de acuerdo con respecto al seguro que la franquicia les ofrece, el 17% estuvieron totalmente en desacuerdo, seguido del 10% quienes se mostraron de acuerdo. Mientras tanto el 7% no se mostraron ni de acuerdo ni en desacuerdo y el último 3% en desacuerdo.

**GRÁFICO N°9**



Fuente: Tabla 9

**TABLA N°10**

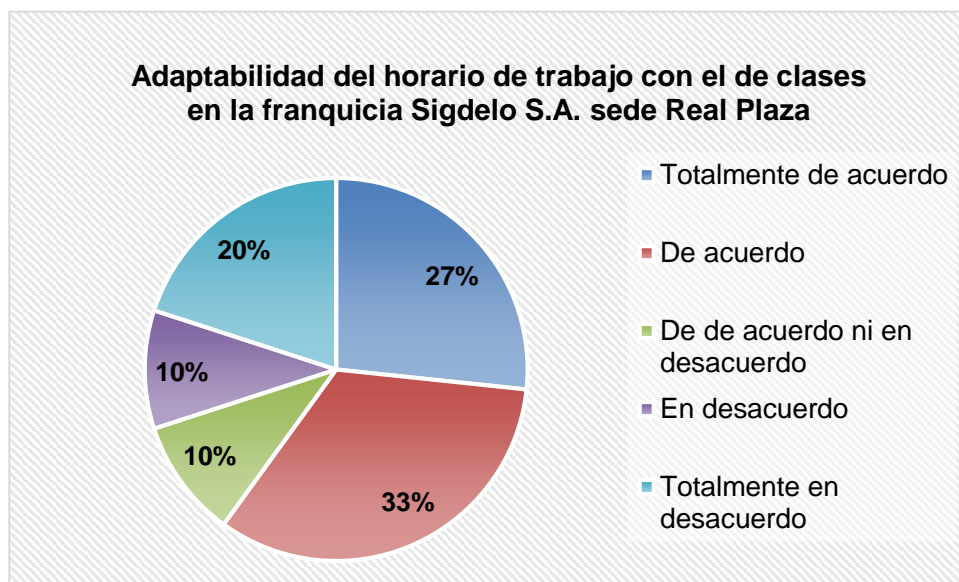
**Adaptabilidad del horario de trabajo con el de clases en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	8	27%
De acuerdo	10	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10%
En desacuerdo	3	10%
Totalmente en desacuerdo	6	20%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 33% de trabajadores estuvieron en desacuerdo con respecto a la adaptabilidad de su horario de estudios y de trabajo, a su vez el 27% de ellos se mostraron totalmente de acuerdo. Sin embargo el 20% dijeron estar totalmente en desacuerdo, seguidos del 10% quienes no se mostraron ni de acuerdo ni en desacuerdo y el último 10% en desacuerdo.

**GRÁFICO N°10**



Fuente: Tabla 10

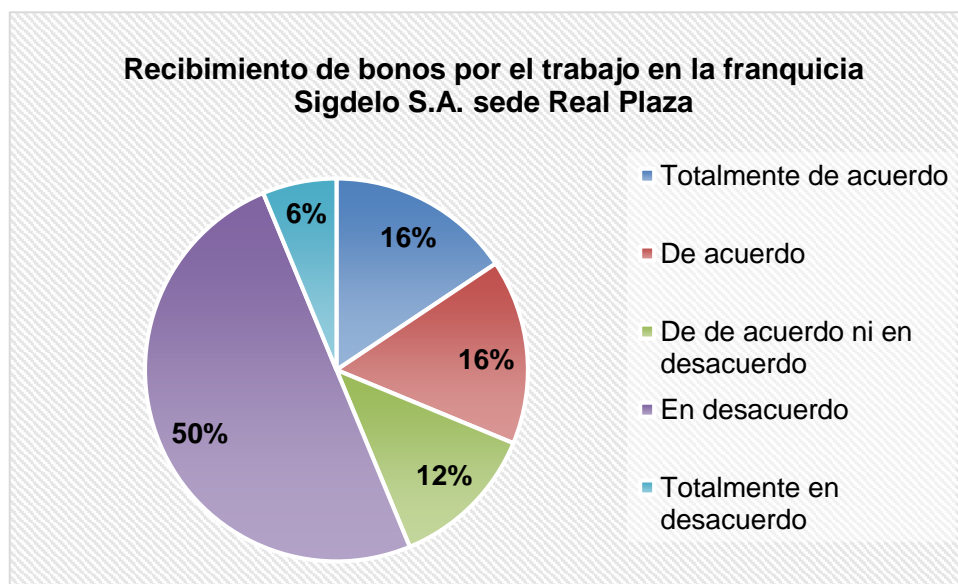
**TABLA N°11**  
**Recibimiento de bonos por el trabajo en la franquicia**  
**Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	5	16%
De acuerdo	5	16%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	16	50%
Totalmente en desacuerdo	2	6%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 50% de encuestados dijo estar en desacuerdo con respecto al recibimiento de bonos en la empresa, el 16% de los mismos, dijeron estar totalmente de acuerdo, seguido por otro 16% quienes estuvieron de acuerdo, aun así el 13% no se mostró ni de acuerdo, ni en desacuerdo y por último el 6% totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°11**



Fuente: Tabla 11

**TABLA N°12**

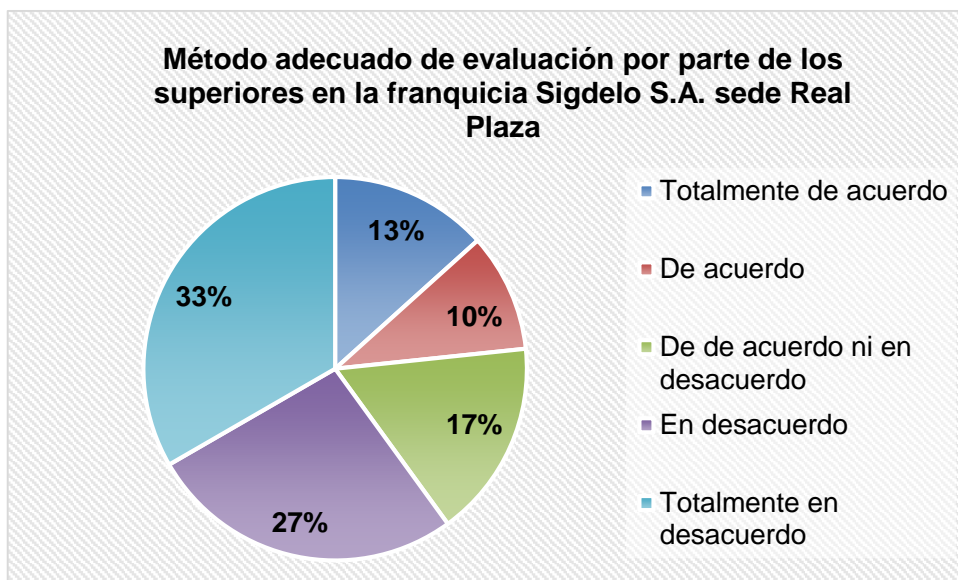
**Método adecuado de evaluación por parte de los superiores en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	4	13%
De acuerdo	3	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	17%
En desacuerdo	8	27%
Totalmente en desacuerdo	10	33%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 33% de trabajadores estuvieron totalmente en desacuerdo con respecto al método de evaluación utilizado en la empresa, seguido del 27% quienes estuvieron en desacuerdo; el 17% de ellos no se mostraron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que el 13% de encuestados se mostraron totalmente de acuerdo y el 10% de acuerdo.

**GRÁFICO N°12**



Fuente: Tabla 12

**TABLA N°13**

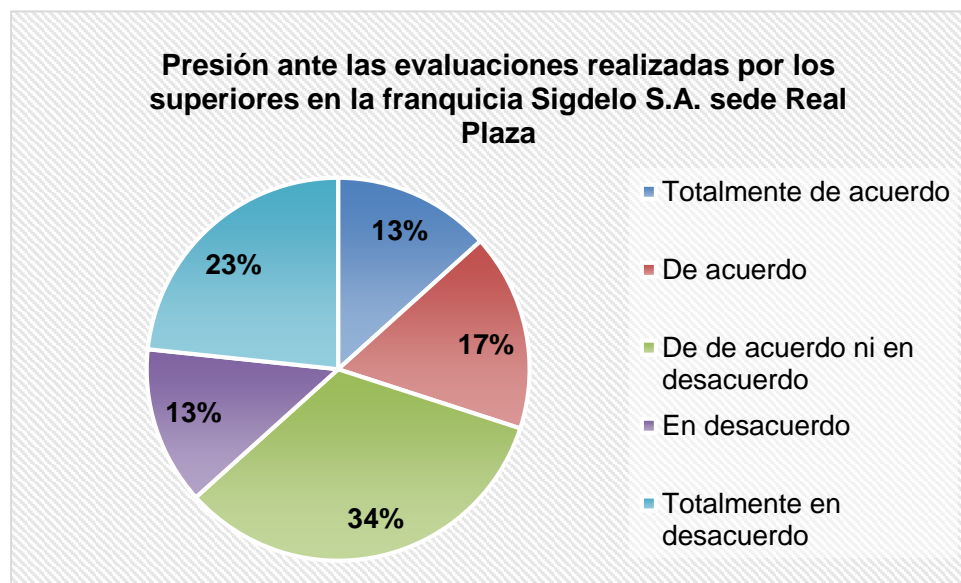
**Presión ante las evaluaciones realizadas por los superiores en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	4	13%
De acuerdo	5	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33%
En desacuerdo	4	13%
Totalmente en desacuerdo	7	23%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 33% de encuestados no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la presión que reciben durante las evaluaciones, así mismo el 23% de ellos estuvieron totalmente en desacuerdo. Por otra parte, el 17% dijo estar de acuerdo y el 13% de encuestados estuvieron totalmente de acuerdo y por último el 13% en desacuerdo.

**GRÁFICO N°13**



Fuente: Tabla 13



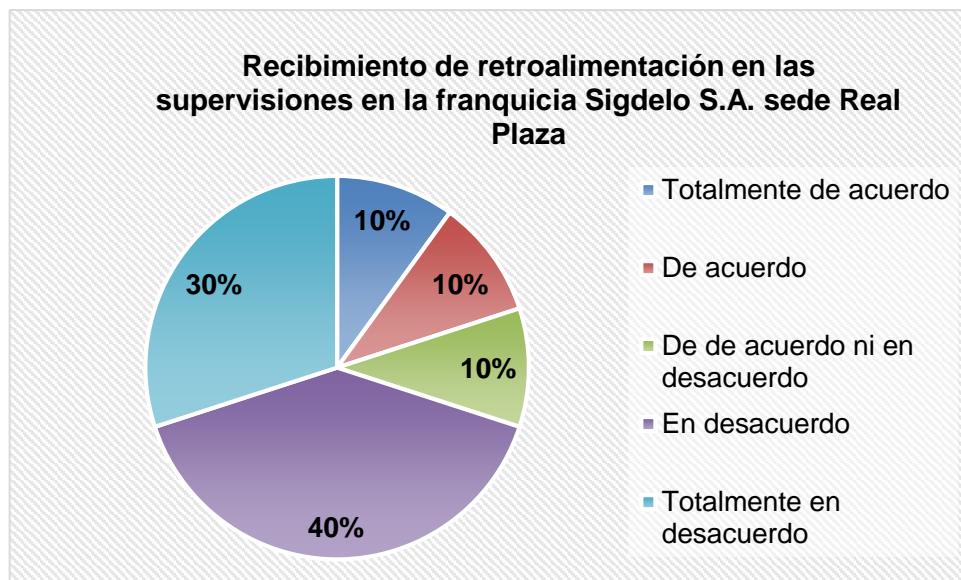
**TABLA N°14**  
**Recibimiento de retroalimentación en las supervisiones en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	3	10%
De acuerdo	3	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10%
En desacuerdo	12	40%
Totalmente en desacuerdo	9	30%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 40% de encuestados mencionó estar en desacuerdo con respecto a la retroalimentación que reciben después de las supervisiones, de similar forma el 30% dijo estar totalmente en desacuerdo, también el 10% de ellos no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras tanto el 10% dijo estar de acuerdo y solo último 10% expresó estar totalmente de acuerdo.

**GRÁFICO N°14**



Fuente: Tabla 14

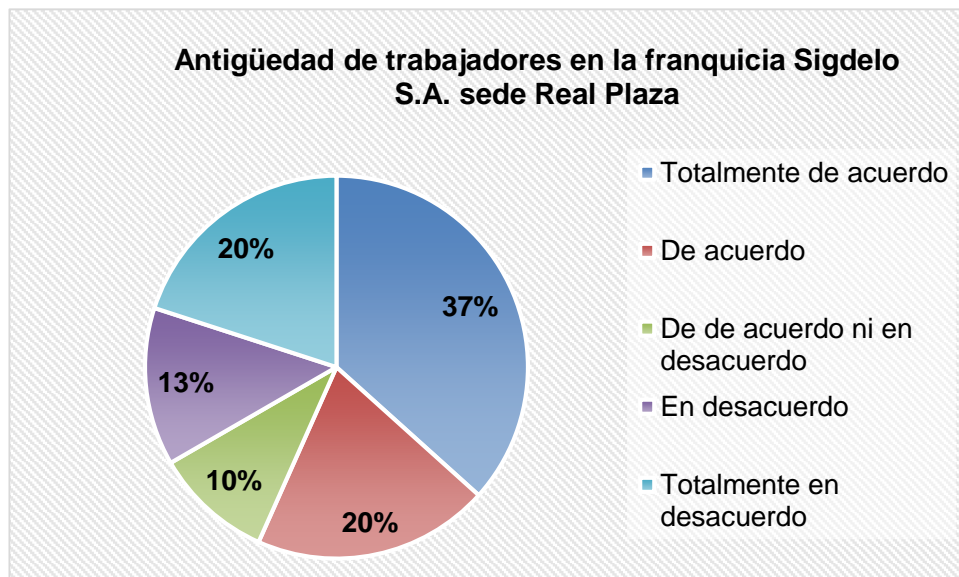
**TABLA N°15**  
**Antigüedad de trabajadores en la franquicia**  
**Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	11	37%
De acuerdo	6	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10%
En desacuerdo	4	13%
Totalmente en desacuerdo	6	20%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 37% de encuestados está totalmente de acuerdo en referencia a la antigüedad de trabajadores que tiene la franquicia, el 20% dijo estar de acuerdo mientras que otro 20% se mostró totalmente en desacuerdo; el 13% en desacuerdo y el último 10% no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**GRÁFICO N°15**



Fuente: Tabla 15

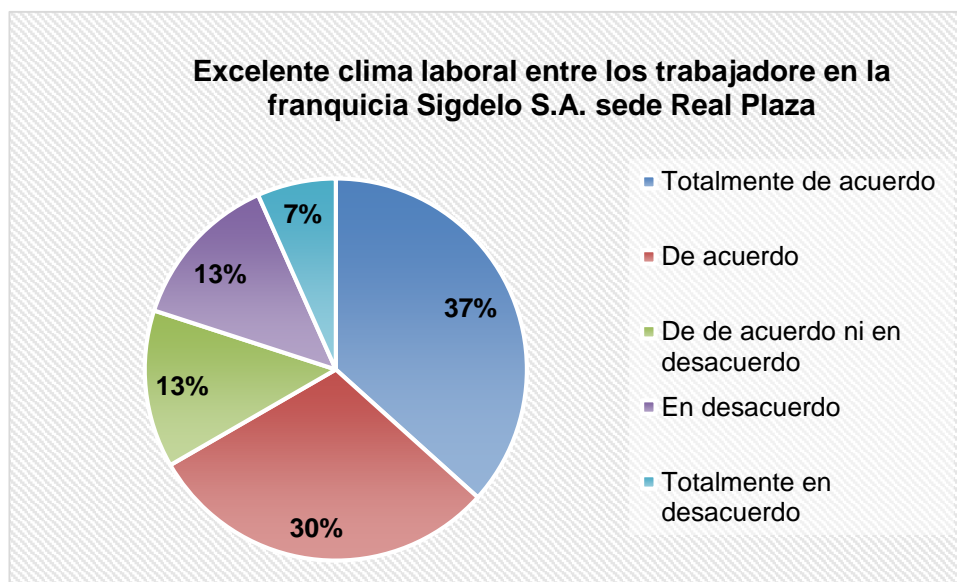
**TABLA N°16**  
**Excelente clima laboral entre los trabajadores en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	11	37%
De acuerdo	9	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	4	13%
Totalmente en desacuerdo	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 37% de trabajadores estuvo totalmente de acuerdo con el excelente clima laboral entre los mismos, el 30% dijo estar de acuerdo y el 13% no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, asimismo hubo otro 13% quienes manifestaron estar en desacuerdo; por último el 10% quienes se mostraron totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°16**



Fuente: tabla 16

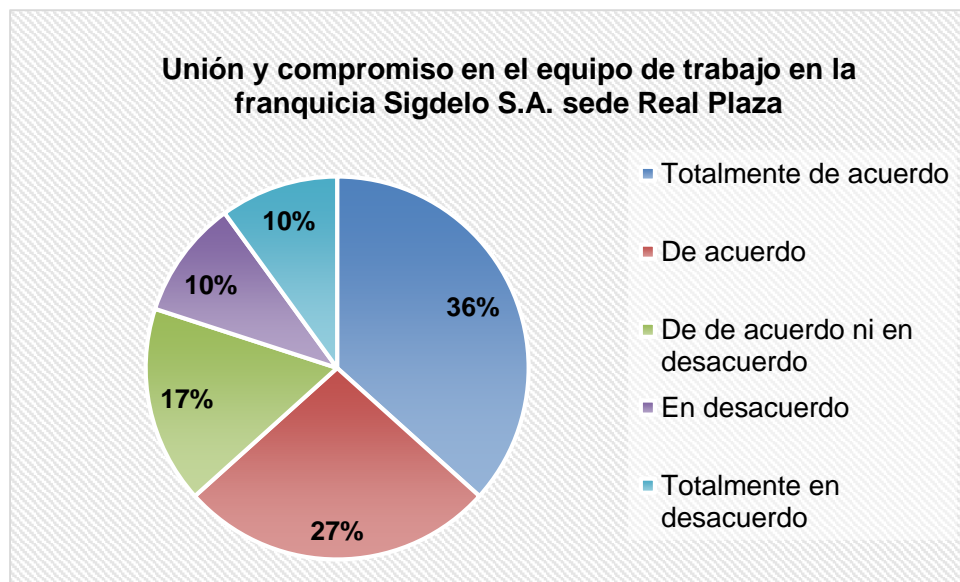
**TABLA N°17**  
**Unión y compromiso en el equipo de trabajo en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	11	37%
De acuerdo	8	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	17%
En desacuerdo	3	10%
Totalmente en desacuerdo	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 37% de los encuestados dijo totalmente de acuerdo con respecto a la unión y compromiso existente con su equipo de trabajo, el 27% dijo estar de acuerdo y el 17% no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que el 10% manifestó estar en desacuerdo y el 10% restante totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°17**



Fuente: Tabla 17

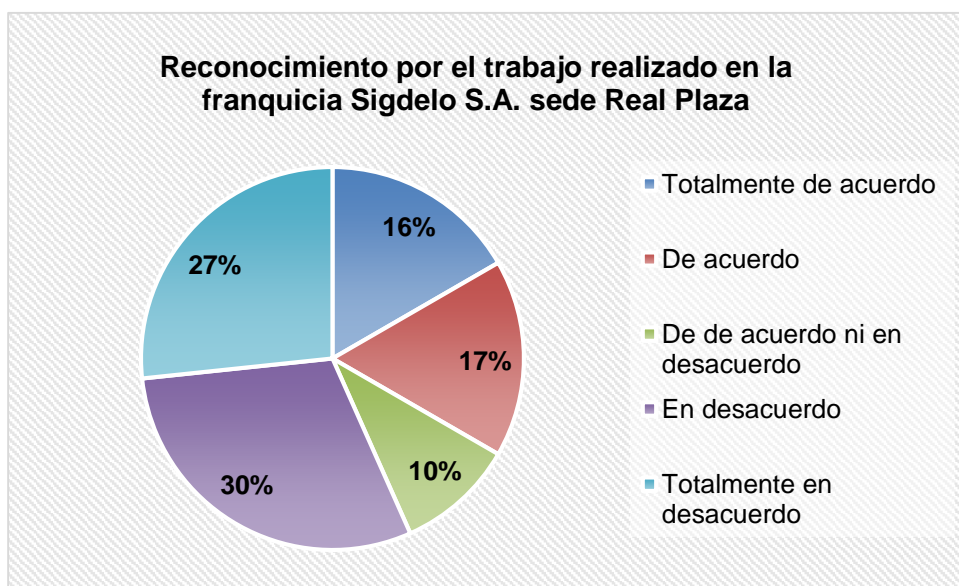
**TABLA N°18**  
**Reconocimiento por el trabajo realizado en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	5	17%
De acuerdo	5	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10%
En desacuerdo	9	30%
Totalmente en desacuerdo	8	27%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 30% de encuestados está en desacuerdo en referencia al reconocimiento por el trabajo realizado en la empresa, de similar forma, el 27% está totalmente en desacuerdo, por otra parte el 17% está de acuerdo y otro 17% totalmente de acuerdo, mientras que el 10 % no se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**GRÁFICO N°18**



Fuente: tabla 18

**TABLA N°19**

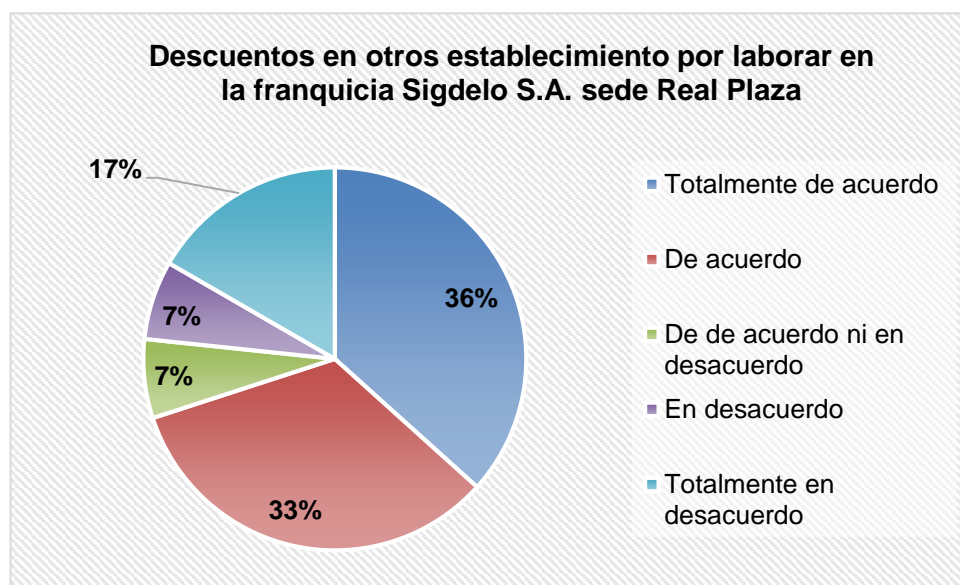
**Descuentos en otros establecimiento por laborar en la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	11	37%
De acuerdo	10	33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7%
En desacuerdo	2	7%
Totalmente en desacuerdo	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 37% de trabajadores estuvieron totalmente de acuerdo con respecto a los descuentos que reciben en otros establecimientos por pertenecer a la empresa, a su vez el 33% dijo estar de acuerdo. Mientras que el 17% estuvieron totalmente en desacuerdo, seguido del 7% quienes no se mostraron ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7% restante en desacuerdo.

**GRÁFICO N°19**



Fuente: Tabla 19

**TABLA N°20**

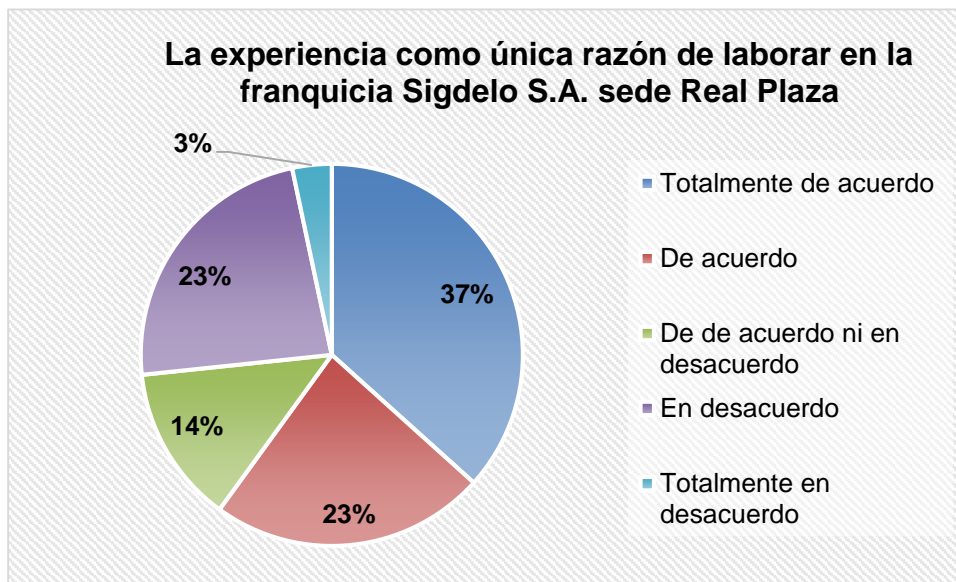
**La experiencia como única razón de laborar en la franquicia  
Sigdelo S.A. sede Real Plaza**

CALIFICACIÓN	FI	%
Totalmente de acuerdo	11	37%
De acuerdo	7	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13%
En desacuerdo	7	23%
Totalmente en desacuerdo	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta satisfacción laboral

El 37% de trabajadores manifestaron estar totalmente de acuerdo en cuanto a la experiencia como única razón por la que están trabajando, asimismo el 23% mencionó estar de acuerdo. Sin embargo, otro 23% expresaron estar en desacuerdo, mientras que el 13% no se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3% totalmente en desacuerdo.

**GRÁFICO N°20**



Fuente: Tabla 20

**Matriz de correlación:**

			SATISFACCION _LABORAL	CLIMA_ORGA NIZACIONAL
Tau_b de Kendall	SATISFACCION_LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	CLIMA_ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación es significativa al nivel 0,01

**Decisión:** ya que el valor de la significancia es  $0,01 < 0,005$  (nivel de significancia), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

**Conclusión:** existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016; al 95% de confianza.



## **CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN**

La presente investigación, planteó determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016. Por ello a continuación se presentará la comparación de los resultados de acuerdo a los instrumentos y a las dimensiones correspondientes.

### **5.1 Clima organizacional**

Satisfacción laboral:

Tal como se observa en los datos de las tablas N°1 y N°3, con un porcentaje similar de 47% y 43% respectivamente en referencia a la confortabilidad con la que los trabajadores de la franquicia realizan su trabajo; por ende se sienten a gusto de realizar su trabajo. Esto se relaciona directamente con lo que afirma Chiavenato (2009) que el clima organizacional no es más que las percepciones percibidas y compartidas por un grupo de personas pertenecientes a una organización. Esta afirmación ratifica a su vez lo mencionado por Méndez (2006), quien asegura que el ambiente de la organización es percibido de acuerdo a las condiciones con las que se encuentra el sujeto, por ende los trabajadores realizarán un adecuado trabajo gracias a la confortabilidad que la empresa ofrece al equipo.

Este resultado, confirma lo expresado los entrevistados quienes otorgaron un nivel medio dado que los trabajadores admitieron sobrellevar con eficacia y dinamismo sus funciones a pesar de la sobrecarga de funciones que tienen al final del día.

El resultado de esta dimensión, se discute con lo sustentado en la tesis de Pérez, N. y Rivera, P. (2015), titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía peruana, periodo 2013", en el departamento de Iquitos – Perú", la cual evidencia la relación y la influencia existente entre el clima y la satisfacción, así como la implementación de planes estratégicos que involucren a todos sus trabajadores.

Compromiso:

De acuerdo con Robbins y Timothy (2013), sustentan que el compromiso como dimensión del clima organizacional en la empresa se relaciona directamente el sentimiento de

pertenencia a la organización. Esto se contradice con el resultado de la encuesta en la tabla N°5 y N°6 con respecto a la participación e identificación que tienen los trabajadores con la empresa, respectivamente con 27% y 17% siendo estos los resultados en la máxima escala de aplicación. A su vez, alcanza un similar porcentaje en la tabla N°7, en la cual los trabajadores de la empresa calificaron con tan solo el 23% en referencia al compromiso que promueven los superiores en su lugar de trabajo. La entrevista ratifica los resultados de la encuesta en la que consideran que el grado de compromiso es medio, debido a que los trabajadores aseguran sentirse identificados con la empresa estrictamente por el trabajo que realizan, más no con los criterios impuestos por la misma, por ejemplo con los manuales que los colaboradores tienen que aprender de memoria y seguir fielmente lo impuesto ahí.

#### Relaciones Laborales:

De acuerdo con los datos de las tablas N°10 y N°12 sobre relaciones laborales, el porcentaje alcanzado es bajo, con un 13% y 17% respectivamente en referencia a la importancia de las opiniones y el reconocimiento de la misma por parte de los superiores hacia los trabajadores. Existe evidencia de la falta de redes de comunicación que existen dentro de la organización. Ante esto, Brunet (1987), distingue el tipo de clima organizacional autoritario - explotador donde no existen mecanismos que permitan saber lo que opina el trabajador acerca de sus funciones o de las funciones de sus superiores. Asimismo se vive un clima de desconfianza con temor a la interacción el cual perjudica en primera instancia las relaciones laborales establecidas ya en la empresa.

Esto confirma el resultado de la entrevista en el cual los colaboradores aseguran tener ciertas dificultades en su trabajo, a pesar de ello, valoran el trabajo coordinado que tienen entre ellos manteniendo otra vez a los superiores al margen de sus buenos resultados.

#### Motivación:

Según Méndez (2006), el ambiente de la organización es percibido por los trabajadores de acuerdo a las condiciones dentro de las cuales resalta la motivación. De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla N°13, se observa que solo el 27% de colaboradores, esta de totalmente de acuerdo con la motivación que reciben por parte de la organización. Sin embargo en la tabla N°14, cuando se trata de motivarse entre los mismos compañeros de

equipo durante las horas de trabajo este porcentaje alcanza un nivel mayor con el 43%. Esto contrasta que a nivel de organización los trabajadores se encuentran desmotivados, pero a nivel de colaboradores sienten un alto nivel de motivación. Además, de acuerdo con la entrevista realizada, los trabajadores otorgaron una calificación media, esto se debe a la comprensión durante horas de trabajo que realizan exclusivamente los trabajadores, más no los superiores.

#### Remuneración:

De acuerdo a la dimensión remuneración, Robbins y Timothy (2013), mencionan que tiene importancia ya que es parte de la motivación económica que reciben los colaboradores, se trata de su fuente de ingreso con el que cubren sus necesidades. Este factor se ha visto afectado por el retraso que los trabajadores aseguraron tener con respecto al pago puntual de los mismos alcanzando en la tabla N°17 un 3% y en la tabla N°18 el 7%. Si bien es cierto existen muchas otras formas de motivar a los trabajadores, sin embargo según estos autores, el factor remuneración guarda su debida importancia ya que es fuente de ingresos para la mayoría de trabajadores quienes a la vez estudian.

#### Liderazgo:

Según los datos obtenidos de la tabla N°20 de acuerdo a la gestión del talento humano promovido por los superiores, el porcentaje alcanza el 23%, sin embargo, en la siguiente tabla N°21 sobre la capacidad (personal) de los trabajadores para ascender, el porcentaje alcanza el 37%. Esto quiere decir que los superiores no ofrecen a los subordinados políticas adecuadas de gestión de talento y promoción de ascenso, a pesar de ello la mayoría de los colaboradores, sienten que están en plena capacidad de poder hacerlo. Así pues, durante la entrevista, los trabajadores calificaron el liderazgo existente en su ambiente de trabajo con un nivel medio, debido a que quienes asumen el cargo del "líder", el cual no es exclusivamente para los jefes de la tienda; no se preocupan a cabalidad por su equipo de trabajo, sino se adaptan fielmente a lo que la empresa les manda y esta presión a su vez la ejercen con ellos.

Esta situación, confirma lo expuesto por Chiavenato (2010) quien tipifica los tipos de clima organizacional y por lo obtenido, corroboramos que estamos ante el tipo de clima

autoritario-explotador; en el cual no se otorga confianza ni hacen parte a los trabajadores de las decisiones de la empresa.

Autonomía:

Tal como lo explica Robbins y Timothy (2013), al señalar a la autonomía como aquella dimensión que permite al trabajador experimentar cosas nuevas y cambiar la forma de realizarlas, así pues, en la tabla N°23, el 37% de colaboradores aseguró que están en la capacidad de generar cambios positivos que favorezcan el desarrollo de las actividad y funciones dentro de la organización. Esto ratifica los resultados de la entrevista en el cual los trabajadores otorgan un nivel alto de autonomía pues testificaron haber aportado ideas muy bien argumentada, así como plantear soluciones a problemas presentados en horas de trabajo en los cuales no dependieron de autorización de los jefes e incluso lo hicieron correctamente.

## 5.2 Satisfacción laboral

Satisfacción con el trabajo:

En la tabla N°1 se observa que solo el 23% de los trabajadores están conformes respecto a las condiciones de trabajo obtenidas en la empresa, este resultado ayuda a comprender la relación en cuanto a la dificultad que tienen para realizar las funciones de trabajo observados en la tabla N°2 alcanzando escasamente un 10%. Estos resultados inciden significativamente con la tabla N°3 cuando solo el 33% de colaboradores están conformes con respecto a las herramientas y maquinarias que cuentan para realizar bien sus funciones de trabajo. Ante lo expuesto, Flores (1992), sostiene que la satisfacción laboral es la forma como las personas se sienten en su ambiente de trabajo, esto a su vez es confirmado por Landy y Conte (2005) quienes afirman que la percepción positiva o negativa que tienen los empleados en referencia a las condiciones, resulta exclusivamente de la valoración del trabajo que cada uno otorga a sus funciones.

Satisfacción con el salario:

McAfee, Glassman y Quarstein, (1992), plantearon la teoría de eventos situaciones en la cual mencionan que la satisfacción laboral está determinado por situaciones laborales como el sueldo otorgado por la empresa. Esta teoría explica los resultados obtenido de las tablas N°4 y N°5 en las cuales los porcentajes más altos apenas alcanza el 17% y 10% respectivamente en cuanto a la satisfacción por el salario y la consideración de horas extras y nocturnas realizadas por los trabajadores.

Satisfacción con el reconocimiento:

Según los datos obtenidos en la tabla N°6, solo el 33% los trabajadores mencionaron que están de acuerdo con el tipo de reconocimiento que reciben por parte de los superiores por la labor realizada. Ante ello, Muñoz Adáñez (1990) explica que la satisfacción laboral resulta atractiva si esta es percibida a través de una serie de compensaciones sociales, económicas acordes con sus expectativas. Este resultado se asemeja al 27% de la tabla N°7 con la que los colaboradores califican a las evaluaciones que los jefes tienen en cuenta para determinar los ascensos. Con esto podemos reafirmar lo sustentado por Robbins

(2004) en referencia a la percepción de justicia que se tiene con respecto a la política de promociones y ascensos que maneja la organización.

Satisfacción con los beneficios:

Tal como lo menciona Hernández (2009), que la satisfacción es entendida como la medida en la que son satisfechas las necesidades del trabajador y el grado en las que estas se ven realizadas. Es así que observamos en la tabla N°9 que el 63% de los empleados se encuentran satisfechos con respecto al seguro de vida y de salud con el que cuentan en caso de accidentes, se debe tener en cuenta el rubro al que pertenece la franquicia por ende, la exposición a riesgos o peligros en el trabajo implica una responsabilidad primero por parte de la misma y después por parte del personal.

Satisfacción con la supervisión:

De acuerdo a lo observado en la tabla N°12, el porcentaje alcanzado es apenas del 13% de trabajadores quienes están conforme con el método de evaluación. Esto se relaciona directamente con el resultado de la tabla N°14 en la cual califican a la retroalimentación con un porcentaje máximo del 10%. Es decir estamos frente a un 65% de empleados quienes se muestran descontentos con los procedimientos de evaluación que la empresa exige. Para ello, Herzberg (1968) planteó la teoría de higiene – motivacional, la cual constituye que los factores de higiene son aquellos extrínsecos al trabajos, se refiere pues a situaciones que no son exclusivas de los empleados, como por ejemplo los resultados obtenidos en las tablas antes mencionadas como los métodos de supervisión, evaluación y por ende la retroalimentación. Por otra parte, esta dimensión se relaciona con lo sustentado por Rios, F. (2014) en su tesis de grado titulada "Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada Huehuetenango." De la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. En la investigación confirmó que resulta esencial aplicar métodos y herramientas de evaluación y supervisión que permitan analizar al personal para conocer las necesidades y expectativas de sus empleados como medio a través del cual la empresa puede ver facilitada su propósito de alcanzar sus objetivos.

Satisfacción con los compañeros:

Robbins (2004) asegura que un trabajador contento es un trabajador productivo y este elemento conlleva a la satisfacción laboral alta ya que ambos elementos se relacionan entre sí. Esta teoría corrobora los resultados de la tabla N°16 con respecto al clima laboral entre los trabajadores exclusivamente (no incluyen los superiores) con un 37%; a su vez en la tabla N°17 los trabajadores califican con el mismo porcentaje 37% a la unión y compromiso que ellos tienen en referencia a sus funciones realizadas en equipo. Se debe tener en cuenta que los trabajadores excluyen a sus superiores y sus respuestas se basaron en las funciones que ellos como parte de un equipo de trabajo realizan.

Satisfacción con la compañía:

Locke (1976) establece que la satisfacción con la compañía, se expresa a través de las ventajas que la organización ofrece a sus trabajadores. Esto guarda relación con el resultado de la tabla N°18, la cual el solo el 17% de trabajadores asegura que su trabajo es reconocido por la empresa. Esto quiere decir que aproximadamente el 55% de empleados, no se encuentra de acuerdo con el sistema de reconocimiento aplicado por la empresa. Asimismo en la tabla N°20 con respecto a la experiencia como única razón de laborar en la franquicia, alcanza un porcentaje de 37%. Podemos decir entonces que los trabajadores consideran que el pertenecer a la franquicia es un buen precedente para alcanzar otro puesto de trabajo.

## CONCLUSIONES

1. La investigación corrobora que existe un alto nivel de clima organizacional en los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016. Esto se debe a que la mayoría de trabajadores perciben un alto nivel con respecto al clima organizacional, pero existe un grueso número de colaboradores que expresaron no sentirse conformes con el ambiente laboral en la empresa.

Es preciso mencionar que existen aspectos relevantes como confortabilidad del ambiente de trabajo, integración y participación de los empleados y motivación. Sin embargo, se evidencia que se deben mejorar las condiciones económicas y otorgar los implementos necesarios para que los empleados realicen con eficacia sus funciones.

2. Existe un alto nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016. Los colaboradores manifestaron percibir un elevado nivel de satisfacción laboral. Este grado de satisfacción, permite que los empleados la perciben como una empresa que brinda condiciones necesarias en cuanto a infraestructura, grato ambiente laboral y seguridad; estos factores en conjunto hacen que los empleados realicen bien sus funciones de trabajo, tengan buenas relaciones laborales, y confíen en la compañía. Sin embargo, hubo una cantidad considerable de trabajadores que reconocieron la importancia de modificar ciertos aspectos como la supervisión, el reconocimiento de horas extras y la retroalimentación después de cada proceso de evaluación, tanto para los miembros de equipo como para los gerentes de tienda.
3. Los resultados estadísticos nos permitieron validar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Se concluye que existe una relación de carácter significativo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la franquicia Sigdelo S.A. sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016; al 95% de confianza. Esta relación se presenta debido a que existen varios ítems que se repiten en las dimensiones de cada variable, como la satisfacción en el trabajo y satisfacción laboral; salario y remuneración; relaciones laborales y satisfacción con el compañerismo; por último, motivación y satisfacción con el reconocimiento.



Se puede deducir que la satisfacción laboral es consecuencia del clima organizacional, por ende ambas variables guardan cierto nivel de influencia.

## RECOMENDACIONES

1. Realizar semestralmente un proceso de análisis adecuado para medir el clima organizacional en la empresa, que permita conocer la percepción de los trabajadores, debilidades y fortalezas que afecten a la franquicia. Este puede ser a través de la participación de actividades, fomento de trabajo en equipo, evaluaciones grupales e individuales; pero siempre utilizar como último paso la retroalimentación para que los superiores y líderes de equipo que son las personas inmediatas en propiciar un positivo o negativo clima organizacional, aprendan a remediarlo, mejorarlo e incluso superar expectativas planteadas por la empresa a nivel de sede. Esto también permitirá estrechar lazos de confianza ofreciéndoles a los colaboradores otra forma de administrar y comunicar.
2. Fortalecer capacidades y aptitudes en los trabajadores de todas las jerarquías dando paso a una sana competencia por ascender de acuerdo a su desempeño. Se debe tener en cuenta que cualquier cambio u objetivo a aplicar debe incluir a todos los trabajadores y jefes. Esto a su vez mejorará las relaciones laborales entre los trabajadores y sobre todo se recomienda establecer una adecuada comunicación para todo el equipo de trabajo.
3. Modificar los métodos de evaluación, reconocimiento, supervisión y políticas de gestión de talento humano, asimismo incluir cómo última parte del proceso de evaluación a la retroalimentación con la finalidad de que cada uno de los trabajadores sepa en que está fallando y pueda mejorar. Si bien es cierto, el nivel de satisfacción laboral es alto, no podemos obviar que existe un grupo considerable de colaboradores que no lo percibe como tal, por lo tanto se recomienda estas modificaciones alcancen especialmente a este grupo de trabajadores. Este proceso debe incluir metas personales y en equipo a través de objetivos reales y medibles a corto y largo plazo que fomenten la participación, compromiso e identificación institucional de los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. sede Real Plaza de la ciudad de Trujillo, año 2016.

4. Otorgar a los trabajadores los medios y condiciones necesarias para realizar bien sus funciones de trabajo; solicitar sugerencias de ellos mismos que son parte de la franquicia y conocen los procedimientos, los gerentes deben reconocer que el hecho de tomar en cuenta las opiniones de los subordinados no les resta autoridad. Si bien es cierto, perciben un alto nivel de satisfacción laboral, sin embargo, esta relación es de carácter positivo, se observa de acuerdo a los resultados que constantemente un 30% a 40% de trabajadores que rechazan las políticas aplicadas por la empresa. Se recomienda entonces trabajar especialmente con este grupo de personas que integran el nivel medio en los resultados.

## REFERENCIAS

Atalaya M, (1999), "Satisfacción Laboral y Productividad". Lima, Perú.

Brunet, L (1987). "El clima de trabajo en las organizaciones". México: Trillas.

Brunet; L (2004), "El clima laboral: Definición, Diagnóstico y Consecuencias". México:Trillas.

Cavalcante, J. J. (2004). "Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundaria públicas de la Región de Jacobina (Bahía-Brasil)." (Tesis doctoral) Universidad Autónoma de Barcelona. Facultad de Ciencias de la Educación. Recuperado de <http://www.tdx.cat>

Chiavenato,L. (2000). "Administración de Recursos Humanos". Colombia:McGrawHill

Chiavenato, L. (2000). "Introducción a la Teoría General del Administración". México

Chiavenato, L. (2009). "Efectos del clima laboral". Colombia: Mc Grawhill.

Calva, D & Hernández. L. (2012), "Análisis de la Percepción del Clima Laboral en Interceramic-Puebla 2012".Mexico: Universidad de las Américas.

Fleishman, E (1976). "Psicología industrial y del Personal.". México: Editorial Trillas.

Fuentes, S. (2012), "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" – Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. Tesis recuperada de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Goncalves, A. (2000). "Fundamentos del clima organizacional". México: Azteca.

Gutiérrez, J. (2014), "Relación del Clima Laboral y el Desempeño del Personal de la Empresa Representaciones Laredo SAC, Trujillo 2014": Universidad Nacional de Trujillo.

Herzeberg, F. (1968), "¿Cómo motivar a sus empleados?" Harvard Business Review. América Latina.

Herzberg, F. Mausener, B. Snyderman, B. (1959), "La motivación en el trabajo". Harvard Business Review.

McAfee R., Quarstein, V., & Glassman, M. (1992), "Teoría de las ocurrencias situacionales de la satisfacción laboral" .

Méndez, E. (2006), "*Clima Organizacional en Colombia*". El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Colombia.

Muñoz, A. (1990) "*Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*". Tesis para obtener el título de doctor en la Facultad de Psicología, Universidad Complutense, Madrid, España.

Niria Quintero (2014), "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago de la Ciudad de Chimbote en año 2014": Tesis para obtener el título de licenciatura en la Universidad Mayor de San Marcos.

Landy, F y Conte, J. (2005), "Psicología Industrial: introducción a la psicología organizacional". México. McGraw Hill.

Peiró, J. (1984). "*Psicología de la organización*". Segunda Edición, volumen 2. Madrid, España.

Robbins (1998b). "*Satisfacción Laboral*". México: Planeta.

Robbins, S. (2004), "Comportamiento Organizacional". México: Pearson. 10° Edición.

Robbins y Timothy (2013). "*Importancia del clima laboral*". España: Planeta.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). "*Comportamiento Organizacional*". (13° Ed.). México.

Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). "*Clima y Satisfacción*

*Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal*"

Chilena. Tesis Inédita. Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile, Chile.

Silva, M. (1996). El Clima en las Organizaciones. Teoría, método e intervención. Barcelona: EUB, S.L

## ANEXOS

ANEXO N°1

Instrucción: Esta guía de entrevista fue aplicada únicamente por la investigadora durante un periodo de tiempo establecido con la participación de los trabajadores de la franquicia Sigdelo S.A. Elaboración propia

<b>CUESTIONARIO</b>		
<i>Objetivo: Analizar el contexto del clima organizacional en los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A.</i>		
<b>Miembros de equipo</b>		
<b>N°</b>	<b>Dimensión</b>	<b>ITEM</b>
1	Satisfacción	¿Cómo te sientes trabajando aquí?
		En cuanto al trabajo que realizas, ¿Te sientes conforme?
		¿Qué pienso sobre el ambiente de trabajo?
2	Compromiso	¿Conoces la filosofía y valores de la empresa?
		¿Cómo relacionas los valores y filosofía de la empresa en relación a tu trabajo?
		¿Qué opino sobre las actividades y el proceso de cumplimiento de metas en la empresa?
3	Relaciones laborales	¿Cómo es tu relación de trabajo con tus compañeros?
		Las actividades que se desarrollan en la empresa ¿Fortalecen el trabajo en equipo?, ¿De qué manera?
		¿Sientes que tus opiniones son tomadas en cuenta por tus superiores?
4	Motivación	¿Te sientes motivad@ al realizar tu trabajo

		¿Crees que tu trabajo y el de tus compañeros es realizado con entusiasmo? ¿Por qué?
		Sobre el método de reconocimiento de la empresa, ¿qué opinión?
5	Liderazgo	Los líderes de tu área, ¿cumplen sus roles?
		Personalmente, ¿Te gustaría llegar a ser un líder en tu trabajo?
		¿Qué cualidades debe tener un líder para alcanzar ese objetivo?
6	Autonomía	Cuando propusiste alguna idea, ¿Qué comentarios recibiste al respecto?
		Si tuviera que aportar alguna idea nueva, ¿Cuál sería? , ¿Hasta qué punto sería factible?



ANEXO N°2

**Instrucción:** El presente cuestionario corresponde a los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. Será aplicada únicamente por el investigador. Elaboración propia.

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					
<i>Instrucción: Completa los casilleros con el número según corresponda. Ten en cuenta los siguientes valores.</i>					
(1) Totalmente en desacuerdo	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo				
(2) En desacuerdo	(4) De acuerdo				
	(5) Totalmente de acuerdo				
ITEM	Calificación				
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
El ambiente de trabajo es confortable					
El sueldo que recibo me permite cubrir mis necesidades					
Me gusta el trabajo que realizo y lo hago con gusto					
Cuento con las herramientas necesarias para realizar bien mi trabajo					
<b>Compromiso</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Participo constantemente de las reuniones y actividades en el trabajo					
Me identifico con la empresa, su filosofía y valores					
Mis superiores fomentan el compromiso con los miembros de equipo					
<b>Relaciones Laborales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Las funciones están delimitadas para cada miembro de equipo					
Existe integración entre todos los miembros de equipo					
Mis opiniones son tomadas en cuenta por mis compañeros y superiores					
Considero que hay una buena relación laboral entre los miembros de equipo y superiores					
Mi labor es reconocida por los gerentes de tienda					
<b>Motivación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Constantemente escucho palabras que motivan mi labor aun cuando estoy cansada(o)					
Durante las horas de trabajo, todos nos alentamos para realizar un buen trabajo					
Mis superiores reconocen el esfuerzo que realizamos en equipo					
Mis superiores reconocen el esfuerzo que realizo diariamente					
<b>Remuneración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
La empresa cumple con el pago de bonos a tiempo					
Tengo un salario justo y bien remunerado					
<b>Liderazgo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Asumo el liderazgo del equipo cuando lo creo necesario					
Mis superiores desarrollan una política apropiada para gestionar el talento humano.					
Me siento capaz de alcanzar un ascenso					
<b>Autonomía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Asumo el rol de encargado de turno cuando creo conveniente					
Aporto ideas nuevas para generar cambios positivos					

ANEXO N°3

**Instrucción:** El presente cuestionario corresponde a los trabajadores de la franquicia SIGDELO S.A. Será aplicada únicamente por el investigador. Elaboración propia.

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
<i>Instrucción: Completa los casilleros con el número según corresponda. Ten en cuenta los siguientes valores.</i>					
(1) Totalmente en desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo				
(2) En desacuerdo	(4) De acuerdo				
	(5) Totalmente de acuerdo				
ITEM	Calificación				
<b>Satisfacción en el trabajo</b>	1	2	3	4	5
Las condiciones de trabajo son óptimas					
Tengo mucha dificultad para realizar mi trabajo					
Cuento con las máquinas y herramientas necesarias para realizar mi trabajo					
<b>Satisfacción con el salario</b>	1	2	3	4	5
Estoy satisfecha(o) con el salario que recibo					
Las horas extras y horas nocturnas son consideradas al momento de realizar los pagos					
<b>Satisfacción con el reconocimiento</b>	1	2	3	4	5
Mis superiores reconocen el trabajo en equipo que realizamos					
Las evaluaciones para ascensos son justas					
Constantemente recibo llamadas de atención cuando me equivoco					
<b>Satisfacción con los beneficios</b>	1	2	3	4	5
En caso de accidentes en el trabajo, cuento con seguro de vida que la empresa me brinda					
Mis horarios de trabajo se adaptan a mi horario de clases					
Recibimos bonos por el cumplimiento de metas					
<b>Satisfacción con la supervisión</b>	1	2	3	4	5

Considero que el método de evaluación de mis supervisores es el adecuado					
Me siento presionado ante las evaluaciones que realizan mis superiores					
Recibimos retroalimentación al finalizar las supervisiones					
<b>Satisfacción con los compañeros</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
La mayoría de los miembros de equipo lleva mucho tiempo trabajando aquí					
El clima laboral es excelente entre todos los miembros de equipo					
Pertenezco a un equipo de trabajo muy unido y comprometido					
<b>Satisfacción con la compañía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
La empresa reconoce el esfuerzo de los empleados cuando lo amerita					
Tengo descuentos en otros establecimientos por ser miembro de la empresa.					
La única razón por la cual sigo trabajando es por tener experiencia laboral					

ANEXO N°4

Tabulación de resultados por ítems y calificación de respuestas de la encuesta de la variable Clima Organizacional.

CLIMA ORGANIZACIONAL																							PUNTAJE	CLASIFICACION			RESULT	COD SPSS
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23		BAJO	MEDIO	ALTO		
1	3	5	1	2	2	4	5	4	1	2	3	3	4	3	1	3	2	4	5	5	1	5	69		MEDIO		MEDIO	2
4	3	2	3	5	3	3	2	5	3	2	4	5	5	4	3	4	3	4	1	5	2	5	80			ALTO	3	
2	1	4	2	1	5	3	3	4	2	3	2	5	4	1	3	1	2	3	5	5	2	4	67		MEDIO		MEDIO	2
4	3	1	4	2	1	4	5	4	3	1	3	1	4	2	1	3	3	3	2	1	5	4	64		MEDIO		MEDIO	2
1	2	4	2	1	3	3	3	1	1	3	3	2	4	2	3	3	1	4	1	5	5	4	61		MEDIO		MEDIO	2
4	2	1	3	4	5	4	5	5	2	4	2	5	1	5	5	2	3	1	3	3	5	4	78			ALTO	3	
4	1	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	5	3	2	2	2	3	3	5	5	4	80			ALTO	3	
4	5	3	2	4	5	3	5	1	5	5	4	2	4	1	2	3	2	3	2	5	5	5	80			ALTO	3	
2	3	4	5	2	3	4	5	1	3	4	4	4	5	3	4	1	5	4	3	4	1	4	78			ALTO	3	
3	1	3	1	4	5	5	5	5	4	1	2	4	1	4	1	2	1	3	2	2	4	5	68		MEDIO		MEDIO	2
5	3	5	2	2	3	4	4	4	1	4	4	4	4	2	5	3	4	3	3	4	1	5	79			ALTO	3	
4	1	2	5	4	5	5	5	4	3	5	2	5	3	4	2	4	3	3	2	5	5	3	84			ALTO	3	
4	1	2	1	2	3	1	1	2	1	4	3	4	5	2	2	4	1	3	5	4	2	2	59		MEDIO		MEDIO	2
1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	4	1	3	1	4	2	1	38	BAJO		BAJO	1	
4	1	4	3	5	3	5	3	4	3	4	4	3	5	3	3	1	2	3	3	5	5	4	80			ALTO	3	
3	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	2	3	5	3	3	1	2	3	3	5	5	4	79			ALTO	3	
5	3	4	5	4	4	3	5	3	2	4	5	4	4	2	3	2	2	4	2	1	3	4	78			ALTO	3	
4	4	3	2	4	2	3	3	4	4	5	3	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	1	81			ALTO	3	
4	3	4	1	3	4	1	4	3	2	4	5	5	5	5	3	2	3	4	5	5	3	5	83			ALTO	3	
5	3	4	5	5	2	5	3	2	3	4	1	4	4	4	3	4	3	5	1	4	3	4	81			ALTO	3	
4	4	1	1	5	3	4	4	3	3	3	5	5	2	5	3	2	2	3	4	4	4	5	79			ALTO	3	
5	4	1	2	3	1	2	4	4	2	5	1	3	5	1	4	2	4	4	1	2	4	3	67		MEDIO		MEDIO	2
1	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	1	1	3	4	4	2	3	84			ALTO	3	
5	5	3	2	5	3	1	4	4	3	5	2	3	2	3	1	2	1	4	2	1	3	5	69		MEDIO		MEDIO	2
4	2	3	4	3	3	4	5	4	2	3	3	4	5	5	4	2	2	2	4	3	4	5	80			ALTO	3	
5	2	3	2	3	3	4	4	5	5	5	3	5	3	4	2	4	4	4	5	3	4	3	85			ALTO	3	
1	2	4	4	5	4	1	5	4	3	5	2	3	5	3	2	2	3	5	5	4	2	5	79			ALTO	3	
3	5	2	2	4	3	2	4	5	5	5	2	4	2	2	5	4	5	4	4	5	3	5	85			ALTO	3	
4	3	4	2	4	4	5	2	5	1	3	3	3	5	2	3	5	2	1	4	4	2	4	75		MEDIO		MEDIO	2
4	5	4	4	4	3	2	4	4	5	2	5	4	5	5	3	2	2	5	5	4	2	4	87			ALTO	3	

ANEXO N°5

Tabulación de resultados por ítems y calificación de respuestas de la encuesta de la variable Satisfacción Laboral.

N° de Encuestado	SATISFACCIÓN LABORAL																				PUNTAJE	CLASIFICACION			RESULT	COD SPSS
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		BAJO	MEDIO	ALTO		
1	4	1	1	2	4	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	36	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	2.00
2	2	5	4	4	2	5	2	5	4	1	5	2	5	2	5	3	5	2	5	5	73		MEDIO	ALTO	ALTO	3.00
3	4	2	1	2	1	2	1	3	5	5	2	2	1	2	1	4	3	2	2	1	46		MEDIO	ALTO	MEDIO	2.00
4	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	27		MEDIO	ALTO	BAJO	1.00
5	3	1	4	3	1	5	3	1	5	5	2	4	1	3	5	2	4	4	1	5	62		MEDIO	ALTO	MEDIO	2.00
6	5	5	5	1	2	1	3	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	3	2	5	74		MEDIO	ALTO	ALTO	3.00
7	5	1	4	3	3	2	4	2	5	2	2	4	3	1	1	2	2	1	4	2	53		MEDIO	ALTO	MEDIO	2.00
8	5	1	5	5	4	5	4	4	5	5	4	1	3	3	2	4	2	1	5	5	73		MEDIO	ALTO	ALTO	3.00
9	4	1	5	1	1	3	2	5	5	1	2	1	5	2	5	4	4	4	3	5	63		MEDIO	ALTO	MEDIO	2.00
10	4	1	2	3	3	3	5	4	5	4	2	5	5	2	2	4	5	4	4	2	69		MEDIO	ALTO	ALTO	3.00
11	5	1	4	2	3	3	5	5	4	4	5	5	5	3	2	4	5	2	4	2	73	MEDIO	ALTO	ALTO	3.00	
12	3	1	3	3	5	5	4	4	5	4	4	2	1	2	2	1	4	1	3	5	62	MEDIO	ALTO	MEDIO	2.00	
13	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	5	5	1	1	2	34	MEDIO	ALTO	MEDIO	2.00	
14	3	1	4	2	1	4	5	1	4	3	4	3	1	2	5	5	5	1	5	3	62	MEDIO	ALTO	MEDIO	2.00	
15	2	3	4	2	5	5	4	1	5	4	5	2	3	2	4	5	4	3	5	3	71	MEDIO	ALTO	ALTO	3.00	
16	5	3	4	1	5	5	4	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	3	4	5	83	MEDIO	ALTO	ALTO	3.00	
17	4	2	5	1	2	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	1	4	5	75	MEDIO	ALTO	ALTO	3.00	
18	4	2	4	1	2	5	5	4	5	2	5	1	2	2	5	5	3	5	4	5	71	MEDIO	ALTO	ALTO	3.00	
19	2	1	4	5	2	5	5	5	5	2	5	1	4	1	5	4	3	4	4	3	70	MEDIO	ALTO	ALTO	3.00	
20	5	3	4	5	2	5	3	4	5	4	2	3	4	4	5	5	5	4	4	3	79	MEDIO	ALTO	ALTO	3.00	
21	4	3	3	5	3	4	5	2	5	3	2	3	2	2	5	3	3	1	4	5	67	MEDIO	ALTO	MEDIO	2.00	
22	4	1	4	2	2	4	5	4	5	4	2	5	1	4	5	3	5	5	4	4	73	MEDIO	ALTO	ALTO	3.00	
23	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	2	2	2	5	5	2	2	5	4	73	MEDIO	ALTO	ALTO	3.00	
24	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	25	BAJO	ALTO	BAJO	1.00	
25	5	1	5	4	3	5	4	5	3	4	3	2	2	1	3	5	5	5	5	4	74	MEDIO	ALTO	ALTO	3.00	
26	3	4	5	2	2	4	4	3	5	4	2	5	4	2	3	3	3	2	5	4	69	MEDIO	ALTO	ALTO	3.00	
27	4	2	5	2	2	4	4	5	5	5	2	1	3	2	4	5	4	5	5	4	73	MEDIO	ALTO	ALTO	3.00	
28	4	2	5	1	2	4	4	5	3	5	3	3	3	1	4	4	4	2	5	4	68	MEDIO	ALTO	ALTO	3.00	
29	4	2	5	4	2	4	4	3	2	5	3	2	3	1	3	5	4	2	5	4	67	MEDIO	ALTO	MEDIO	2.00	
30	4	5	5	4	2	4	4	3	1	4	2	1	4	5	4	4	4	5	5	5	75	MEDIO	ALTO	ALTO	3.00	