

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS**

**“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN  
LABORAL EN UN RESTAURANTE POLLERÍA,  
CALLAO - 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración y Servicios Turísticos**

**Autor:**

Lucero Karla Madge Bocanegra

**Asesor:**

Dra. Gaby Mónica Felipe Bravo

<https://orcid.org/0000-0003-3931-8895>

Lima - Perú

2022

### JURADO EVALUADOR

|                           |                          |          |
|---------------------------|--------------------------|----------|
| Jurado 1<br>Presidente(a) | Victor Hugo Haro Hidalgo | 09862514 |
|                           | Nombre y Apellidos       | Nº DNI   |

|          |                             |          |
|----------|-----------------------------|----------|
| Jurado 2 | Lupe Yovani Gallardo Pastor | 10217004 |
|          | Nombre y Apellidos          | Nº DNI   |

|          |                           |          |
|----------|---------------------------|----------|
| Jurado 3 | Juan Carlos Ganoza Aleman | 30835154 |
|          | Nombre y Apellidos        | Nº DNI   |

## **DEDICATORIA**

Esta investigación va dedicada a

La personas mas importante en mi vida y la que me apoyo desde que comencé mi carrera y sería mi madre Juana Bocanegra Ayllón ya que sin su apoyo no hubiera podido atravesar todo esta travesia desde que empece mi carrera hasta ahora y mas que todo porque en mi vida fue padre y madre y no solo es mi logro sino de ella también.

“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Callao – 2022”

## **AGRADECIMIENTO**

Esta investigación lo pude realizar gracias a mi asesora que me ayudo mucho en muchos aspectos Gaby Mónica Felipe Bravo ella siempre estuvo a mi disposición de ayudarme en toda esta investigación y le estoy muy agradecida.

### Tabla de contenido

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| JURADO EVALUADOR                      | 2  |
| DEDICATORIA                           | 3  |
| AGRADECIMIENTO                        | 4  |
| TABLA DE CONTENIDO                    | 5  |
| ÍNDICE DE TABLAS                      | 6  |
| ÍNDICE DE FIGURAS                     | 7  |
| RESUMEN                               | 8  |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN              | 9  |
| 1.1. Realidad problemática            | 9  |
| 1.2. Formulación del problema         | 16 |
| 1.3. Objetivos                        | 16 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA              | 19 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS              | 22 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 30 |
| REFERENCIAS                           | 37 |
| ANEXOS                                | 42 |

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Distribución de la muestra según el área de atención.....22

Tabla 02: Estadísticos descriptivos de centralización y dispersión del clima organizacional  
y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Callao - 2022”.....23

Tabla 03. Tabla cruzada Clima organizacional y Satisfacción laboral.....24

Tabla 04: Correlación clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante.....28

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 01 : Regiones de aceptación y rechazo de Ho .....  | 25 |
| Figura 02: Histograma clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante<br>pollería, Callao - 2022” ..... | 26 |
| Figura 03: Histograma clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante<br>pollería, Callao - 2022” ..... | 27 |

## RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería, Callao - 2022. El tipo de investigación fue cuantitativa, aplicada, transversal y correlacional. La muestra la constituyeron 15 colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario tipo Likert constituido por 41 preguntas, el cual tuvo confiabilidad arrojó un: alfa de Cronbach de 0,969; los rangos que se consideró fueron: Nunca (0-26), A veces (27-52), Regularmente (53-78), Casi siempre (79-104) y Siempre (105-130). Para el tratamiento estadísticos de los datos se utilizó coeficiente de correlación de Pearson. Se halló que el nivel de clima organizacional de los colaboradores del restaurante pollería fue muy bueno y que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores fue bueno. Por último se halló que existió una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un restaurante pollería, 2022.

**PALABRAS CLAVES:** Clima organizacional, satisfacción laboral, restaurante pollería



## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Según la Organización Panamericana de la Salud-OPS (2022), en América casi el 50% de la población cuenta con un trabajo, esta actividad se constituye en la mayor fuente de producción y desarrollo. Es necesario destacar que en América Latina y el Caribe, también se contribuye en el 60% de la fuerza de trabajo, la cual lo realizan en todos los sectores económicos; por lo cual se requiere asegurar el alto rendimiento y productividad en base a condiciones seguras, saludables y satisfactorias que la empresa pueda brindar, así mismo se requiere que el empleo sea equitativo y justo, solo así se podrá lograr un trabajo decente; por otro lado las condiciones inseguras, insatisfactorias o peligrosas conlleva a que se puedan producir accidentes, enfermedades o muertes en el trabajo. Finalmente se menciona que el trabajo y el empleo determinan las clases sociales.

Dentro de la problemática relacionada al clima organizacional y satisfacción laboral en los restaurantes pollería, se encuentra el conocer el comportamiento de los colaboradores, quienes permitirán que se realice el cambio dentro del ambiente laboral en los restaurantes; ya que el colaborador debe sentirse cómodo en su trabajo y percibir un clima laboral en el que él se pueda expresar, desarrollarse y sentirse parte de la empresa en un clima laboral óptimo, lo cual generara para la empresa un mayor rendimiento en su jornada laboral.

El mercado gastronómico en el Perú ofrece una gran variedad de ofertas, una de ellas es la venta de pollo a la brasa, este producto es considerado uno de los plato bandera, en este sentido Solís y Almonacid (2013) indican que las poblaciones socioeconómicas que tienen más preferencia por el pollo a la brasa se encuentran en los estratos C y D; siendo ellos los

“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Callao – 2022”

que consumen esta preparación culinaria en Lima Metropolitana y Callao (estos estratos representan al 68% de la población); se debe mencionar que hay un incremento en la apertura de restaurantes pollerías, ya sea como negocios únicos o como cadenas de pollerías como: Pardos Chicken, Norkys, Rokys, entre otros. Este mercado se está expandiendo más en nuestro país.

García (2009) indica que la estructura del sistema organizacional conlleva a un clima específico, en función a las apreciaciones de los miembros y este clima indicaría comportamientos en los individuos, tales comportamientos afectan en la organización, en el clima laboral y así se concluye el circuito.

En relación a la variable clima organizacional, Borja (2015) señala que éste es un tema muy relevante para las organizaciones, tanto para las pequeñas, medianas o grandes empresas. Es necesario realizar un análisis de este tema ya que se constituye en una herramienta de trabajo que podría ayudar a obtener mayores logros utilizando los recursos aptos de la organización como en el talento humano ya que este es el motor para que se logre alcanzar los objetivos.

Sulca y Takechita (2021) mencionan que existen 3 enfoques para definir clima organizacional: los objetivos, los subjetivos y los integradores. En cuanto al enfoque de objetivos, brindaran las peculiaridades de la organización, el enfoque subjetivos está centrado en los colaboradores, y por último el enfoque integrador considera los 2 enfoques mencionados anteriormente. Entonces podemos indicar que si se habla de clima organizacional estamos hablando de los colaboradores y al hablar de la satisfacción laboral podemos indicar que se trata de interés, aspiración personal, condiciones de trabajo, beneficios y otros.

Juárez (2018), menciona que el clima organizacional se genera a partir de la interacción diaria con sus compañeros de trabajo, en este medio pueden intercambiar vivencias y todo una serie de experiencias. El clima organizacional permite que los colaboradores generen un ambiente particular en la empresa.

Haciendo referencia a la variable satisfacción laboral, Way, Sturman y Raab (2010) mencionan que el colaborar en la empresa es uno de los factores considerados en el desempeño laboral, que está directamente relacionado con el servicio al cliente y su desempeño en la empresa. Este aspecto permitirá que el colaborador perdure en la empresa, el efecto que tiene la satisfacción laboral sobre el clima de servicio grupal resulta positivo, esto fue comprobado por los supervisores de la empresa que midieron el comportamiento laboral grupal. Por otro lado hallaron que los gerentes están dispuestos a mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores siempre y cuando se obtengan buenos resultados en su evaluación, lo cual generara recompensas por su desempeño.

Bustos & Giménez (2007), mencionan que la satisfacción laboral, motivación laboral y clima organizacional generan en su conjunto una efectividad muy alta en la productividad de cada individuo. En este sentido la motivación laboral es la que nos permite ser más activos; la satisfacción laboral es la que nos permite ser complacientes o estar en desagrado con alguna situación; y el clima organizacional es la que nos permite percibir la realidad de dichos indicadores previos, considerando los modos: compartidos, manifiestos y medibles.

Hannoun (2011) indica que la satisfacción en el trabajo es la actitud y motivación que se tiene en el ambiente laboral, así mismo hace referencia a la conducta del colaborador en su espacio de trabajo, ya sea en su fuerza e intensidad; en cambio al hablar solo de la satisfacción se concentra en los sentimientos. Además se puede indicar que la motivación es motor, el por qué y el para que de la conducta del individuo. Es importante saber qué motiva

“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Callao – 2022”

al colaborador, en vista a que si se comprende más los motivos de un colaborador para trabajar, se podrá comprender su conducta y saber acerca de cómo mantener su interés, su deseo por trabajar en el mejor nivel que le sea posible y útil en la empresa.

Bordas (2016), define como satisfacción laboral a las actitudes del personal y las respuestas a las evaluaciones psicológicas en la organización. En cambio el clima laboral habla sobre lo que se percibe en el entorno laboral, es una cualidad de la organización mientras que la satisfacción laboral está más relacionada con los colaboradores; es por eso que un buen clima laboral hace que haya una mayor satisfacción en el trabajo.

Según Calixto (2019) menciona que las empresas le dan más relevancia a la satisfacción laboral, este factor es importante debido a que se verá influenciada por muchas variables laborales, entre ellas: el sueldo, la inspección, oportunidades laborales, procesos internos y políticas, entre otros; estas variables son positivas para la satisfacción laboral, ya que las personas tendrán una mejor percepción del trabajo que realizan, esto hace que puedan crear juicios de autoevaluación, los que los pueden poner en un estado positivo o negativo en el ambiente laboral. Las personas han una mayor satisfacción laboral si su forma de vivir concuerda con lo que previamente la persona ya se proyectó, es por eso que la satisfacción en el trabajo y con el entorno social son importantes también para la satisfacción de vida.

Chiang , Martín & Núñez (2010) indican que existe un debate entre la evaluación del clima psicológico y el clima organizacional. Se puede indicar que el primero estudia el nivel individual y el segundo estudia el organizacional. Estos dos aspectos se constituyen en fenómenos multidimensionales que describen lo que los empleados perciben dentro de la organización.

Aamodt (2010) menciona que la teoría de aprendizaje se relaciona con los niveles de motivación y satisfacción, lo cual se puede aplicar en el entorno laboral, uno de los ejemplos que se puede mencionar es cuando los colaboradores antiguos trabajan con esmero y hablan de las experiencias positivas de su centro laboral y de sus empleadores, por consiguiente, y según sus experiencias los nuevos colaboradores imitarán este actuar y serán productivos, no obstante de suceder lo contrario, es decir si los colaboradores antiguos son flojos y se quejan de su trabajo, los nuevos podrían copiar este comportamiento.

Según Duarte de la Peña (2018) indica que cada persona proyecta una satisfacción de uno mismo en el trabajo y con el entorno social, éstos son importantes también para la satisfacción de vida. La relación que existe entre la satisfacción laboral y el clima organizacional tiende a llegar a ser dependiente por diversos factores.

La motivación intrínseca, habla de las 3 C's y estas son la colaboración, la satisfacción y la posibilidad de elección, y esto nos indica en que los jefes deben conocer dichas motivaciones para buscar un incentivo más adecuado. Bruce (2002), indica que la gente se sentirá más motivada a esforzarse en su ámbito laboral cuando se le anima a cooperar y cuando sabe que su desempeño añade valor y lo dejan tomar decisiones en el trabajo. La motivación intrínseca en general se basa en el desarrollo personal y el cumplimiento de planes de la persona y de sus sueños y la motivación extrínseca es la retribución salarial y monetaria (Mendoza, 2011).

Rovira (2017) indica que la motivación extrínseca hace referencia a los motivos que llevan a una persona a realizar un determinado trabajo y está sujeto a contingencias o factores externos, por ejemplo los incentivos; la motivación extrínseca se enfoca en premios o recompensas que se obtienen al realizar una tarea o labor determinada, por ejemplo el salario que se le da un trabajador por un trabajo en específico o cuando un padre le da un premio al

hijo por un buen rendimiento académico. Sin embargo, la motivación extrínseca no es una buena aliada con el correr del tiempo, ya que aparta a la persona realmente de la motivación que tiene, y su desempeño pueda disminuir. En general se podría mencionar que si algo se inicia solo por placer de realizarlo, después se percibirá como obligación y no se disfrutará de la misma manera. Esto no quiere decir que la motivación extrínseca sea mala, ya que si un colaborador recibe un premio o recompensa por un trabajo realizado, esto debería ser satisfactorio pero no debe acabar remplazando a la satisfacción que se genera por la realización de la actividad.

Según González (2012) la plasticidad estructural significa adaptación al entorno y la capacidad que tiene las organizaciones de procesar los conflictos que se producen en su entorno o en su mismo núcleo sin que se produzcan cambios importantes en la identidad de la organización. La identidad y estructura son conceptos complementarios, la estructura podrá modificarse con el tiempo para dar lugar a nuevas tareas y procedimientos, mientras que la identidad no tendrá cambios a lo largo del tiempo

Según Extremera y Fernández (2004) las habilidades interpersonales de los colaboradores son un componente importante en la vida social que ayuda a las personas a relacionarse obteniendo beneficios mutuos. Las habilidades sociales permite que las personas desarrollen competencias con sus pares sin olvidar que el apoyo social.

Granados et al. (2011) indica que siempre se han generado formas de recompensar a los colaboradores por el trabajo desempeñado, el surgimiento de los sistemas de recompensas proporcionó y promovió los estándares de desempeño mediante los cuales se puede medir y retribuir la productividad del empleado, las recompensas se ubican como la evolución de las organizaciones. En vista a que los empleados tienen diferentes necesidades,

“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Callao – 2022”

las expectativas de las recompensas que podrían obtener se basan en la satisfacción que buscan, esto los haría más productivos y así alcanzarían las metas en la organización.

Gonzales y Uribe (2018) trabajaron sobre la dimensión “identidad” en el campo organizacional, considerando como problema relevante los fenómenos organizacionales. Este concepto inicialmente perteneció a la Sociología y Psicología y después fue introducido en el campo de los Estudios Organizacionales (EO). Sobre la dimensión “identidad” se identifican 3 características principales: Los puntos de respuesta a características que son propias de la organización, éstas son reconocidas como central, las características que distinguen la organización de otras; y aquellas que responden a características que exhiben cierto grado de igualdad o continuidad a través del tiempo.

Son escasos los estudios realizados en el tema, de los cuales se puede mencionar a Espinoza (2019), quien en un estudio realizado en un restaurante de la ciudad de Lima, determinó que la percepción del clima organizacional dentro del restaurante fue bueno, ya que el 49% dijo estar en una situación alta. Además, el nivel de satisfacción laboral fue también alto, según el 62% de los encuestados. Esto demostró que los colaboradores se sienten motivados al realizar sus tareas y están satisfechos, tanto a nivel personal como profesional.

Barrantes (2021) realizó un estudio en un establecimiento de Fast Food en Trujillo, en el cual halló que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en sus colaboradores fue estadísticamente significativa, considerando los factores de las dimensiones del trabajo (generalmente relacionada al clima laboral) y el nivel de satisfacción laboral. Sus hallazgos corroboraron, su hipótesis planteada, es decir, una vinculación representativa entre las condiciones organizacionales y el bienestar profesional de los colaboradores.

En vista a lo mencionado anteriormente se planteó el estudio con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería Callao – 2022, y en base a ello se puedan planificar mejoras correspondientes en el rubro.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería Callao - 2022?

## **1.3. Objetivos**

Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería Callao - 2022

## **1.4. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel del clima organizacional de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.
- Determinar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.



“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Callao – 2022”

- Determinar la relación entre la recompensa del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.

Las hipótesis de investigación formuladas para este estudio fueron:

❖ **Hipótesis de investigación (Hi)**

El clima organizacional que se tiene en la empresa guarda correlación positiva y significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería, Callao – 2022

❖ **Hipótesis nula (Ho)**

El clima organizacional que se tiene en la empresa no guarda correlación positiva y significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería, Callao – 2022.

❖ **Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub>: El clima organizacional en cuanto a la estructura que se tiene en la empresa guarda correlación positiva y significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería, Callao – 2022

H<sub>2</sub>: El clima organizacional en cuanto a la autonomía que se tiene en la empresa guarda correlación positiva y significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería, Callao – 2022

H<sub>3</sub>: El clima organizacional en cuanto a las relaciones Interpersonales que se tiene en la empresa guarda correlación positiva y significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería, Callao – 2022

“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Callao – 2022”

H<sub>4</sub>: El clima organizacional en cuanto a la recompensa que se brinda en la empresa guarda correlación positiva y significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería, Callao – 2022

H<sub>5</sub>: El clima organizacional en cuanto a la identidad que se tiene en la empresa guarda correlación positiva y significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería, Callao – 2022.

Según lo obtenido la relación entre las dimensiones de la variable “clima organizacional”: estructura, autonomía, relaciones interpersonales, recompensa e identidad y la variable “satisfacción laboral” fue positiva y significativa.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, en vista a que se recolectó datos mediante un cuestionario y los datos fueron procesados estadísticamente, Neill y Cortez (2018) mencionan que una investigación cuantitativa recogen datos específicos y analizan la información, la recopilación de información se puede realizar estadísticamente, matemáticamente o a través de herramientas informáticas.

La investigación fue correlacional, Hernández (2003) que menciona que un estudio correlacional tiene como propósito evaluar y analizar 2 variables conceptos y estas se miden de manera estadística ya que se espera que la variable que se ha medido también tenga correlación entre sí.

Esta investigación fue transversal, en vista a que los datos fueron medidos y recolectados en un solo momento, Hernández, Fernández y Baptista (2010), mencionan que los diseños de investigación transversal recolectan datos en un tiempo único ya que su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado.

García, (2009) mencionó que la investigación no experimental, permite evaluar a la o las variables en su contexto natural para luego analizarlos más profundamente.

La población la constituyeron 15 colaboradores de un Restaurante pollería en el distrito de Callao, para muestra fue seleccionada por conveniencia, y en vista a que el número era pequeño se optó por trabajar con toda la población, la cual laboraba en dos horarios: turno tarde y turno noche. Así mismo la muestra estuvo conformada por 8 varones y 7 mujeres, entre 22 y 50 años.

En el estudio se incluyó a los 15 colaboradores, los cuales estaban distribuidos en las siguientes áreas: parrilla y cocina, área de servicio, área de reparto y área de caja. Se excluyó a aquellas personas ajenas al restaurante pollería, como por ejemplo proveedores.

La técnica usada fue la encuesta, el instrumento que se utilizó en la investigación fue un cuestionario con escala tipo Likert tomado de Felipe et al. (2018), cuyo análisis de confiabilidad arrojó un: alfa de Cronbach de 0,969. Se tuvo en cuenta las siguientes puntuaciones con su respectiva interpretación: Nunca (0-26), A veces (27-52), Regularmente (53-78), Casi siempre (79-104) y Siempre (105-130).

Así mismo esta escala sirvió para establecer los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores, se obtuvo la siguiente equivalencia en cuanto a los niveles: Deficiente (0-26), Regular (27-52), Bueno (53-78), Muy bueno (79-104) y Excelente (105-130).

Los datos fueron recogidos a través de la aplicación cuestionarios impresos a los participantes, quienes laboraban en dos turnos: tarde y noche, previamente a su llenado se procedió a la explicación correspondiente para evitar equivocaciones. Luego los datos fueron trasladados a matrices en el programa Microsoft Excel 2016 y analizados posteriormente con el programa estadístico SPSS Statistic 25, obteniéndose el coeficiente de correlación de Pearson, y plasmadas en tablas de frecuencia, gráficos y estadísticos descriptivos.

Para el estudio se incluyó a los colaboradores del área de parrilla de un restaurante pollería, que laboraran en el área de servicio, del área de delivery y del área administrativa de un restaurante. Se excluyó a aquellas personas ajenas al restaurante pollería, como por ejemplo proveedores.

Los aspectos éticos que se tuvieron en cuenta fueron:

- Antes de iniciar de la investigación se solicitó el permiso a la empresa comunicándoles el motivo y propósito de la investigación.
- Antes de la aplicación de los instrumentos se explicó a los colaboradores que la toma de datos sería de manera anónima, que se podrían retirar en cualquier momento de la investigación y que podrían tener acceso a los datos finales del estudio.
- Los datos recopilados en esta investigación se trataron de forma sincera y fueron mostrados íntegramente al administrador de la empresa.
- No se forzó situaciones que cambien o desvirtúen los hallazgos encontrados.
- Los datos y resultados de la investigación se trataron de forma confidencial con fines académicos, respetando a la empresa en la cual se realizó el estudio.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación se analizan los datos recogidos a través del instrumento usado.

A continuación la caracterización de la muestra:

**Tabla 01**

*Distribución de la muestra según el área de atención*

| Áreas de trabajo    | Cargos             | N° | Porcentaje (%) |
|---------------------|--------------------|----|----------------|
| Área de parrillas   | Maestro hornero    | 1  | 7              |
|                     | Hornero            | 1  | 7              |
|                     | Frituras           | 1  | 7              |
|                     | Auxiliar de cocina | 2  | 13             |
| Área de servicios   | Mozos              | 5  | 33             |
| Área de reparto     | Deliverys          | 2  | 13             |
| Área administrativa | Administrador      | 1  | 7              |
|                     | Cajera             | 2  | 13             |
| TOTAL               |                    | 15 | 100            |

En la tabla 01, se muestra la distribución de la muestra, el área en la cual hubo mayor cantidad de personal fue el “área de servicios”.

Como primer punto se obtuvieron los estadísticos descriptivos.

**Tabla 02**

*Estadísticos descriptivos de centralización y dispersión del clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, callao - 2022”*

| N                          | Variables            |                      |
|----------------------------|----------------------|----------------------|
|                            | Clima organizacional | Satisfacción laboral |
|                            | Válido               | 15                   |
|                            | Perdidos             | 0                    |
| Promedio                   | 96.60                | 54.60                |
| Error estándar de la media | 4.716                | 3.028                |
| Mediana                    | 95.00                | 57.00                |
| Moda                       | 118                  | 58 <sup>a</sup>      |
| Desv. Desviación           | 18.263               | 11.728               |
| Varianza                   | 333.543              | 137.543              |
| Rango                      | 55                   | 35                   |
| Mínimo                     | 66                   | 36                   |
| Máximo                     | 121                  | 71                   |
| Suma                       | 1449                 | 819                  |

Los resultados presentados en la Tabla 02, permitieron observar los valores estadísticos descriptivos de centralización y dispersión, visualizamos que el valor promedio del Clima organizacional fue 96.60 y la promedio en la satisfacción laboral fue 54.60.

En lo que respecta a la desviación estándar, se observó que el clima organizacional en el restaurante pollería, se dispersó en promedio de su valor central en 18.26 puntos, esto significa que los valores de la variable tuvieron un alto grado de variabilidad.

En lo que se refiere a la desviación estándar de la satisfacción laboral en el restaurante pollería, fue 11.73 puntos, que indica que los valores de la variable tienen un bajo grado de variabilidad. Así mismo se observó que existe una diferencia numérica grande en el puntaje

“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Callao – 2022”

mínimo y máximo del clima organizacional (66 y 121 respectivamente). Además se observa que existe una diferencia numérica relativamente pequeña en el puntaje mínimo y máximo de la satisfacción laboral (36 y 71 respectivamente).

**En relación al objetivo general:** Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería Callao – 2022, obtuvieron los siguientes datos estadísticos:

**Tabla 03**  
*Tabla cruzada del Clima organizacional y Satisfacción laboral*

|                             |                   | Satisfaccion laboral |              |              | Total        |       |
|-----------------------------|-------------------|----------------------|--------------|--------------|--------------|-------|
|                             |                   |                      | Regularmente | casi siempre | siempre      |       |
| <b>Clima organizacional</b> | Regularmente      | Recuento             | 3            | 0            | 0            | 3     |
|                             |                   | Recuento esperado    | 0,8          | 1,2          | 1,0          | 3,0   |
|                             |                   | % del total          | 20,0%        | 0,0%         | 0,0%         | 20,0% |
|                             | Casi siempre      | Recuento             | 1            | 5            | 0            | 6     |
|                             |                   | Recuento esperado    | 1,6          | 2,4          | 2,0          | 6,0   |
|                             |                   | % del total          | 6,7%         | <b>33,3%</b> | 0,0%         | 40,0% |
|                             | Siempre           | Recuento             | 0            | 1            | 5            | 6     |
|                             |                   | Recuento esperado    | 1,6          | 2,4          | 2,0          | 6,0   |
|                             |                   | % del total          | 0,0          | 6,7%         | <b>33,3%</b> | 40,0% |
| <b>Total</b>                | Recuento          | 4                    | 6            | 5            | 15           |       |
|                             | Recuento esperado | 4,0                  | 6,0          | 5,0          | 15,0         |       |
|                             | % del total       | 26,7%                | 40,0%        | 33,3%        | 100,0%       |       |

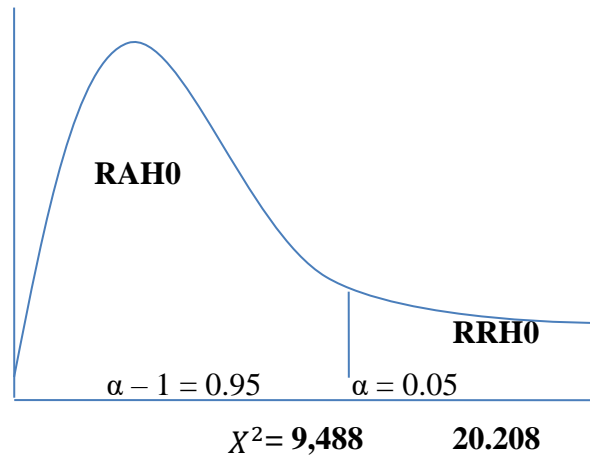
Chi Cuadrado ( $X^2$ )= 20.208    Sig. P= 0.00    P < 0.05    R de Pearson =0.00

Nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$  y gl = 4 (Chi tabla = 9.488).



**Figura 01**

*Regiones de aceptación y rechazo de Ho*

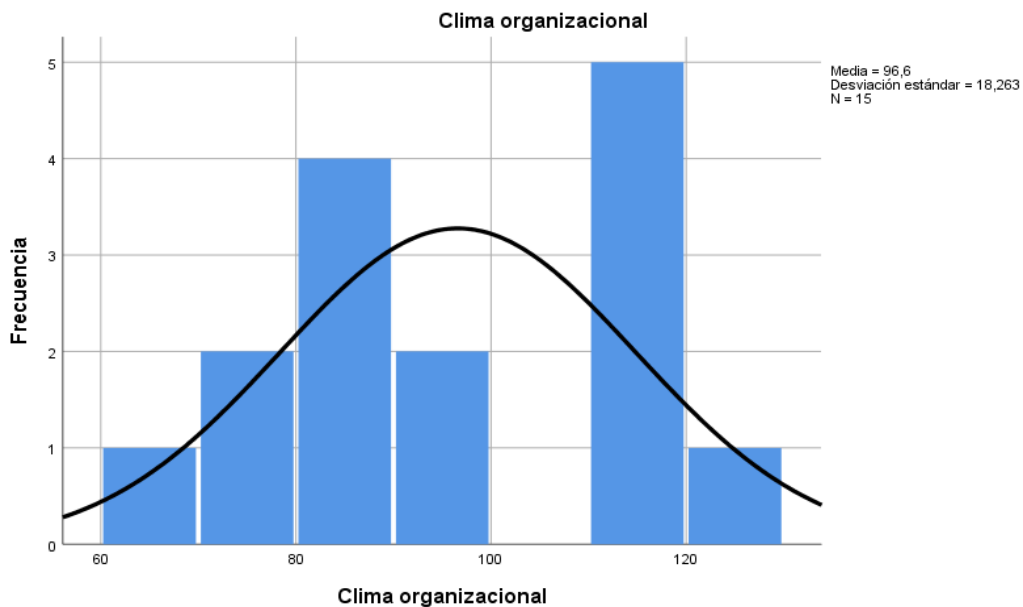


*Nota.* Según la correlación del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería, Callao - 2022; utilizando la prueba Chi-cuadrado se demuestra en la Figura 04, que con una confianza del 95%, la relación de las variables es positiva y significativa, esto se valida cuando  $X^2 = 20.208 > 9,488$ , Sig. P = 0.00 < 0.05; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis de investigación Hi. Esto significa que el clima organizacional guarda correlación positiva y significativa con la satisfacción laboral del restaurante pollería, Callao 2022. Lo que significa que al incrementar el nivel del clima organizacional, se incrementaría el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.

En relación al **primer objetivo específico**, el cual fue: Determinar el nivel del clima organizacional de los colaboradores del restaurante pollería, Callao – 2022, se obtuvo lo siguiente:

**Figura 02:**

*Histograma clima organizacional en un restaurante pollería, Callao - 2022*

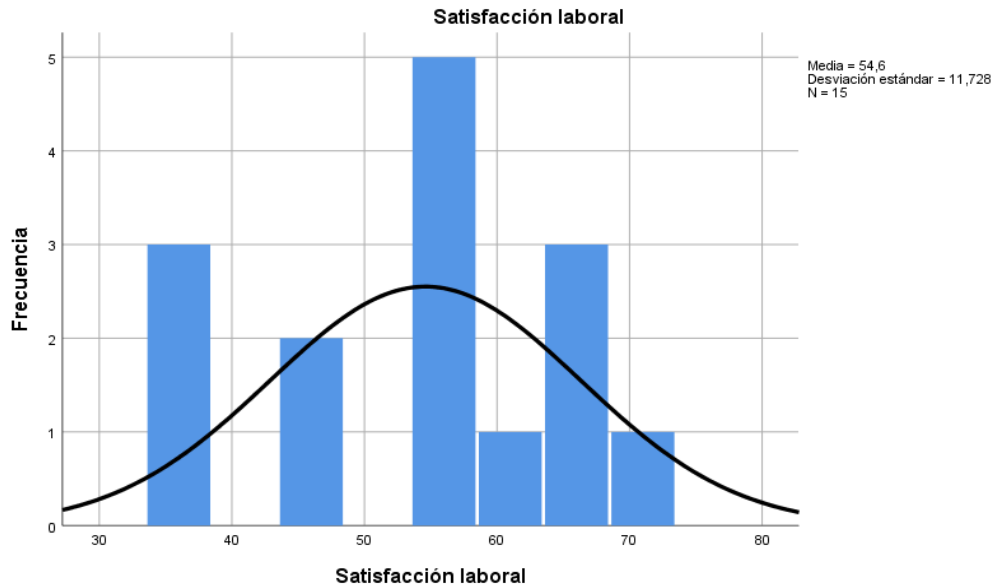


*Nota.* En la figura se observa que el promedio para los valores del clima organización en el restaurante pollería fue 96.6 puntos. Considerando los siguientes intervalos: Deficiente (0-26), Regular (27-52), Bueno (53-78), Muy bueno (79-104) y Excelente (105-130), se observó que el nivel del clima organización fue “Muy bueno”.

En relación al **segundo objetivo específico**, el cual fue: Determinar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao – 2022, se obtuvo lo siguiente:

**Figura 03**

*Histograma de la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Callao - 2022*



*Nota.* En la figura se observa que el promedio para los valores de la satisfacción laboral en el restaurante pollería fue de 54.6 puntos; considerando los siguientes intervalos: Deficiente (0-26), Regular (27-52), Bueno (53-78), Muy bueno (79-104) y Excelente (105-130), se obtuvo que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores fue “Bueno”.

En la siguiente tabla se resume el análisis de datos para los siguientes objetivos específicos:

- Determinar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.

- Determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.
- Determinar la relación entre la recompensa del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.

**Tabla 04**

*Correlación clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Callao - 2022”*

| Relacion variable y variable2                                  | Chi cuadrado obtenido | Chi cuadrado crítico | Probabilidad (Sig. P) | Decision         | Significancia                |
|--|-----------------------|----------------------|-----------------------|------------------|------------------------------|
| clima organizacional - satisfaccion laboral                    | 20,208                | 9,488                | 0,000                 | Se rechaza la Ho | La relacion es significativa |
| Relacion de las dimensiones de la variable 1 con la variable 2 |                       |                      |                       |                  |                              |
| Estructura   | 17,500                | 9,488                | 0,002                 | Se rechaza la Ho | La relacion es significativa |
| Autonomia  | 16,208                | 9,488                | 0,003                 | Se rechaza la Ho | La relacion es significativa |
| Relaciones interpersonales                                     | 20,208                | 9,488                | 0,000                 | Se rechaza la Ho | La relacion es significativa |
| Recompensa   | 13,83                 | 12,59                | 0,032                 | Se rechaza la Ho | La relacion es significativa |
| Identidad  | 13,708                | 9,488                | 0,008                 | Se rechaza la Ho | La relacion es significativa |

En la Tabla 04 se observan los datos correspondientes a la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se obtuvo un valor de Chi cuadrado calculado de 20.208 con una probabilidad de 0.000. En las dimensiones: clima organizacional en la estructura y satisfacción laboral, se obtuvo un Chi cuadrado calculado de 17.500 con una probabilidad de 0.002 siendo esta positiva y significativa. El clima organizacional en la autonomía y la satisfacción laboral, presenta un valor de Chi cuadrado calculado de 16.280 con una probabilidad de 0.003 siendo esta positiva y significativa. El clima organizacional en las relaciones interpersonales y satisfacción laboral, presenta un valor de Chi cuadrado calculado de 20.208 con una probabilidad de 0.000 siendo esta positiva y significativa. El clima organizacional en recompensa y satisfacción laboral, presenta un valor de Chi cuadrado calculado de 13,83 con una probabilidad de 0.032 siendo esta positiva y significativa. El clima organizacional en la identidad y satisfacción laboral, presenta un valor de Chi cuadrado calculado de 13,708 con una probabilidad de 0.008; siendo esta positiva y significativa.

## **CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

Luego de analizar los resultados obtenidos referente a la relación entre el clima organizacional y las satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa gastronómica, se puede hacer hincapié en la importancia de recoger el sentir del personal que labora en la empresa, en relación a su trabajo realizado, en vista a su involucramiento directo con el proceso productivo de ésta; en este sentido García (2009), menciona que el clima organizacional se basa en la apreciación de los colaboradores tienen de las actividades realizadas en la empresa de manera individual y con sus pares. Así mismo, Chiang , Martín, & Núñez (2010), señalan que el clima organizacional es uno de los fenómenos multidimensionales que describen lo que los colaboradores perciben dentro de la organización. En el establecimiento evaluado se observó que la gerencia tenía poco interés en conocer las necesidades, motivaciones e inconvenientes de su personal, considerando que ellos no sólo constituyen la mano de obra sino el corazón de la empresa, y el trato que reciban lo puede hacer sentir cómodos o no al realizar sus actividades.

En el presente estudio, el instrumento utilizado, fue tomado de Felipe et al. (2018), ellos consideraron la evaluación de las siguientes dimensiones del clima organizacional: estructura, autonomía, relaciones interpersonales, recompensa e identidad, mientras que para la variable satisfacción laboral se consideraron las dimensiones: factores intrínsecos y extrínsecos. En el caso de Sulca y Takechita (2021), evaluaron las siguientes dimensiones: interés, aspiración personal, condiciones de trabajo, beneficios y otros. En ambos casos se aprecia que Felipe et al. (2018) consideraron evaluar más al colaborador su sentir como persona y no solo como colaborador, mientras que Sulca y Takechita (2021) tuvieron una orientación a evaluar cómo se sentía la persona como colaborador que como persona en sí.

Como se puede apreciar, la variable satisfacción laboral se puede medir considerando diferentes aspectos de la naturaleza del colaborador.

En relación a la población de estudio evaluada, ésta se encuentra en el estrato socioeconómico “D”, según IPSOS (2023), el 27% de la población del Perú se encuentra en este estrato social, con un ingreso promedio de 2480 soles mensuales, en este sentido Solis y Almonacid (2013) señalaron que en Lima Metropolitana y Callao, los estratos económicos predominantes eran el C y D, se debe mencionar que por lo general las viviendas de este grupo socioeconómico son de techos de lamina, fibra de cemento o similares.

En relación al objetivo general, se obtuvo un nivel del clima organizacional: Muy bueno y satisfacción laboral: Bueno. Se halló una relación positiva y significativa ( $\text{sig}: 0,000$ ). En este sentido Bustos & Giménez (2007), mencionan que la satisfacción laboral y el clima organizacional generan una alta productividad y eficiencia en los trabajadores. Estos elementos tienen un impacto significativo en cómo el individuo percibe su trabajo, considerando los modos compartidos, manifiestos y medibles. Según Duarte de la Peña (2018) mencionan que la satisfacción que los colaboradores expresan en el trabajo y el entorno social, es clave para la satisfacción general con la vida. Diversos factores contribuyen a la dependencia entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. Un estudio similar fue realizado por Espinoza (2019), quien halló que el nivel del clima organizacional en los colaboradores fue alto (49%) y el nivel de la satisfacción laboral fue también alto (62%) dentro del restaurante, se obtuvo que los colaboradores se sentían motivados a llevar a cabo sus tareas así mismo se sentían satisfechos tanto en el ámbito personal como profesional. Estos resultados también coinciden con el estudio realizado por Barrantes (2021), quien demostró que existió una relación significativa entre el clima

organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de Fast Food en Trujillo, confirmando así la hipótesis planteada.

En relación al primer objetivo específico, se puede mencionar que un clima organizacional positivo contribuirá a una mayor satisfacción laboral, ya que los colaboradores se sentirán respetados, valorados y motivados. Por otro lado, un ambiente de trabajo negativo o de desconsideración ocasionará un descenso en la satisfacción laboral, lo cual tendrá un efecto negativo en el rendimiento y compromiso de los empleados. Se puede señalar a Calixto (2019), quien menciona que las empresas le dan más relevancia a la satisfacción laboral, es importante este factor ya que dependerá o estará influenciada por varios determinantes laborales como: el sueldo, la inspección, oportunidades laborales, procesos internos y políticas, entre otros; estas determinantes serán positivos para la satisfacción ya que las personas tienen una percepción del trabajo que realizan, esto hace que creen juicios de autoevaluación que lo pueden poner en un estado positivo o negativo en el ambiente laboral.

En relación a la variable “clima organizacional”, se halló que es un aspecto vital para la empresa, en vista a que le permite tener una estructura sólida dentro de la misma, por lo cual es necesario realizar mediciones sobre el clima organizacional y que los resultados se puedan compartir con los colaboradores. Un ambiente de trabajo positivo y de apoyo, ayuda a los colaboradores a sentirse valorados y los anima a rendir mejor, lo que resulta en un mejor servicio al cliente, mayor productividad y mayores ganancias para la empresa. Un clima organizacional que carezca de respeto y apoyo puede conducir a problemas de moral y ausentismo, lo que tendrá un impacto negativo en el éxito del restaurante. En este sentido Bustos y Berbel (2007) indican que el clima organizacional les permite percibir la realidad de la empresa y los resultados deben ser compartidos, manifiestos y medibles.



En el estudio realizado se obtuvo que el nivel del clima organizacional fue “Muy bueno” (96.6%), cabe mencionar que este aspecto es muy importante en vista a que si no hay armonía el lugar de trabajo los colaboradores no se sentirán cómodos y eso hará que su desempeño laboral no sea positivo, es por ello que debe existir una adecuada convivencia entre compañeros de trabajo, así como lo indica Juárez (2018), quien menciona que si hay más interacción entre ellos permitirá un mejor ambiente en la empresa. Según lo hallado los colaboradores que tienen más tiempo laborando en la empresa tienen una percepción más clara de su trabajo y lo disfrutan, lo cual será reflejado hacia los colaboradores de nuevo ingreso, permitiendo que sientan lo mismo y quieran hacerlo mejor; pero si los colaboradores antiguos no lo reflejan, los nuevos colaboradores tendrían una impresión negativa, tal como lo indica Aamodt (2010), quien refiere que si los antiguos colaboradores trabajan con esmero y hablan positivamente de su centro laboral los colaboradores nuevos los imitarán, pero si los colaboradores antiguos son flojos los nuevos copiarán este comportamiento.

Haciendo referencia al segundo objetivo específico, se obtuvo un nivel de satisfacción laboral “Bueno”, se debe hacer hincapié a que un ambiente laboral positivo, respetuoso y seguro también potencia el enfoque de los empleados hacia su trabajo, lo que se traduce en una mejor experiencia de cliente interno para los clientes externos, lo cual es esencial para el éxito de cualquier empresa gastronómica. A nivel empresarial, un personal motivado y satisfecho conduce a una mayor productividad, menos tiempo y recursos gastado en la contratación y formación de nuevos empleados, una mayor retención de los mejores trabajadores y mayores ganancias para la empresa. Way, Sturman y Raab (2010) mencionan que la satisfacción laboral influye de manera significativa en el desempeño laboral y en el trabajo en equipo que se realice en la empresa, en vista a que si el colaborador se siente

satisfecho tendrá un mejor rendimiento en el trabajo; esto permitirá que el colaborador perdure más tiempo en la empresa, lo cual resultará en un factor positivo para la empresa. La satisfacción laboral es importante para los colaboradores de una empresa gastronómica, porque les ayuda a estar motivados, comprometidos y satisfechos con sus empleos.

La relación entre los objetivos específicos generados por la relación de las dimensiones de la variable “clima organizacional” y la variable “satisfacción laboral”, se halló que para todos los casos la relación fue directa. Las dimensiones de la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, recompensas e identidad del clima organizacional se relacionaron con los factores intrínsecos (grado de satisfacción con los logros, procesos, condiciones de trabajo, desarrollo profesional, compañeros de trabajo, liderazgo y dirección) y factores extrínsecos (remuneración, beneficios, operaciones y seguridad) de la satisfacción laboral. Un ambiente positivo en la empresa contribuirá a una mayor satisfacción con los logros, procesos y condiciones de trabajo, una buena relación con compañeros y líderes, una valoración de la remuneración y beneficios adecuados y seguridad operacional. Por otro lado, un entorno desafiante o despectivo afectará la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca. En este sentido Mendoza, (2011) menciona que la motivación intrínseca implica sentimientos de empoderamiento y logro al cumplir metas propuestas. Por otro lado, la motivación extrínseca se relaciona con la retribución monetaria por el trabajo realizado. Así mismo Bruce (2002), considera que la motivación en el trabajo aumenta cuando las personas reciben estímulos para cooperar y entienden cómo su contribución agrega valor y se les permite tomar decisiones. Por otro lado, Rovira (2017) indica que la motivación extrínseca se centra en premios y recompensas obtenidas al realizar una tarea específica, sin embargo, con el tiempo puede perder su efectividad y disminuir el desempeño. Finalmente se señala a Gonzales y Uribe (2018) quienes determinaron que la dimensión “identidad” en el campo

organizacional que tiene tres características principales: los puntos de respuesta propios de la organización, los que la distinguen de otras, y aquellos que exhiben cierto grado de igualdad o continuidad a través del tiempo.

Se debe mencionar que una de las limitaciones que se tuvo es la escasa literatura científica que hay sobre el tema abordado.

En cuanto a las implicancias del estudio, se puede mencionar a la implicancia teórica, en la cual se buscó y analizó literatura científica relacionada al clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un establecimiento gastronómico, considerando que este punto es básico para proporcionar una excelente atención al cliente, muchos de los cuales están de visita en la zona, constituyéndose en parte de la población turística. Cabe mencionar que la literatura resultó escasa en relación al tema de estudio. Así mismo, se ha contribuido a llenar un vacío en cuanto a investigaciones de este tipo en la provincia Constitucional de El Callao.

Desde un punto de vista práctico, las conclusiones de este estudio permitirán la toma de decisiones de parte de la administración para realizar las mejoras correspondientes en la empresa y promover un trabajo en equipo eficaz. Así mismo los resultados podrán ser usados no solo en pequeñas empresas, sino también en medianas empresas.

Según lo hallado se recomienda mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores en vista a que se observó un ambiente laboral con poca comunicación; los colaboradores de mayor edad solo se comunican con los de menor edad cuando tienen que dar alguna indicación para el desarrollo de sus actividades, sin embargo no hay un compañerismo entre ellos, lo que afecta el ambiente laboral.

#### 4.1. Conclusiones

Según lo hallado se concluye:

- La relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería en el Callao fue positiva y significativa (sig: 0,000).
- El nivel de clima organizacional de los colaboradores del restaurante pollería en el Callao fue “Muy bueno”, obteniéndose un puntaje de 96,6 de 130 puntos
- El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería en el Callao fue “Bueno”, con un puntaje de 54.6 de 130 puntos.
- La relación entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería en el Callao fue “positiva y significativa” (sig: 0,002).
- La relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería en el Callao fue “positiva y significativa” (sig:0,000).
- La relación entre la recompensa del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería en el Callao “fue positiva y significativa” (sig: 0,032).
- La principal limitación que se presentó en la investigación fue el tiempo que demandó realizar el trámite de la autorización para la toma de muestra en el restaurante pollería, así mismo la escasa literatura científica relaciona al tema de estudio.
- Se recomienda a las empresas gastronómicas considerar el mejoramiento del clima organizacional y la satisfacción laboral de sus colaboradores para mejorar la comunicación entre ellos y así mejorar la atención al cliente. Así mismo se recomienda realizar estudios adicionales sobre el tema en otras ubicaciones geográficas.

## REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional Un enfoque aplicado*. 6ta edición Mexico: Cengage Learning Editores.  
<http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1297/1/Aamodt-%20Psicolog%c3%ada%20organizacional.pdf>
- Angelica, M. (2011). *Impacto de los factores intrínsecos y extrínsecos, en la motivación del recurso humano del sector hotelero*. México (Tesis Maestro Universidad autónoma de Baja California). Repositorio Institucional Universidad autónoma de Baja California  
<https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/775/1/ENS068551.pdf>
- Barrantes, I. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food del distrito de Trujillo en el año 2020*. Trujillo. México (Tesis Licenciada en Administración). Universidad Privada del Norte.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29418>
- Berrocal, N. (2004). Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios. *Clínica y Salud, vol. 15*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, España.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1806/180617822001.pdf>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Edición España. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libros+sobre+clima+organizacional+pdf&ots=o\\_FwAZGzh-&sig=RApd-2teYYOAsMmvzEdhcGWDk\\_k#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=libros+sobre+clima+organizacional+pdf&ots=o_FwAZGzh-&sig=RApd-2teYYOAsMmvzEdhcGWDk_k#v=onepage&q&f=false).

“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Callao – 2022”

Borja, C. (2015). *Propuesta de un plan de mejoramiento del clima organizacional para incrementar el desempeño laboral en el sector de servicios de comidas y bebidas, implementado en el asadero de “Pollos supremo”*. Ecuador (Tesis Licenciado Universidad Central del Ecuador) Repositorio Institucional Universidad Central del Ecuador <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10934/1/T-UCE-0003-AE062-2015.pdf>

Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. edición España. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=qu&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false)

Calixto, E. (2019). *Satisfacción laboral y Satisfacción con la vida en trabajadores de restaurantes de lima metropolitana*. Perú (Tesis Bachiller Universidad San Martin de Porres). Repositorio institucional Universidad San Martin de Porres [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5507/CALIXTO\\_ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5507/CALIXTO_ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Escobar, L. (2011). *Sistema de recompensas utilizados como medio de motivación intrínseca en los empleados de las empresas del área metropolitana de San Salvador*”. El Salvador (Tesis Licenciado Universidad Dr. Jose matias delgado). Repositorio institucional Universidad Dr. Jose matias delgado <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/GGI/ADTESES0001316.pdf>

Espinoza, M. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el restaurante Papacho's, Santiago de Surco-Lima, 2019*. Lima (Tesis Licenciado en

“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Callao – 2022”

Administración en Turismo y hotelería) Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70333/Espinoza\\_FM-M-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70333/Espinoza_FM-M-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Felipe, G., Aguilar, P., Becerra, A., Lara, D., Jesús, G., & Zavaleta, H. (2018). Revista Sciendo, Clima organizacional y Satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2070>.

Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos. 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Edición barcelona, España. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA176&dq=clima+organizacional+y+situacion+laboral&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjOoOOrwbj3AhWmLrkGHRbzDLMQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20situacion%20laboral&f=false>

García, M. (2009). Revista Cuadernos de Administración, Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Gonzales, L. (2012). *Análisis y definición de estructura*. Argentina (Tesis maestro Universidad Torcuato di Tella). Repositorio institucional Universidad Torcuato di Tella [https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/20.500.13098/1509/MBA\\_2012\\_Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/20.500.13098/1509/MBA_2012_Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González, D., & Uribe, B. (2018). Revista Psicoperspectivas, *Proceso metodológico y construcción de un sistema categorial de una investigación sobre identidad*

“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Callao – 2022”

*organizacional*. Colombia. (Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-69242018000300143&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-69242018000300143&script=sci_arttext))

Hannoun, G. (2011). “*Satisfacción Laboral*”. Argentina (Tesis licenciatura Universidad Nacional de Cuyo. Repositorio institucional Universidad Nacional de Cuyo [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf))

IPSOS (2023). Características de los niveles socioeconómicos en el Perú <https://www.ipsos.com/es-pe/caracteristicas-de-los-niveles-socioeconomicos-en-el-peru>

Juárez-Adauta, S. (2018). Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. *Clima organizacional y satisfacción laboral*, Mexico. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

Organización Panamericana de la Salud (2022). *Salud de los trabajadores*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>

Peña, J. (2018). “*Satisfacción laboral y Satisfacción del cliente*” . Mexico (Tesis Maestro Universidad autónoma de Baja California Sur) . Repositorio institucional Universidad autónoma de Baja California Sur <http://rep.uabcs.mx/bitstream/23080/249/1/te3928.pdf>

Rovira, I. (2017). Revista Psicología y Mente ¿Qué es este tipo de motivación y por qué es peligrosa? *Motivación extrínseca: definición, características y efectos*. Obtenido de <https://psicologiymente.com/psicologia/motivacion-extrinseca>



“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Callao – 2022”

- Solís, G., & Almonacid, O. (2013). Estudio de pre factibilidad para la implementación de una cadena de restaurantes de pollo a la brasa en tres zonas geográficas de lima metropolitana y callao enfocada en los niveles socioeconómicos c y d. Perú (Tesis Licenciado. Pontificia universidad católica del Perú) Repositorio institucional Pontificia universidad católica del Perú [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1737/SOLIS\\_GRECIA\\_Y\\_ALMONACID\\_OSWALDO\\_RESTAURANTES\\_POLLO\\_BRASA.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1737/SOLIS_GRECIA_Y_ALMONACID_OSWALDO_RESTAURANTES_POLLO_BRASA.pdf?sequence=1)
- Sulca, J. & Takeshita, C. (2021). “Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en el restaurante cevicheria punto marino del distrito de Lince, region Lima en el año 2019”. Perú (Tesis Licenciado. Universidad Tecnologica de Perú) Repositorio institucional Universidad Tecnologica de Perú [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4494/Jesus\\_Sulca\\_Cecilia\\_Takeshita\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4494/Jesus_Sulca_Cecilia_Takeshita_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Way, S. Sturman, M. & Raab, C. (2010). ¿Qué es más importante?: Contraste de los efectos de la satisfacción laboral y el clima de servicio en el desempeño laboral de los gerentes de alimentos y bebidas del hotel. Estados Unidos (Tesis Licenciado. Universidad de Cornell) Repositorio institucional de la universidad de cornell <https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-77954836139&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=organizational+climate+and+job+satisfaction+and+company+foods&sid=14ffb96d0864a8689004a13d4a42355c&sot=b&sdt=b&sl=76&s=TITLE-ABS-KEY%>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

| PREGUNTA   | OBJETIVO GENERAL  | HIPOTESIS   | VARIABLE               | DIMENSIONES                |
|--|---|---|------------------------|----------------------------|
| ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería, Callao - 2022? | Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería, Callao - 2022  | El clima organizacional que se tienen los colaboradores del restaurante pollería guarda relación positiva y significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores en un restaurante pollería, Callao - 2022. | • Clima organizacional | Estructura                 |
|  | <b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>  |   |                        | Autonomía                  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel del clima organizacional de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.</li> <li>• Determinar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.</li> <li>• Determinar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.</li> <li>• Determinar la relación entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.</li> <li>• Determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.</li> <li>• Determinar la relación entre la recompensa del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.</li> <li>• Determinar la relación entre la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería, Callao - 2022.</li> </ul> |   |                        | Relaciones interpersonales |
|  |   |   |                        | Recompensa                 |
|  |   |   |                        | Identidad                  |
|  |   |   | • Satisfacción laboral | Factores intrínsecos       |
|  |   |   |                        | Factores extrínsecos       |

**Anexo 2: Cuadro de operacionalización de variables**

| VARIABLE INDEPENDIENTE | VARIABLES   | DEFINICION CONCEPTUAL   | DEFINICION OPERACIONAL  | DIMENSIONES   |
|------------------------|---|---|---|---|
|                        | Clima Organizacional  | Segun Borja (2015), el clima organizacional es un tema muy relevante para las organizaciones, tanto para las pequeñas, medianas o grandes empresas. Es necesario realizar un análisis de este tema ya que se constituye en una herramienta de trabajo que podría ayudar a obtener mayores logros utilizando los recursos aptos de la organización como en el talento humano ya que este es el motor para que se logre alcanzar los objetivos. | <p>Se midió la variable: Clima Organizacional a través de un cuestionario 26 preguntas realizado a los colaboradores, la cual considera los siguientes niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1-Nunca</li> <li>▪ 2-A veces</li> <li>▪ 3-Regularmente</li> <li>▪ 4-Casi Siempre</li> <li>▪ 5-Siempre.</li> </ul> <p>De esta manera se evaluarán al personal</p> | <p>Estructura</p> <p>Autonomía</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Recompensa</p> <p>Identidad</p> |
| Satisfacción Laboral   | Según Way, Sturman y Raab (2010), La satisfacción laboral de los colaboradores es uno de los factores considerados en el desempeño laboral, que va estar directamente relacionado con el servicio al cliente y su desempeño en la empresa | <p>Se midió la variable: Satisfacción Laboral a través de un cuestionario 15 preguntas realizado a los colaboradores, la cual considera los siguientes niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1-Nunca</li> <li>▪ 2-A veces</li> <li>▪ 3-Regularmente</li> <li>▪ 4-Casi Siempre</li> <li>▪ 5-Siempre.</li> </ul>  | <p>Factores intrínsecos</p> <p>Factores extrínsecos</p>   |   |

**Anexo 3:** Instrumento para medir clima organizacional y satisfacción laboral.

| CLIMA ORGANIZACIONAL | SATISFACCIÓN LABORAL |              |         |
|----------------------|----------------------|--------------|---------|
| 87                   | 54                   |              |         |
| 118                  | 67                   |              |         |
| 86                   | 58                   |              |         |
| 118                  | 68                   | Nunca        | 0-26    |
| 113                  | 61                   | A veces      | 27-52   |
| 111                  | 58                   | Regularmente | 53-78   |
| 73                   | 36                   | Casi siempre | 79-104  |
| 96                   | 57                   | Siempre      | 105-130 |
| 78                   | 37                   |              |         |
| 116                  | 67                   |              |         |
| 95                   | 56                   | Deficiente   | 0-26    |
| 66                   | 38                   | Regular      | 27-52   |
| 83                   | 45                   | Bueno        | 53-78   |
| 121                  | 71                   | Muy bueno    | 79-104  |
| 88                   | 46                   | Excelente    | 105-130 |
| 96,6                 | 54,6                 |              |         |

**Anexo 4:** Instrumento con que se midió las 2 variables

| ITEMS  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| <b>DIMENSION: Estructura</b>                 |  |   |   |   |   |   |
| 1  | Las políticas y/o reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de mi desempeño en la empresa.                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2  | Mis funciones y responsabilidades están claramente definidas.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3  | Estoy conforme con las reglas establecidas por la empresa.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4  | Las metas que me fija mi jefe son razonables para que realice mi tarea.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5  | Los procedimientos en mi área ayudan a la realización de mis labores.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>DIMENSION: Autonomía</b>                  |  |   |   |   |   |   |
| 6  | Tengo la libertad de realizar mis funciones de la forma adecuada y según mi criterio.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7  | Me es permitido tomar iniciativas propias al cargo.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8  | Soy responsable del trabajo que realizo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9  | Se me brinda la oportunidad de tomar decisiones.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>DIMENSION: Relaciones Interpersonales</b> |  |   |   |   |   |   |
| 10   | Las personas que trabajamos en la institución nos ayudamos los unos a los otros.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11   | Las personas que trabajamos en la institución nos llevamos bien entre nosotros.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12   | Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13   | El ambiente creado por mis compañeros, es ideal para desempeñar mis funciones.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14   | Tengo confianza con mis compañeros de trabajo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15   | Mi jefe pide mi opinión para ayudarlo a tomar decisiones.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16   | Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>DIMENSION: Recompensa</b>                 |  |   |   |   |   |   |
| 17   | La empresa me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18   | Recibo una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19   | Siento que mi esfuerzo es recompensado como debe ser.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20   | Mi jefe me motiva con recompensas económicas frente al logro de mis metas.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21   | Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>DIMENSION: Identidad</b>                  |  |   |   |   |   |   |
| 22   | Me siento parte de esta empresa.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23   | Presento propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24   | Considero importante mi contribución en esta empresa.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25   | Estoy consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la empresa.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26   | Disfruto trabajar en la empresa.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| DIMENSION: Factores extrínsecos |  |   |   |   |   |   |
|---------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 27                              | Las reglas y procedimientos contribuyen a hacer bien mi trabajo.                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28                              | Estoy conforme con el salario que recibo.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29                              | Mi salario se encuentra acorde a lo que paga el mercado.                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30                              | Los ingresos que recibo por mi trabajo, me permiten satisfacer mis necesidades personales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31                              | Mi jefe me apoya y me explica de manera clara y completa mis tareas a realizar.            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32                              | La distribución física del área de trabajo, facilita la realización de mis labores.        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33                              | Mis compañeros son amables y siempre cooperan conmigo.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34                              | Me agrada trabajar con mis compañeros.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSION: Factores intrínsecos |  |   |   |   |   |   |
| 35                              | Me siento satisfecho con mi trabajo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36                              | Disfruto cada tarea que realizo en mi trabajo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37                              | Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38                              | Cuando realizo un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento.                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39                              | La institución valora mi trabajo y me brinda oportunidades de ascenso.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40                              | Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, me considero responsable.                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 41                              | Tengo la libertad de elegir mi propio método de trabajo.                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |