



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Clima organizacional y satisfacción laboral en el restaurante
Papacho's, Santiago de Surco-Lima, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Espinoza Fasanando, Marilyn Margot (ORCID: 0000-0001-7205-601X)

ASESOR:

Mg. Tovar Zacarías, Carlos (ORCID: 0000-0003-0115-221X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA-PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por darme la vida, por darme fuerzas, perseverancia para poder salir adelante en todo momento. A mis padres que sin ellos no hubiera logrado esta carrera profesional y por estar siempre a mi lado, por sus consejos, por haberme formado como una persona de bien, quiero agradecerles por todo su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco a la universidad César Vallejo, por las sabidurías impartidas las cuales fueron necesarios para mejorar mi calidad profesional, el cual me permitirá lograr el grado académico de licenciada en Administración en turismo y hotelería.

A los diversos formadores de la Universidad César Vallejo por su colaboración intelectual que me brindaron en la formación de mis estudios, al asesor Carlos Tovar por compartir sus conocimientos, capacidades y experiencia para poder guiarme en todo el proceso de esta investigación.

A todas las personas que me enseñaron que no me debo rendir, aun a pesar de los obstáculos que se puedan presentar en la vida, para así poder cumplir con todas las metas propuestas.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología.....	27
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	28
3.2 Variables y operacionalización.....	28
3.3 Población, muestra y muestreo.....	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5 Procedimientos.....	30
3.6 Método de análisis de datos.....	31
3.7 Aspectos éticos.....	31
IV. Resultados	32
3.1. Clima organizacional.....	33
3.1.1. Liderazgo del jefe inmediato	33
3.1.2. Metas de trabajo	37
3.1.3. Relación con el jefe superior.....	41
3.1.4. Relación laboral	45
3.2 Satisfacción laboral.....	53
3.2.1. Desarrollo profesional	53
3.2.2. Estímulo y recompensas.....	57
3.2.3. Cooperación.....	60
3.3 Prueba de hipótesis.....	64
3.3.1. Hipótesis general	64

3.3.2. Hipótesis específicas	65
V. Discusión	71
4.1 Relación entre el liderazgo del jefe inmediato y la satisfacción labor....	72
4.2 Relación entre las metas del trabajo y la satisfacción laboral.....	72
4.3 Relación entre la relación con el jefe superior y la satisfacción labora	73
4.4 Relación entre la relación laboral y la satisfacción laboral.....	74
4.5 Relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral.....	75
4.6 Relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral	76
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	83
REFERENCIAS	86
ANEXOS	90

Índice de tablas

Tabla 1: ¿El jefe inmediato tiene palabras de ánimo cuando se presentan adversidades?.....	34
Tabla 2: ¿El jefe inmediato estimula el desarrollo de sus capacidades?.....	35
Tabla 3: ¿El jefe inmediato se involucra en la ejecución de las actividades de grupo?.....	35
Tabla 4: Dimensión liderazgo del jefe inmediato.....	36
Tabla 5: ¿Cumple con las metas trazadas?.....	38
Tabla 6: ¿Está dispuesto a trabajar horas extras por la necesidad de su trabajo?.....	39
Tabla 7: ¿Cree que puede ascender dentro de la empresa?.....	39
Tabla 8: Dimensión Metas de trabajo.....	40
Tabla 9: ¿El jefe inmediato es una persona con la que se pueden conversar temas personales?.....	42
Tabla 10: ¿El jefe inmediato acepta opiniones tuyas?.....	43
Tabla 11: ¿Reconoce el jefe superior cuando comete errores?.....	44
Tabla 12. Dimensión relación con el jefe superior.....	44
Tabla 13: ¿Existe un trato respetuoso entre los integrantes del grupo de trabajo?.....	46
Tabla 14: ¿Existe unión en el grupo de trabajo?.....	46
Tabla 15: ¿Puede conversar abiertamente con sus compañeros de trabajo?.....	47
Tabla 16: Dimensión Relación laboral.....	48
Tabla 17: ¿Se cuenta con material apropiado para la realización del trabajo?.....	49
Tabla 18: ¿Conoce las políticas de la empresa?.....	50
Tabla 19: ¿Existe buena iluminación en el espacio de trabajo?.....	51
Tabla 20: Dimensión condiciones de trabajo.....	52
Tabla 21: ¿Recibe capacitaciones para desarrollar su trabajo?.....	54

Tabla 22: ¿Le dan la oportunidad para desarrollar sus habilidades?.....	55
Tabla 23: ¿Sus objetivos personales están en relación con los objetivos de la empresa?.....	55
Tabla 24: Dimensión desarrollo profesional.....	56
Tabla 25: ¿Le brindan recompensas en base al esfuerzo realizado?	57
Tabla 26: ¿La empresa reconoce su puesto en la organización?.....	58
Tabla 27: ¿Le dan la oportunidad de tomar decisiones dentro de la empresa?.....	59
Tabla 28: Dimensión estímulo y recompensas.....	59
Tabla 29. ¿Existe colaboración entre todo el personal del restaurante?.....	61
Tabla 30: ¿Existe una buena coordinación entre todas las áreas del restaurante?.....	61
Tabla 31: ¿Existe buena comunicación entre todas las áreas del restaurante?.....	62
Tabla 32: Dimensión cooperación.....	63
Tabla 33: Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral.....	65
Tabla 34: Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Liderazgo del jefe inmediato y satisfacción laboral.....	66
Tabla 35: Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Metas de trabajo y satisfacción laboral.....	67
Tabla 36: Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Relación con el jefe superior y satisfacción laboral.....	68
Tabla 37: Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Relación laboral y satisfacción laboral.....	69
Tabla 38: Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Condiciones de trabajo y satisfacción laboral.....	70

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama del diseño no experimental de estudios correlacionales	28
Figura 2: Variable clima organizacional	33
Figura 3: Dimensión liderazgo del jefe inmediato	37
Figura 4: Dimensión metas de trabajo	41
Figura 5: Dimensión relación con el jefe superior	45
Figura 6: Dimensión relación laboral	48
Figura 7: Dimensión condiciones de trabajo	52
Figura 8: Variable satisfacción laboral	53
Figura 9: Dimensión desarrollo profesional	56
Figura 10: Dimensión estímulo y recompensas	60
Figura 11: Dimensión cooperación	63

Resumen

El presente estudio se desarrolla en el restaurante Papacho's en Santiago de Surco-Lima, uno de los restaurantes más reconocidos en la ciudad por ser uno de los establecimientos de Gastón Acurio. El trabajo de investigación tiene como objetivo general identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el restaurante Papacho's-Santiago de Surco, 2019.

Para poder alcanzar el objetivo se aplicó una investigación con diseño no experimental, transversal y correlacional. Asimismo la población estuvo conformada por los colaboradores del restaurante Papacho's, Santiago de Surco-2019, la muestra fue de 61 trabajadores. Para poder recolectar los datos se usó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento, aplicando la escala de Likert, tanto para medir el clima organizacional como la satisfacción laboral, ambos validados por un juicio de expertos y cuya confiabilidad fue demostrada por medio del Alpha de Cronbach.

Luego de aplicada la prueba de correlación Rho de Spearman a los datos obtenidos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, se obtuvo que el valor de significancia es igual a 0.05, por ello se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis positiva, es decir "existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el restaurante Papacho's, Santiago de Surco-2019".

Como resultado se determinó que el nivel del clima organizacional dentro del restaurante fue alta, dicho resultado fue manifestado por el 49% de la población, la cual manifestó que se encuentra en un nivel alto dando a notar que el clima en la organización vendría a ser plena y buena. Por otro lado el nivel de la satisfacción laboral dentro del restaurante dio como resultado un valor de 62% dando a notar que se encuentra en un nivel alto, esto se debe a que los colaboradores se sienten motivados al realizar sus tareas dentro de la organización, asimismo sienten la satisfacción plena en el ámbito personal y profesional.

Palabras clave: Clima organizacional, comunicación, satisfacción laboral, condiciones de trabajo.

Abstract

The present study is carried out in the Papacho's restaurant in Santiago de Surco-Lima, one of the best known restaurants in the city by one of Gastón Acurio's establishments. The general objective of the research work is to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the Papacho's-2019 restaurant.

In order to achieve the objective, a non-experimental, transversal and correlational design research is applied. The population was conformed by the collaborators of the restaurant Papacho's, Santiago de Surco-2019, the sample was of 61 workers. In order to collect the data, it was used as the survey technique and as a questionnaire instrument, applying the Likert escalation, both to measure the organizational climate and job satisfaction, the values of an expert judgment and the reliability was demonstrated by means of from the cronbach alpha.

After applying Spearman's Rho correlation test to the variables of organizational climate and job satisfaction variables, the p-value = value that is less than the value of significance = 0.05 was obtained, therefore the null hypothesis is rejected and this case accepts the positive hypothesis, says "Santiago de Surco-2019", "The relationship between the organizational climate and job satisfaction in Papacho's restaurant, Santiago de Surco-2019". While the value of the correlation coefficient 0.5 allows us to affirm that there is a positive correlation between organizational climate and job satisfaction, that is to say, a better organizational climate is greater job satisfaction.

In summary, it was determined that the level of organizational climate within the restaurant was high, noting that 49% of the population said they were at a high level, noting that the climate in the organization would be full and good. On the other hand, the level of job satisfaction within the restaurant resulted in a value of 62%, noting that it is at a high level, this is because employees have a good organizational climate within the company, that they feel motivated when performing their tasks, they also feel full satisfaction in a personal and professional environment.

Keywords: Organizational climate, communication, job satisfaction, working conditions.