



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA,  
TURISMO Y GASTRONOMÍA**

**Carrera de Gastronomía y Gestión de Restaurantes**

**“INFLUENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL  
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
SERVERS MILLENNIALS EN LIMA  
METROPOLITANA: CASO CHILIS”**

**Trabajo de Investigación para optar por el Grado Académico  
de Bachiller en Gastronomía y Gestión de Restaurantes**

**VERÓNICA PATRICIA ALCAIDE CÁRDENAS**

**Lima – Perú**

**2018**

## Índice

<b>Capítulo I</b> .....	1
1.1. Problema de investigación .....	1
1.1.1. <i>Planteamiento del problema</i> .....	1
1.1.2. <i>Formulación del problema</i> .....	3
1.1.2.1. Problema General. ....	3
1.1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.1.3. <i>Justificación de la investigación</i> .....	4
1.2. Marco referencial.....	4
1.2.1. <i>Antecedentes</i> .....	5
1.2.2. <i>Marco teórico</i> .....	8
1.2.2.1 Cultura organizacional.....	9
<b>1.2.2.1.1 Definición</b> .....	9
<b>1.2.2.1.2 Características</b> .....	9
<b>1.2.2.1.3 Teorías</b> .....	10
<b>1.2.2.1.4 Dimensiones</b> .....	11
1.2.2.2 Satisfacción Laboral.....	11
<b>1.2.2.2.1 Definición</b> .....	11
<b>1.2.2.2.2 Factores</b> .....	12
<b>1.2.2.2.3 Teorías</b> .....	13
<b>1.2.2.2.4 Dimensiones:</b> .....	13
1.3 Objetivos e hipótesis .....	14
1.3.1 Objetivos.....	14
1.3.2 Hipótesis.....	14
<b>Capítulo II</b> .....	14
2.1. Método.....	15
2.1.1. Tipo de Investigación.....	15
2.1.2. Diseño de Investigación.....	15
2.1.3. Variables.....	15
2.1.4. Población .....	16
2.1.5. Muestra.....	16
2.1.6. Instrumentos de investigación.....	17
2.1.7. Procedimientos de recolección de datos.....	17

<b>Capítulo III</b> .....	19
3.1 Resultados .....	19
3.2 CONTRASTACION DE HIPOTESIS.....	40
3.3 DISCUSIÓN.....	46
3.4 CONCLUSIONES .....	49
3.5 RECOMENDACIONES .....	50
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	52
<b>ANEXOS</b> .....	57
ANEXO 1: CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL .....	57
ANEXO 2: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL .....	58
ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	61
ANEXO 4: MATRIZ DE CORRELACIONES DE DIMENSIONES DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN .....	61
ANEXO 5: MATRIZ DE CORRELACIONES DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN .....	64

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Fomento de la innovación.....	19
Tabla 2: Incentivo del trabajo en equipo.....	19
Tabla 3: El cumplimiento de metas.....	20
Tabla 4: Necesidad de influencia interna.....	20
Tabla 5:Salario adecuado .....	20
Tabla 6: Herramientas para el cumplimiento adecuado de su trabajo.....	21
Tabla 7: Aprendizaje y progreso personal en la empresa .....	21
Tabla 8:Ambiente de cooperación dentro de la empresa .....	22
Tabla 9: Autonomía para la toma de decisiones en el trabajo .....	22
Tabla 10: Horario de entrada y salida .....	22
Tabla 11: Presentación personal de los empleados.....	23
Tabla 12: Sanciones ante una falta .....	23
Tabla 13: Fechas especiales .....	24
Tabla 14: Utilización de incentivos .....	24
Tabla 15: El significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa .....	24
Tabla 16: Misión - visión de la empresa .....	25
Tabla 17: Prioridad a los trabajadores internos o externos .....	25
Tabla 18: Interés en el desarrollo profesional como familiar .....	26
Tabla 19: Distribución física de ambiente del trabajo .....	26
Tabla 20: Sueldo bajo en relación al labor que realiza.....	26
Tabla 21: Ambiente ideal para desempeñar las funciones.....	27
Tabla 22: Trabajo justo para la personalidad.....	27
Tabla 23: Tarea valiosa como cualquier otra .....	28
Tabla 24: Jefe comprensivo(a).....	28
Tabla 25: Sentimiento sobre el sueldo.....	28
Tabla 26: Sentimiento de recibir menos de la empresa .....	29
Tabla 27: Trabajo en equipo.....	29
Tabla 28: Desarrollo personal .....	30
Tabla 29: Sentimiento sobre la labor que realizan.....	30
Tabla 30: Disposición del jefe.....	30
Tabla 31: Ambiente confortable .....	31
Tabla 32: Sueldo aceptable .....	31
Tabla 33: Explotación en el trabajo .....	32
Tabla 34: Distancia en las relaciones laborales .....	32
Tabla 35: Horario.....	32
Tabla 36: Disfrutar el trabajo .....	33
Tabla 37: Percepción de las tareas .....	33
Tabla 38: Relación con el jefe .....	33
Tabla 39: Comodidad del ambiente laboral.....	34
Tabla 40: Cubrir expectativas económicas .....	34
Tabla 41: Horario .....	35

Tabla 42:La solidaridad en el trabajo .....	35
Tabla 43: Resultados en el trabajo.....	35
Tabla 44:Sentimiento en el trabajo .....	36
Tabla 45: Relación con superiores .....	36
Tabla 46: Ambiente físico.....	36
Tabla 47:Sentimiento con el trabajo.....	37
Tabla 48:Trabajo realizado .....	37
Tabla 49: Comodidad con el jefe .....	38
Tabla 50: Desempeño de labores diarias.....	38
Tabla 51: Horas extras reglamentarias .....	38
Tabla 52: Sentimiento consigo mismo .....	39
Tabla 53: Actividad que realiza .....	39
Tabla 54: Valoración del trabajo .....	39
Tabla 55: Prueba estadística de Spearman de hipótesis específica 1 .....	40
Tabla 56: Prueba estadística de Spearman de hipótesis específica 2 .....	41
Tabla 57: Prueba estadística de Spearman de hipótesis específica 3 .....	42
Tabla 58: Prueba estadística de Spearman de hipótesis específica 4 .....	43
Tabla 59: Prueba estadística de Spearman de hipótesis específica 5 .....	44
Tabla 60: Prueba estadística de Spearman de hipótesis específica 6 .....	45
Tabla 61: Prueba estadística de Spearman de hipótesis general .....	46

## Capítulo I

### 1.1. Problema de investigación

#### 1.1.1. *Planteamiento del problema.*

El Perú está viviendo un boom gastronómico y turístico. Este logro nacional trae consigo un inmenso potencial para el desarrollo económico: generación de empleo e ingresos en el propio sector, así como en la demanda de productos.

Actualmente la generación que está comenzando a escalar dentro de las nuevas oportunidades laborales son los millennials, El 19,4% de la masa laboral en el Perú son millennials, según cifras de INEI (2015).

Por otro lado, Great Place to Work, una reconocida institución que investiga y reconoce a los mejores lugares de trabajo en más de 45 países alrededor del mundo, reveló en 2013 los puntos que suman importancia en la satisfacción laboral y permanencia en la empresa. En los años noventa la investigación empieza a orientarse a las relaciones entre la cultura organizacional y la efectividad organizacional, para así lograr congeniar: la cultura, estrategia y competitividad. Hitt, Ireland y Hoskisson (1999) lograron establecer siete características de la cultura que refuercen la competitividad empresarial: promoción del aprendizaje y del desarrollo humano, distribución de los talentos y recursos, innovación, visión de largo plazo, calidad de los productos y servicios, cooperación y los equipos de trabajo y valores éticos.

Los millennials del Perú prefieren trabajar en empresas que tengan una cultura organizacional, considerando el ambiente laboral, la infraestructura y las características de las personas. También esperan capacitación y entrenamiento. Consideran el lazo con la empresa y se mantienen competitivos en el mercado laboral.

Es así que actualmente en las empresas se ve que los denominados millennials (generación Y) están ocupando puestos claves en las empresas; pero al mismo tiempo, estos nuevos trabajadores son tildados como una generación con problemas en el trabajo, altamente rotativa e inestables por sus propias características generacionales (Navassi, 2013).

Denison añade una característica a la cultura organizacional: “el conjunto de procedimientos, y conductas gerenciales que sirven de ejemplo y refuerzan esos principios básicos”. Denison también determina que la cultura tiene una gran relación con el rendimiento y la efectividad organizacional. (Denison, 1991)

Los millennials son personas que hacen mayor exigencia que las generaciones pasadas: buscan mayor información y experiencias que les permitan enriquecer su vida personal y profesional, como dijo Ernesto Rubio - Coach ejecutivo y gerente general de ER Ronald - “Los millennials tienen fidelidad a su carrera, no a la empresa... Los millennials van a la empresa a aprender a trabajar, a juntar algo de capital, a ver cómo son los modelos de negocio o cómo la compañía le enseña a hacer marketing, ventas, logística, recursos humanos...” (De la Cruz, 2015, 37° párrafo).

Si la cultura organizacional está relacionada a la satisfacción laboral, por ende también al rendimiento laboral; entonces la socialización de normas de comportamiento tanto formales como informales en la empresa también influyen en la obtención de una cultura bien establecida logrando que se obtenga un aumento en la productividad laboral de las personas. (De la Hoz & Mejía, 2002, p.75; Ching Gu, Hoffman, Cao & Schniederjans, 2013, p.2; Chernyak & Tziner, 2014).

Esto significa que los millennials valoran si la cultura organizacional los integra y si recibirán beneficios por contribuir en la generación de valor en la compañía. Un alto porcentaje de millennials requiere de señales firmes de que tendrán una línea de carrera y si los harán bajo un buen ambiente de trabajo.

Esta apreciación se refuerza por contraste con lo señalado por la publicación especializada en emprendimiento (Entrepreneur, 2017), los motivos por los cuales renuncian los millennials son: trabajar en una empresa rígida, no contar con apoyo de sus jefes, no tener horarios flexibles y realizar un trabajo mecánico. Problemas que son responsabilidad de las empresas y de su organización, es decir que toman en cuenta estos factores para medir su satisfacción en la empresa para mantenerse en ella.

Chilis es un restaurante americano estilo casual dining, intenta transmitir un ambiente divertido ofreciendo comida un estilo de comida mexicana y texana; que llego en 1997 al Perú y ahora cuenta con 26 tiendas tanto en provincia como en Lima.

Sus colaboradores millennials son fundamentales, como para cualquier organización, debido a que sin los colaboradores no se podría llevar la operación que los restaurantes casual dining requieren, así es como ellos mantienen operativa la empresa y las actividades diarias de una manera eficiente y eficaz. Por otro lado son el primer filtro en el restaurante debido a que hablamos de atención al cliente, por lo que es necesario que este recurso se pueda desarrollar en el ambiente laboral para lograr desarrollar sus labores en las condiciones necesarias y apropiadas, que conozca las metas y se espera de él, es decir definir una cultura organizacional en donde la identificación, sistemas de valores, normas, comunicación y el trabajo en equipo mejoren su desempeño para así comprendiendo de mejor manera los objetivos, pueda incrementar la calidad de éste, con el fin diferenciar al restaurante en comparación con sus competidores.

### **1.1.2. Formulación del problema.**

#### **1.1.2.1. Problema General.**

¿Cómo influye la Cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers en Chilis de Lima Metropolitana?

#### **1.1.2.2. Problemas específicos.**

¿Cómo influyen los valores en la satisfacción laboral?

¿De qué manera influyen las creencias en la satisfacción laboral?

¿Cómo influye el liderazgo en la satisfacción laboral?

¿Cómo influye el clima en la satisfacción laboral?

¿Cómo influyen las normas en la satisfacción laboral?

¿Cómo influye la filosofía en la satisfacción laboral?

### **1.1.3. *Justificación de la investigación.***

Esta investigación tiene como objetivo evaluar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana:, específicamente en Chilis, identificando la influencia que existe de los factores de cultura organizacional y satisfacción laboral con el fin de identificar y generar motivación en los empleados de la empresa .La satisfacción laboral influye en los resultados de la empresa, es una variable importante que se guía por la motivación e identificación con la empresa para llevar a cabo los objetivos que esta plantee.

Muchos investigadores llegan a coincidir que la cultura organizacional puede ser una herramienta adecuada para aumentar el porcentaje en la satisfacción laboral de sus empleados. Se ha demostrado que, muchas empresas exitosas alrededor del mundo, mediante la cultura organizacional, es posible que desarrollen el máximo potencial de los empleados millennials para cumplir con sus objetivos (José Salazar, Julio Guerrero, Yadira Machado, Rubén Guerrero, 2009)

De acuerdo a la investigación planteada se podrá demostrar cómo influye la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los millennials, llegando a conocer dicha influencia se pueden tomar mejores decisiones con mejores resultados y también mantener la fidelidad con los empleados millennials en la empresa.

Finalmente, con esta investigación se tendrán beneficios directos en las empresas y trabajadores porque son ellos los principales personajes para llevar acabo la cultura organizacional, los clientes también se beneficiarán, ya que como en toda empresa el fin es satisfacer a los clientes y brindarle, buscando siempre mejorar, el servicio que ellos buscan.

## **1.2. Marco referencial**

### **1.2.1. Antecedentes.**

Como antecedentes de la investigación se presentan los siguientes estudios realizados con respecto a la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción de los empleados millennials.

La investigación de MacIntosh y Doherty en el 2010 titulada: “La influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral y la intención de irse” con el objetivo de examinar el impacto de la cultura organizacional en la satisfacción laboral e intención de abandonar la organización con la finalidad de estudiar la relación entre los factores culturales de la organización, la satisfacción laboral y la intención de irse. La muestra utilizada para esta investigación fueron 21 líderes de empresas de fitness y personal superior mediante encuestas y un análisis factorial exploratorio. Los hallazgos sugieren que el agente de cambio tiene nueve roles y responsabilidades claves en el proceso de desarrollo intercomunitario. Esta investigación sugiere que es importante cumplir estos roles para garantizar la participación activa de la comunidad, lograr impactos y resultados positivos en eventos socioculturales y proporcionar un marco estratégico para el desarrollo intercomunitario sostenible. Se revelaron ocho factores que representan dimensiones culturales comunes a este contexto: competencia del personal, atmósfera, conectividad, formalización, ventas, equipo de servicio, programas de servicio y presencia organizacional.

En la investigación realizada por Victoria Bellou en el 2010, titulada “La cultura organizacional como un predictor de la satisfacción laboral: el papel del género y la edad” tiene como objetivo examinar cómo los valores que comprenden la cultura organizacional tienen un impacto en la satisfacción laboral de los empleados, teniendo también en cuenta su género y edad. Estos hallazgos ayudan a crear una mejor comprensión de la satisfacción laboral y a delinear su relación con la cultura organizacional. La muestra para esta investigación se llevó a cabo en tres hospitales públicos ubicados en Grecia, donde se recopilaron 125 cuestionarios, con esto se obtuvo que los empleados reconocen ciertos rasgos culturales como amplificadores de satisfacción laboral, estos son la equidad, las oportunidades para el crecimiento personal, el entusiasmo por el trabajo y la buena reputación. Por otro lado, otro rasgo cultural, es decir, la agresividad, parece limitar la satisfacción laboral. Yendo un paso más allá, parece que el sexo y la edad de los empleados influyen en la forma en que los valores de la organización afectan su satisfacción laboral.

Este estudio contribuye a la extensión teórica de la investigación sobre el liderazgo a través de la integración de la cultura organizacional en la investigación sobre liderazgo auténtico y proporciona claves para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores

En el 2010 la investigación realizada por Iskanderov, Alzhan titulada “Impacto de la cultura organizacional en la satisfacción laboral” tiene como objetivo conseguir una comprensión clara de las relaciones significativas entre los tipos de cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados.

El estudio implicó los tipos de cultura que se basan en un Marco de Valores Competente, en particular, la influencia de la cultura, la jerarquía y la cultura del mercado en la satisfacción laboral realizada entre los empleados de las empresas públicas y privadas de Malasia.

Los resultados del estudio mostraron que existe una relación significativa entre los tipos de cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados

La investigación “Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los gerentes de hotel en Turquía” realizada por Ebru Gunlu, Mehmet Aksarayli y Nilüfer Şahin Perçin en el año 2010, tuvo como objetivo identificar los efectos de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los gerentes en los hoteles de gran escala en Turquía y, además, examinar si existe una relación significativa entre las características de la muestra, compromiso organizacional y satisfacción laboral

Se administraron dos cuestionarios estructurados a gerentes de hoteles de gran escala en la industria del turismo. Los instrumentos de la encuesta se adoptaron a partir del Cuestionario de Compromiso de Organización y Satisfacción Laboral de Minnesota validado de Meyer-Allen

Aunque se encuentra que la satisfacción laboral afecta el compromiso de la organización, los profesionales no deben ignorar el hecho de que existe una relación interactiva entre los dos factores; de lo contrario, las organizaciones podrían estar en riesgo.

Muhammad Riaz Khan, Ziauddin, Farooq Ahmed Jam y M. I. Ramay realizaron en el 2010 la investigación”. Los impactos del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los empleados”. El propósito del estudio actual fue

examinar la relación entre el compromiso organizacional (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo) mediante cuestionarios a 153 empleados públicos y privados en el sector público del sector de petróleo y gas en Pakistán.

Los resultados revelaron una relación positiva entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los empleados.

En la investigación de Yafang Tsai (2011) titulada “Relación entre cultura organizacional, comportamiento de liderazgo y satisfacción en el trabajo”, tiene como objetivo comprender la relación entre la cultura organizacional, el comportamiento de liderazgo y la satisfacción laboral de los empleados, menciona que los administradores generalmente limitan su comportamiento de liderazgo para cumplir la misión de la organización, y esto podría influir en la satisfacción laboral de los empleados. Por lo tanto, es esencial comprender la relación entre la cultura organizacional, el comportamiento de liderazgo y la satisfacción laboral de los empleados. Para esta investigación se realizó un estudio transversal que se centró en enfermeras de hospitales en Taiwán recolectando los datos mediante un cuestionario estructurado en dos hospitales con una muestra de 897 enfermeras.

Como conclusión de esta investigación se obtiene que la cultura dentro de una organización sea muy importante, desempeñando un papel valioso si se trata de un entorno feliz y saludable. Al comunicar y promover a los empleados, su reconocimiento y aceptación puede influir en su comportamiento y actitudes laborales. Cuando la interacción entre el liderazgo y los empleados es buena, esta última contribuirá en mayor medida a la comunicación y la colaboración del equipo, y también se la alentará a cumplir la misión y los objetivos asignados por la organización, mejorando así la satisfacción laboral.

En 2012 la reconocida consultora global PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL) realizó un estudio en Estados Unidos, titulado Millennials at work. Reshaping the workplace, con un grupo de 2654 millennials recién graduados con el fin de observar su adaptación en esa nueva etapa y qué puntos toman en cuenta al aceptar una oferta laboral.

Mediante encuestas se concluyó que el 74% de los millennials está de acuerdo en trabajar con otras generaciones y que el 22% valora el entrenamiento y los

horarios flexibles. Por otro lado el 32% de los millennials acepta un sueldo menor al que esperaba. Un punto interesante es que el 65% de los encuestados acepta la oferta laboral debido al desarrollo personal que obtendrá.

Ese último dato es valioso a la hora de entender el esquema conceptual de los millennial en el trabajo: la prioridad la tiene su desarrollo personal. Y bajo ese precepto aceptan oportunidades laborales y deciden su permanencia en las organizaciones que los contrata.

La investigación también remarca el importante papel de los jefes al entender a los millennials y cómo trabajar en motivarlos a crecer en la empresa, haciéndolos sentir libres y manteniendo un constante feedback e involucrándose en las decisiones de la empresa.

(PWC, 2012)

Los jefes o líderes dentro de la estructura organizacional pertenecen al entorno de confianza más próximo a los propietarios, asociados o conductores. Ellos encarnan los principios esenciales de las empresas, la cultura organizacional se manifiesta a través de ellos y de sus decisiones. Y en ese sentido, los jefes o líderes formales de la empresas comunican constantemente, sin ningún filtro de por medio, el propósito de la organización. Si los millennials perciben que esta jerarquía no cumple con sus expectativas entonces no habrá ningún argumento para retenerlos. Por lo tanto, las empresas tienen que tener sumo cuidado a la hora de seleccionar a sus representantes en el ámbito de trabajo. Un perfil esencial los puede definir así: hábiles para generar valor bajo una agradable atmósfera de trabajo, con la suficiente autoridad para garantizar el cumplimiento de deberes y derechos del personal a cargo.

### **1.2.2. Marco teórico.**

Para este punto es necesario definir la cultura organizacional, que representa nuestra variable independiente, sus definiciones, sus características, teorías y dimensiones, se considerarán distintos investigadores como Harris & Ogbonna (1998), Elliot Jaques (1951) y Peters y Watermann (1984). A su vez, se considera la satisfacción laboral como nuestra variable dependiente, sus definiciones, teorías y dimensiones tomadas de distintos investigadores; por ejemplo Cranny, Smith y Stone (1992), Weinert (1985) y Robbins (1996)

### **1.2.2.1 Cultura organizacional.**

#### **1.2.2.1.1 Definición.**

Existen diversos significados, que distintos autores aplican para esta variable, “Cultura Organizacional”.

Harris & Ogbonna (1998) para la definición de Cultura Organizacional hablan de dos tendencias: Por un lado están “aquellos estudios que definen la cultura en términos de su utilidad como una variable organizacional o el propósito que sirve en ayudar a los miembros organizacionales a dar sentido a su mundo social y a enfrentar los problemas de adaptación...” y por otro lado “están aquellos estudios que describen la cultura primordialmente en término de su mérito como una herramienta de investigación social”.

Elliot Jaques en su obra “The Changing Culture of a Factory” (1951), escribió el concepto de “cultura organizacional”, proponiendo que la cultura de una empresa se entiende como un compuesto de costumbres y maneras de realizar los procesos que deben ser logrados por sus miembros e inculcados de manera obligatoria a los nuevos ingresantes a la organización, para que luego se consideren como miembros claves de la organización.

Peters y Watermann, (1984), definen que la “cultura organizacional” acoge al ser humano debido a su potencial como un miembro clave para el logro de las metas de la empresa. La empresa se define como el compuesto de “personas” con valores en la relación entre: sistema productivo, individuos y sociedad.

#### **1.2.2.1.2 Características.**

Se considerarán los siguientes autores, muy importantes, que hacen mención de los tipos de Cultura Organizacional

Aktouf (2002) nombra cuatro culturas corporativas en relación con el tipo de clima con la que tienen resultado.

*Rupturas e identidades separadas:* Clima de ruptura.

*Identidad en formación o en cambio:* Clima de melancolía y de un cambio doloroso en la imagen colectiva.

*Cultura artificial e identidad enchapada:* Clima donde se encuentra contradicción entre los principios filosóficos y la acción gerencial.

*Comunidad de visión e identidad compartida:* Captación del compromiso de los empleadores, una proximidad definida y existencia de relaciones afectivas.

Hofstede y Cols (1990) hace mención de la cultura las siguientes características centrales;

*La identidad de los miembros:* Identificación de los trabajadores con la organización.

*El énfasis en el grupo:* Actividades grupales .

*El enfoque hacia las personas:* Efectos de las decisiones realizadas en los empleados .

*La integración en unidades:* La animación de la operación organizada e independiente en la empresa.

*El control:* Aplicación de las reglas.

*La tolerancia al riesgo:* Dinámica y tolerancia a la toma de decisiones.

*Los criterios para recompensar:* Recompensas dependiendo el desempeño.

*La tolerancia al conflicto:* Trabajo en equipo, enfrentando los conflictos y críticas.

*El perfil hacia los fines o los medios:* Enfoque en el resultado y procesos para llegar a él.

*El enfoque hacia un sistema abierto:* Conocimiento y enfrentamiento a los cambios del ambiente.

### **1.2.2.1.3 Teorías.**

Basados en distintas teorías de reconocidos investigadores. Sosik etal (2002, p.131)menciona que “las teorías de la autorregulación sostienen que los líderes que rápidamente se adaptan a la variedad de requerimientos organizacionales y contextos pueden maximizar su eficacia y efectividad debido a que la autorregulación promueve la cooperación, el entendimiento y la satisfacción de las expectativas del grupo y la organización, propicia el emerger del liderazgo, y da pie al ejercicio de la responsabilidad, el refuerzo de la confianza y el logro de la eficacia y efectividad gerencial”

La relación entre las teorías implícitas y el contexto en el cual se desenvuelven tanto éstos como los líderes, tiene vinculación con el concepto de cultura organizacional.

Las teorías implícitas del liderazgo definen las creencias acerca del comportamiento de los líderes para ser considerados como tales y que se espera de ellos (Eden y Leviatan, 1975; Wofford y Goodwin, 1994; Munford, Zaccaro, Harding, Jacobs y Fleishman, 2000)

La formación de las teorías implícitas que permiten reconocer a los líderes se adquieren a través de la experiencia en un ámbito particular, merece destacarse que ciertas habilidades de liderazgo son poco transferibles a contextos diferentes del cual se aprendieron.

#### **1.2.2.1.4 Dimensiones.**

María Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño (2006) determinan las dimensiones que conforman la cultura organizacional para poder evaluarla.

- Valores: Compuesto de cualidades que son consideradas por los miembros de la empresa.
- Creencias: Consideraciones falsas o reales que se tienen del modelo de negocio en la empresa.
- Clima: Atmosfera del ambiente laboral.
- Normas: Estándares seguidos por la empresa.
- Símbolos: Compuesto de iconos, rituales y costumbres para la empresa.
- Filosofía: Políticas establecidas por las que se guían las acciones de la empresa.

#### **1.2.2.2 Satisfacción Laboral**

##### **1.2.2.2.1 Definición.**

Existen diversos conceptos sobre satisfacción laboral, según se mencionan a continuación de diversos investigadores:

Cranny, Smith y Stone (1992) han sugerido para la definición de satisfacción laboral, es que la satisfacción laboral es "una reacción afectiva (es decir, emocional) al propio trabajo, como resultado de la comparación del encargado de los resultados reales con los deseados.

Weinert (1985: 297-8) menciona a la satisfacción en el trabajo como una actitud que resulta de la motivación para trabajar es decir a las

disposiciones de conducta, fuerza e intensidad y los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.

Robbins (1996: p, 181) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, definiéndose “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.

#### **1.2.2.2 Factores**

Existen varios investigadores que hacen mención los factores de la satisfacción laboral, en este caso se va hacer mención de los principales:

Los factores de la satisfacción laboral (Alonso, 2008) logran un conjunto de factores con referencia a las características personales, características del puesto y a las características de las empresas.

Los investigadores Chiang, Salazar y Nuñez (2007) logran identificar a las asociaciones significativas con varios de factores del clima organizacional y la satisfacción laboral, haciendo referencia a los siguientes: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia de la productividad.

Robbins (1996: 192-7) también nos “indica que los factores más importantes que tienen como resultado la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

### **1.2.2.2.3 Teorías.**

Se mencionaran algunas teorías de principales investigadores sobre la satisfacción laboral:

El investigador Liu (2008), hace mención a la teoría de intercambio económico y la de intercambio social. Derivando de estas teorías Kachra y White (2008) confirman que de la perspectiva económica, social u organizacional, la posibilidad de reciprocidad es un tema importante en el intercambio, y se define como un cálculo probabilístico en que los beneficios potenciales del intercambio de conocimiento –reciprocidad-, logran ser más altos que los peligros asociados a no recibir de alguna forma ningún beneficio.

Weinert (1985: p, 297) le encuentra razones a la satisfacción laboral, que tienen relación con las Teorías de la Organización.

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción laboral.
- b) Posibilidad y prueba de la relación negativa entre la satisfacción y los horarios de trabajo.
- c) Posible relación entre satisfacción y el ambiente laboral.
- d) Posible relación de las actitudes y de los sentimientos de los miembros de equipo , el estilo de dirección, los jefes y toda la empresa.

### **1.2.2.2.4 Dimensiones:**

Sonia Palma (1999) labora una escala para medir la Satisfacción Laboral mediante las siguientes dimensiones:

- Condiciones Físicas y/o Materiales: La infraestructura donde se realizan las labores.
- Beneficios Laborales y/o Remunerativos: Satisfacción a los empleados mediante incentivos tanto económicos o de ocio por las metas logradas.
- Políticas Administrativas: Normas que se aseguran de regular la relación laboral del empleador.
- Relaciones Sociales: Satisfacción a los empleados en sus relaciones con las personas con las que laboral.
- Desarrollo Personal: Línea de carrera en la empresa

- Desempeño de Tareas: Empeño en la realización y cumplimiento de las metas propuestas.
- Relación con la Autoridad: Respeto y valoración a los jefes de la empresa.

### **1.3 Objetivos e hipótesis**

#### **1.3.1 Objetivos.**

- Objetivo general.

Evaluar la influencia de la Cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers en Chilis de Lima Metropolitana

Objetivos específicos.

1. Evaluar la influencia de los valores en la satisfacción laboral.
2. Evaluar cómo influyen las creencias en la satisfacción laboral.
3. Determinar la manera de cómo influye el liderazgo en la satisfacción laboral.
4. Analizar la influencia del clima en la satisfacción laboral.
5. Establecer la influencia de las normas en la satisfacción laboral.
6. Analizar cómo influye la filosofía en la satisfacción laboral.

#### **1.3.2. Hipótesis.**

- Hipótesis general.

La Cultura organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral de los servers en Chilis de Lima Metropolitana

- Hipótesis específicas.

- Los valores influyen en la satisfacción laboral.
- Las creencias influyen en la satisfacción laboral.
- El liderazgo influye en la satisfacción laboral.
- El clima influye en la satisfacción laboral.
- Las normas influyen en la satisfacción laboral
- La filosofía influye en la satisfacción laboral.

## **Capítulo II**

## **2.1. Método**

Para esta investigación utilizamos la investigación de tipo cuantitativo, mediante encuestas a la muestra representativa obteniendo los resultados para sustentar y afirmar el objetivo propuesto, los resultados de este método se sustentan con tablas estadísticas, numéricas y/o gráficas.

Según Rodríguez Peñuelas (2010) señala que el método cuantitativo se centra en hechos o causas del fenómeno social con escaso interés por los estados subjetivos de las personas; para este método se utiliza cuestionarios donde se revelen los datos numéricos para luego analizarlos estadísticamente logrando afirmar o rechazar las relaciones entre las variables definidas en la investigación.

### **2.1.1. Tipo de Investigación.**

El tipo de investigación que se utiliza es correlacionar predominando el tipo de análisis cuantitativo. Según Hernández, Fernández & Baptista “El estudio correlacionar asocia variables mediante un patrón predecible para grupo o población” (2006, p.83). El objetivo de este tipo de investigación es conocer la influencia entre las variables del tema a investigar en un argumento particular, midiendo el grado de asociación entre las variables (cuantifican relaciones), es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después, se mide y se analiza la correlación que existe entre las dos o más variables. Para esta investigación se conocerá la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción de los empleados millennials.

### **2.1.2. Diseño de Investigación.**

El diseño de investigación que se utiliza es No Experimental transversal, es decir que se van a visualizar fenómenos en su contexto natural para luego ser estudiados. Según Hernández, Fernández & Baptista (2006) están de acuerdo en que “La investigación transversal recolecta información, en particular datos, en un solo momento. Su finalidad es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un determinado momento” (2006, p.270). En esta investigación este diseño es el más acorde debido a que vamos a tomar dos variables, recopilar datos en un momento dado y analizar la interrelación, en dicho momento, de ambas variables.

### **2.1.3. Variables.**

- **Variable independiente (X): *Cultura Organizacional.***

Elliot Jaques en su obra “The Changing Culture of a Factory” (1951), escribió el concepto de “cultura organizacional”, proponiendo que la cultura de una empresa se entiende como un compuesto de costumbres y maneras de realizar los procesos que deben ser logrados por sus miembros e inculcados de manera obligatoria a los nuevos ingresantes a la organización, para que luego se consideren como miembros claves de la organización.

Dimensiones (X): María Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño (2006) determinan las dimensiones que conforman la cultura organizacional para poder evaluarla se divide esta variable en cinco dimensiones:

X1: Valores

X2: Creencias

X3: Clima

X4: Normas

X5: Símbolos

X6: Filosofía

▪ **Variable dependiente (Y): *Satisfacción Laboral.***

Weinert (1985: 297-8) menciona a la satisfacción en el trabajo como una actitud que resulta de la motivación para trabajar es decir a las disposiciones de conducta, fuerza e intensidad y los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él

**2.1.4. Población**

La población está definida por 55 servers a finales del año 2017 (Delosi, 2018) que trabajan full time en los locales de Chilis en Lima Metropolitana

**2.1.5. Muestra.**

La muestra se basará en la formula probabilística de la población finita ya que me permitirá encontrar el subgrupo preciso de la población y así poder tener la representación exacta a la que, esta investigación, se va a dirigir.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Para este caso, se tomara en cuenta los 55 servers de los locales de Chilis de Lima Metropolitana. Los datos de las variables serán los siguientes:

- $N = 55$
- $Z = 1.96$
- $p = 0.5$
- $e = 0.05$

En base a los cálculos realizados, con los datos mencionados, tenemos un resultado de la población finita con un total de 48 encuestados.

#### **2.1.6. Instrumentos de investigación.**

El instrumento de investigación que se utilizará es:

Encuestas: se realizará a la muestra seleccionada, servers full time de todos los Chilis de Lima metropolitana. La encuesta de la Cultura Organizacional, está compuesta por una parte que va a estar relacionada en base a cada dimensión que se estudiará utilizando 18 preguntas distribuidas de forma adecuada con escala de Likert del 1 al 5, donde 1 es nunca, 2 es ocasionalmente, 3 es algunas veces , 4 es frecuentemente y 5 es siempre. Este cuestionario es de las investigadoras María Carolina Olmos Torres y Katherine Socha Fandiño (2006) que determinan las dimensiones que conforman la cultura organizacional para poder evaluarla. Asimismo la encuesta de Satisfacción Laboral se basara en 36 preguntas evaluadas mediante: TA: Totalmente de acuerdo, DA: De acuerdo: Indeciso., ED: En desacuerdo y TED: Totalmente en desacuerdo. Este cuestionario es de Sonia Palma (1999).

#### **2.1.7. Procedimientos de recolección de datos.**

Según Hernández, Fernández & Baptista señalan que “los puntos importantes para recolectar correctamente los datos cuantitativos deben ser: confiables, válidos y objetivos. También indican que la recolección de datos conlleva a la elaboración de un plan detallado de procedimientos que lleven a juntar datos con un fin específico” (2010 p.200). Para esta investigación se tomaran en cuenta las encuestas realizadas a servers full time de Chilis en Lima Metropolitana con el objetivo de llegar a obtener información confiable y certera. Las encuestas se realizaran de forma presencial durante una

semana, para analizar los resultados de las encuestas, se utilizaran dos programas que son:

- Excel: Diferentes tipos de tablas
- SPSS: Tabular encuestas y realizar pruebas estadísticas necesarias

## Capítulo III

### 3.1 Resultados

Tabla 1: Fomento de la innovación

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	3	6,3
Ocasionalmente	10	20,8
Algunas veces	19	39,6
Frecuentemente	13	27,1
Siempre	3	6,3
Total	48	100,0

Elaboración propia

En la primera pregunta se muestra el 39,6% de los encuestados eligen la alternativa de algunas veces con respecto a la pregunta formulada, el 27.1% eligen entre nunca y ocasionalmente. El 33.4% de los encuestados afirma que se fomenta la innovación en la empresa donde laboral.

Tabla 2: Incentivo del trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	2,1
Ocasionalmente	1	2,1
Algunas veces	6	12,5
Frecuentemente	17	35,4
Siempre	23	47,9
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 47.9% de los encuestados elige la opción “siempre” sobre si la empresa promueve el trabajo en equipo, 35.4% elige frecuentemente Esta cantidad es del 83.3% de los encuestados que eligieron entre siempre y frecuentemente que afirman que en la empresa donde laboran se fomenta el trabajo en equipo.

Tabla 3: El cumplimiento de metas

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	2,1
Ocasionalmente	5	10,4
Algunas veces	12	25,0
Frecuentemente	20	41,7
Siempre	10	20,8
Total	48	100,0

Elaboración propia

Para la pregunta propuesta el 41.7% de los encuestados eligió “frecuentemente”, el 25% “algunas veces”, el 20.8% “siempre”; El porcentaje del 87.5% afirma la importancia del cumplimiento de las metas en la empresa.

Tabla 4: Necesidad de influencia interna

	Frecuencia	Porcentaje válido
Algunas veces	12	25,0
Frecuentemente	23	47,9
Siempre	13	27,1
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 47.9% de los encuestados eligió frecuentemente y el 27.1% siempre. Sobre qué tan necesario era para el ingreso a la empresa con alguna recomendación o influencia interna.

Tabla 5: Salario adecuado

	Frecuencia	Porcentaje válido
Ocasionalmente	1	2,1
Algunas veces	15	31,3
Frecuentemente	24	50,0
Siempre	8	16,7
Total	48	100,0

Elaboración propia

De los encuestados el 50% eligió frecuentemente sobre el salario que reciben, es decir, que la mitad de los encuestados logra satisfacer sus necesidades básicas con el sueldo que recibe, el 33.4% entre algunas veces y ocasionalmente..

Tabla 6: Herramientas para el cumplimiento adecuado de su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Ocasionalmente	2	4,2
Algunas veces	14	29,2
Frecuentemente	25	52,1
Siempre	7	14,6
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 52.1% de los encuestados respondió frecuentemente respecto a si la empresa le suministra las herramientas necesarias para poder cumplir adecuadamente con el trabajo, el 33,4% de los encuestados entre algunas veces y ocasionalmente. El 66.7% de los encuestados afirma que la empresa donde laboral le otorga las herramientas que necesita para cumplir con su trabajo.

Tabla 7: Aprendizaje y progreso personal en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	2	4,2
Ocasionalmente	15	31,3
Algunas veces	21	43,8
Frecuentemente	10	20,8
Total	48	100,0

Elaboración propia

De los encuestados el 43.8% respondió que algunas veces percibe que la empresa le permite aprender y progresar como persona y el 35.5% entre ocasionalmente y nunca. El 64.6% siente que la empresa donde laboral le permite aprender y progresar como persona.

Tabla 8: Ambiente de cooperación dentro de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	2,1
Ocasionalmente	11	22,9
Algunas veces	25	52,1
Frecuentemente	11	22,9
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 52.1% de los encuestados respondió la opción de algunas veces y el 22.9% eligió frecuentemente sobre el ambiente de cooperación que percibe dentro de la empresa. El 75% de los encuestados afirma que trabaja en una empresa con un ambiente de cooperación.

Tabla 9: Autonomía para la toma de decisiones en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	2,1
Ocasionalmente	11	22,9
Algunas veces	24	50,0
Frecuentemente	12	25,0
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 50% de los millennials encuestados respondió que algunas veces perciben tener autonomía para tomar decisiones relacionadas al trabajo, además un 25% de los encuestados eligió frecuentemente es decir que la empresa si toma en cuenta a los millennials.

Tabla 10: Horario de entrada y salida

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	2	4,2
Ocasionalmente	4	8,3
Algunas veces	20	41,7
Frecuentemente	16	33,3
Siempre	6	12,5
Total	48	100,0

Elaboración propia

Con respecto a la claridad frente a los horarios de entrada y salida en la empresa el 41.7% escogió la opción algunas veces y el 33.3% escogió frecuentemente

Tabla 11: Presentación personal de los empleados

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	2,1
Ocasionalmente	6	12,5
Algunas veces	18	37,5
Frecuentemente	17	35,4
Siempre	6	12,5
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 37.5% de los millennials contestó que algunas veces si se cumplen las normas respecto a la presentación personal de los invitados.. El 47.9% confirma que siempre o frecuentemente hay y se cumplen las normas de presentación personal en la empresa donde laboran.

Tabla 12: Sanciones ante una falta

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	2	4,2
Ocasionalmente	4	8,3
Algunas veces	20	41,7
Frecuentemente	14	29,2
Siempre	8	16,7
Total	48	100,0

Elaboración propia

Con respecto a si la empresa utiliza sanciones ante una falta el 41.7% de los millennials eligió la opción de algunas veces, por otro lado el 45.9% contestó que entre siempre y frecuentemente la empresa toma medidas frente a estas faltas.

Tabla 13: Fechas especiales

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	3	6,3
Ocasionalmente	8	16,7
Algunas veces	14	29,2
Frecuentemente	20	41,7
Siempre	3	6,3
Total	48	100,0

Elaboración propia

La opción frecuentemente fue elegida por el 41.7% de los millennials con respecto a la celebración de fechas especiales en la empresa y el 29.2% eligió algunas veces, entonces más del 50% confirma la celebración de fechas especiales en su lugar de trabajo.

Tabla 14: Utilización de incentivos

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	2,1
Ocasionalmente	10	20,8
Algunas veces	13	27,1
Frecuentemente	18	37,5
Siempre	6	12,5
Total	48	100,0

Elaboración propia

El porcentaje del 37.5% de los millennials contestó frecuentemente y el 12.5% que siempre se da la utilización incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros para premiar las buenas labores por parte de la empresa.

Tabla 15: El significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	2,1
Ocasionalmente	5	10,4
Algunas veces	21	43,8
Frecuentemente	17	35,4
Siempre	4	8,3
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 52.1% de los millennials reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa, el 35.4% frecuentemente-

Tabla 16: Misión - visión de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	3	6,3
Ocasionalmente	9	18,8
Algunas veces	18	37,5
Frecuentemente	15	31,3
Siempre	3	6,3
Total	48	100,0

Elaboración propia

Respecto a la coherencia de la misión y la visión de la empresa en el trabajo el 37.5% de los millennials opto por la opción de algunas veces, el 31.3% frecuentemente. Es decir que más de la mitad coincide que hay coherencia sobre la misión y visión de la empresa.

Tabla 17: Prioridad a los trabajadores internos o externos

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	2	4,2
Ocasionalmente	7	14,6
Algunas veces	22	45,8
Frecuentemente	11	22,9
Siempre	6	12,5
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 45.8% de los encuestados eligió algunas veces y el 35.4% entre frecuentemente y siempre; estos resultados son en base a la pregunta sobre la empresa toma en cuenta a los trabajadores internos para ocupar una vacante libre.

Tabla 18: Interés en el desarrollo profesional como familiar

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	3	6,3
Ocasionalmente	10	20,8
Algunas veces	14	29,2
Frecuentemente	17	35,4
Siempre	4	8,3
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 35.4% de los millennials percibe que la empresa está interesada en su desarrollo profesional como familiar, Y el 29.2 % algunas veces; según los resultados más del 50% de los encuestados considera que la empresa no está interesada en su vida personal, tanto profesional como familiar.

Tabla 19: Distribución física de ambiente del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	3	6,3
En desacuerdo	11	22,9
Indeciso	2	4,2
De acuerdo	25	52,1
Totalmente de acuerdo	7	14,6
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 52,1% está de acuerdo sobre la distribución física que tiene el ambiente de trabajo brindado por la empresa, por otro lado el 29.2% de los encuestados se muestra en desacuerdo y en total desacuerdo con la distribución física para facilitar sus labores.

Tabla 20: Sueldo bajo en relación al labor que realiza

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	9	18,8
En desacuerdo	8	16,7
Indeciso	4	8,3
De acuerdo	15	31,3
Totalmente de acuerdo	12	25,0
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 56.3% de los millennials encuestados considera que el sueldo que reciben es bajo en relación a la labor que realizan por otro lado el 35.5% de los encuestados está conforme con su sueldo considerando que la labor que realizan va acorde con lo que reciben mensualmente.

Tabla 21: Ambiente ideal para desempeñar las funciones

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	9	18,8
Indeciso	6	12,5
De acuerdo	21	43,8
Totalmente de acuerdo	12	25,0
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 68.8 % de los encuestados considera que el ambiente laboral junto con sus compañeros es ideal para cumplir con sus funciones, el porcentaje de 18.8% no está de acuerdo, no considera importante el ambiente creado por sus compañeros para desempeñar sus funciones.

Tabla 22: Trabajo justo para la personalidad

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	4	8,3
En desacuerdo	12	25,0
Indeciso	2	4,2
De acuerdo	22	45,8
Totalmente de acuerdo	8	16,7
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 62.5% de los millennials encuestados se sienten identificados en relación a su forma de ser y la labor que realizan en la empresa, por otro lado el 33.3% considera que no es justo para su forma de ser, no están de acuerdo con sus funciones, ya que no encuentran algún tipo de relación.

Tabla 23 Tarea valiosa como cualquier otra

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	3	6,3
En desacuerdo	6	12,5
Indeciso	10	20,8
De acuerdo	16	33,3
Totalmente de acuerdo	13	27,1
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 60.4% de los trabajadores encuestados considera que la tarea que realiza en la empresa es igual de valiosa que cualquier otra, por otro lado el 18.8% no está de acuerdo con la equidad del valor de su trabajo en la empresa

Tabla 24: Jefe comprensivo(a)

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	8	16,7
En desacuerdo	7	14,6
Indeciso	6	12,5
De acuerdo	16	33,3
Totalmente de acuerdo	11	22,9
Total	48	100,0

Elaboración propia

De los encuestados el 56.2% considera que su jefe es comprensivo, pero el 31.3% no siente un buen ambiente laboral debido a la actitud de su jefe.

Tabla 25: Sentimiento sobre el sueldo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	7	14,6
En desacuerdo	9	18,8
Indeciso	2	4,2
De acuerdo	17	35,4
Totalmente de acuerdo	13	27,1
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 62.5% no se siente satisfecho con el sueldo que recibe y por otro lado el 33.4 si considera que el salario que recibe lo hace sentir bien y satisfecho. Esta pregunta nos da como resultado que más del 50% de los millennials se siente mal con el sueldo que recibe.

Tabla 26: Sentimiento de recibir menos de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	4	8,3
En desacuerdo	9	18,8
Indeciso	4	8,3
De acuerdo	21	43,8
Totalmente de acuerdo	10	20,8
Total	48	100,0

Elaboración propia

Más del 50% de los encuestados (64.6%) considera que da más de lo que recibe de la empresa pero el 27.1% se siente conforme con lo que recibe de la empresa a cambio del labor que realiza.

Tabla 27: Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	3	6,3
Indeciso	4	8,3
De acuerdo	21	43,8
Totalmente de acuerdo	20	41,7
Total	48	100,0

Elaboración propia

Al 85.5% de los encuestados les agrada trabajar en equipo con sus compañeros de la empresa, por otro lado el 14.6% no se siente cómodo realizando trabajo en equipo.

Tabla 28: Desarrollo personal

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	4	8,3
Indeciso	2	4,2
De acuerdo	26	54,2
Totalmente de acuerdo	16	33,3
Total	48	100,0

Elaboración propia

Un gran porcentaje de los millennials encuestados (87.5%) considera que la empresa y las funciones que realiza les permite desarrollarse personalmente, solo el 8.3% no comparte esta opinión..

Tabla 29: Sentimiento sobre la labor que realizan

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	8	16,7
En desacuerdo	18	37,5
Indeciso	3	6,3
De acuerdo	12	25,0
Totalmente de acuerdo	7	14,6
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 39.6% de los millennials encuestados se siente útil con la labor que realiza en la empresa, por otro lado más de la mitad de los encuestados (54.2%) no se siente útil al realizar las funciones de su puesto en la empresa.

Tabla 30: Disposición del jefe

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	3	6,3
En desacuerdo	8	16,7
Indeciso	2	4,2
De acuerdo	24	50,0
Totalmente de acuerdo	11	22,9
Total	48	100,0

Elaboración propia

Con respecto a la disposición del jefe de turno en la entrega de constancias de trabajo el 72.9% considera que es grata al ser solicitadas, el 23% no está de acuerdo con esta afirmación debido a que no ha tenido una buena disposición de parte de su jefe.

Tabla 31: Ambiente confortable

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	12	25,0
Indeciso	4	8,3
De acuerdo	21	43,8
Totalmente de acuerdo	11	22,9
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 66.7% de los encuestados considera que el ambiente donde trabaja y realiza sus funciones es bastante confortable, por otro lado el 25% de los encuestados no está de acuerdo con el ambiente que le ofrece la empresa cumplir con sus deberes de trabajo.

Tabla 32: Sueldo aceptable

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	5	10,4
En desacuerdo	12	25,0
Indeciso	3	6,3
De acuerdo	17	35,4
Totalmente de acuerdo	11	22,9
Total	48	100,0

Elaboración propia

De los encuestados el 58.3% está de acuerdo con el sueldo que recibe considerando que puede satisfacer sus necesidades básicas, por otro lado el 35.4% no siente que el sueldo que recibe sea aceptable para sus necesidades.

Tabla 33 Explotación en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	13	27,1
En desacuerdo	24	50,0
Indeciso	3	6,3
De acuerdo	8	16,7
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 77.1% de los millennials encuestados no considera que lo estén explotando con respecto a las funciones que realiza, el 16.7% afirma que siente que lo explotan con las funciones y horarios que se le otorgan.

Tabla 34: Distancia en las relaciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	2	4,2
En desacuerdo	10	20,8
Indeciso	4	8,3
De acuerdo	26	54,2
Totalmente de acuerdo	6	12,5
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 66.7% de encuestados prefiere mantener distancia con las personas que trabajan, refiriéndose a la relación fuera del trabajo, un el 25% de los encuestados no está de acuerdo con no tener una relación de confianza con sus compañeros de trabajo.

Tabla 35: Horario

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	8	16,7
Indeciso	3	6,3
De acuerdo	15	31,3
Totalmente de acuerdo	22	45,8
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 77.1% de los trabajadores encuestados considera que su horario les disgusta, debido a que son horarios rotativos y de lunes a domingo; por otro lado el 16,7% está de acuerdo con el horario que le otorgan.

Tabla 36: Disfrutar el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	6	12,5
Indeciso	3	6,3
De acuerdo	17	35,4
Totalmente de acuerdo	22	45,8
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 81.2% de los encuestados disfruta el labor que debe realizar en la empresa, por otro lado el 12.5% no comparte la misma respuesta, se siente en descontento con las funciones dadas para su puesto.

Tabla 37: Percepción de las tareas

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	12	25,0
En desacuerdo	25	52,1
Indeciso	3	6,3
De acuerdo	8	16,7
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 77.1% considera que las tareas que realiza en su puesto para la empresa si tiene importancia, el 16.7% no comparte esta respuesta debido a que considera que las tareas que realiza son percibidas sin importancia.

Tabla 38: Relación con el jefe

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	4	8,3
Indeciso	3	6,3
De acuerdo	25	52,1
Totalmente de acuerdo	16	33,3
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 85.4% de los encuestados considera que llevarse bien con su jefe genera una mejor calidad de trabajo, un pequeño porcentaje de 8.3% considera que esta relación no beneficia el ambiente laboral.

Tabla 39: Comodidad del ambiente laboral

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8,3
	En desacuerdo	8	16,7
	Indeciso	4	8,3
	De acuerdo	19	39,6
	Totalmente de acuerdo	13	27,1
	Total	48	100,0

Elaboración propia

El 66.7% considera que encuentra gran comodidad en su ambiente laboral, por otro lado un 25% de los encuestados no se siente cómodo en el ambiente de trabajo brindado por la empresa.

Tabla 40: Cubrir expectativas económicas

		Frecuencia	Porcentaje válido
	Totalmente en desacuerdo	14	29,2
	En desacuerdo	18	37,5
	Indeciso	5	10,4
	De acuerdo	8	16,7
	Totalmente de acuerdo	3	6,3
	Total	48	100,0

Elaboración propia

El 23% de los encuestados considera que el sueldo que recibe si cubre sus expectativas económicas, por otro lado un 66.7% no está de acuerdo con el sueldo que recibe, no cubre las expectativas económicas que tiene.

Tabla 41:Horario

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	3	6,3
En desacuerdo	9	18,8
Indeciso	3	6,3
De acuerdo	23	47,9
Totalmente de acuerdo	10	20,8
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 68.7% de los encuestados considera que el horario rotativo que les da la empresa les resulta incómodo, por otro lado un 25.1% acepta el horario rotativo que tienen semanalmente.

Tabla 42:La solidaridad en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	1	2,1
Indeciso	7	14,6
De acuerdo	15	31,3
Totalmente de acuerdo	25	52,1
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 83.4% de los encuestados considera que la solidaridad es una de las virtudes por las que se caracteriza la empresa donde laboral, por otro lado un porcentaje bajo de 2.1% no está de acuerdo con esa afirmación con respecto a la empresa.

Tabla 43: Resultados en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	10	20,8
Indeciso	3	6,3
De acuerdo	21	43,8
Totalmente de acuerdo	14	29,2
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 73% de los encuestados se siente feliz y realizado al cumplir los logros que la empresa le propone, por otro lado el 20.8% considera que le es indiferente el logro de sus objetivos con la empresa.

Tabla 44: Sentimiento en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	10	20,8
En desacuerdo	21	43,8
Indeciso	5	10,4
De acuerdo	6	12,5
Totalmente de acuerdo	6	12,5
Total	48	100,0

Elaboración propia

Un 25% de los encuestados considera que su labor en la empresa le genera aburrimiento, por otro lado la mayoría de los encuestados siendo un 64.6% no comparte esta opinión, considerando que las actividades que realiza en su trabajo lo mantienen entretenido.

Tabla 45: Relación con superiores

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	4	8,3
Indeciso	3	6,3
De acuerdo	22	45,8
Totalmente de acuerdo	19	39,6
Total	48	100,0

Elaboración propia

Un gran porcentaje de 85.4% de los encuestados afirma que la relación que tiene con sus superiores es cordial y un pequeño porcentaje de 8,3% considera lo contrario con respecto a la relación con sus jefes.

Tabla 46: Ambiente físico

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	8	16,7
Indeciso	4	8,3
De acuerdo	25	52,1
Totalmente de acuerdo	11	22,9
Total	48	100,0

Elaboración propia

Más de la mitad de los encuestados, es decir el 75% considera que el ambiente donde trabaja es un lugar que físicamente se ubica rápidamente, por otro lado un 16.7% considera lo contrario con el ambiente físicamente que se le propone.

Tabla 47: Sentimiento con el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	13	27,1
En desacuerdo	19	39,6
Indeciso	3	6,3
De acuerdo	10	20,8
Totalmente de acuerdo	3	6,3
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 66.7% de los encuestados no considera que su trabajo lo haga sentir realizado profesionalmente, por otro lado un 27.1% si considera que profesionalmente las labores del trabajo que realiza si genera un crecimiento y realización en el ámbito profesional.

Tabla 48: Trabajo realizado

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	5	10,4
Indeciso	3	6,3
De acuerdo	29	60,4
Totalmente de acuerdo	11	22,9
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 83.3% de los encuestados afirma que le gusta el trabajo que realiza, un pequeño porcentaje de 10.4% no siente que el trabajo lo entretenga o le guste.

Tabla 49: Comodidad con el jefe

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	12	25,0
En desacuerdo	23	47,9
Indeciso	4	8,3
De acuerdo	7	14,6
Totalmente de acuerdo	2	4,2
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 72.9% de los trabajadores considera que se siente a gusto con su jefe, un porcentaje de 18.8% de los encuestados no se siente cómodo con el jefe que tiene en su trabajo.

Tabla 50: Desempeño de labores diarias.

	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	5	10,4
En desacuerdo	8	16,7
Indeciso	2	4,2
De acuerdo	24	50,0
Totalmente de acuerdo	9	18,8
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 68.8% de los encuestados considera que la empresa donde laboral les brinda las comodidades necesarias para un buen desempeño, por otro lado un 27.1% de los trabajadores no considera que hayan suficientes comodidades para poder tener un buen desempeño en sus labores diarias con la empresa.

Tabla 51: Horas extras reglamentarias

	Frecuencia	Porcentaje válido
Indeciso	3	6,3
De acuerdo	11	22,9
Totalmente de acuerdo	34	70,8
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 93.7% de los encuestados confirma que el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido por la empresa.

Tabla 52: Sentimiento consigo mismo

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	8	16,7
Indeciso	4	8,3
De acuerdo	25	52,1
Totalmente de acuerdo	11	22,9
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 75% de los encuestados se siente bien consigo mismo realizando su trabajo, un porcentaje de 16.7% no considera que el trabajo y las labores que realiza con la empresa lo hagan sentir mejor consigo mismo.

Tabla 53: Actividad que realiza

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	13	27,1
Indeciso	3	6,3
De acuerdo	23	47,9
Totalmente de acuerdo	9	18,8
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 66.7% de los trabajadores considera que se siente complacido con la actividad que realiza en el trabajo, por otro lado un 27.1% considera lo contrario con respecto a sus labores.

Tabla 54: Valoración del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	12	25,0
Indeciso	4	8,3
De acuerdo	22	45,8
Totalmente de acuerdo	10	20,8
Total	48	100,0

Elaboración propia

El 66.6% de los encuestados considera que su jefe valora el esfuerzo que realizan en las actividades del trabajo, por otro lado un 25% de los trabajadores no comparten la misma experiencia considerando que el jefe no valora su trabajo.

### 3.2 CONTRASTACION DE HIPOTESIS

#### HIPOTESIS ESPECIFICA 1

La filosofía influye en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis

- a) Hipótesis nula (Ho):  
La filosofía NO influye en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis
- b) Hipótesis alterna(H1)  
La filosofía SI influye en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis
- c) Nivel de significación ( $\alpha$ )  
Para el caso del problema se ha estimado un nivel de significación de:  $\alpha= 5\%$ .
- d) Se calculó la prueba estadística de la siguiente manera:

Tabla 55: Prueba estadística de Spearman de hipótesis especifica 1

Prueba estadística	Significancia	Nivel de significancia	Conclusión
Rho de Spearman	0.0000	0.05	<5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración propia

- e) Toma de decisiones:  
La relación a esta primera hipótesis, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5% y se acepta la hipótesis alternante, por consiguiente “La filosofía SI influye en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis”, siendo confirmado por el software SPSS versión 24.

Finalmente, la tabla 55 representa la positiva relación e influencia entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral

## HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

Los valores influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis

- a) Hipótesis nula (Ho):  
Los valores NO influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis
- b) Hipótesis alterna(H1)  
Los valores SI influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis
- c) Nivel de significación ( $\alpha$ )  
Para el caso del problema se ha estimado un nivel de significación de:  $\alpha = 5\%$ .
- d) Se calculó la prueba estadística de la siguiente manera:

Tabla 56: Prueba estadística de Spearman de hipótesis específica 2

Prueba estadística	Significancia	Nivel de significancia	Conclusión
Rho de Spearman	0,093	0.05	>5% se rechaza la hipótesis alternante

Elaboración propia

- e) Toma de decisiones:  
La relación a esta segunda hipótesis, se rechaza la hipótesis alternante con un nivel de significancia del 5% y se acepta la hipótesis nula, por consiguiente “Los valores NO influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis”, siendo confirmado por el software SPSS versión 24. Finalmente, la tabla 56.

### HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

Las creencias influyen eficientemente en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis

- a) Hipótesis nula (Ho):  
Las creencias NO influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis
  
- b) Hipótesis alterna(H1)  
Las creencias SI influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis
  
- c) Nivel de significación ( $\alpha$ )  
Para el caso del problema se ha estimado un nivel de significación de:  $\alpha= 5\%$ .
  
- d) Se calculó la prueba estadística de la siguiente manera:

Tabla 57: Prueba estadística de Spearman de hipótesis específica 3

Prueba estadística	Significancia	Nivel de significancia	Conclusión
Rho de Spearman	0,191	0.05	>5% se rechaza la hipótesis alternante

Elaboración propia

- e) Toma de decisiones:  
La relación a esta tercera hipótesis, se rechaza la hipótesis alternante con un nivel de significancia del 5% y se acepta la hipótesis nula, por consiguiente “Las creencias NO influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis”, siendo confirmado por el software SPSS versión 24. Finalmente, la tabla 57.

### HIPOTESIS ESPECÍFICA 4

Los símbolos influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis

- a) Hipótesis nula (Ho):

El liderazgo NO influye en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis

b) Hipótesis alterna(H1)

El liderazgo SI influye en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis

c) Nivel de significación ( $\alpha$ )

Para el caso del problema se ha estimado un nivel de significación de:  $\alpha = 5\%$ .

d) Se calculó la prueba estadística de la siguiente manera:

Tabla 58: Prueba estadística de Spearman de hipótesis específica 4

Prueba estadística	Significancia	Nivel de significancia	Conclusión
Rho de Spearman	0.0000	0.05	<5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración propia

e) Toma de decisiones:

La relación a esta cuarta hipótesis, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5% y se acepta la hipótesis alternante, por consiguiente “Los símbolos SI influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis”, siendo confirmado por el software SPSS versión 24. Finalmente, la tabla 58 representa la positiva relación e influencia entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral influencia entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral

### HIPOTESIS ESPECÍFICA 5

El clima influye en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis

a) Hipótesis nula (Ho):

El clima NO influye en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis

b) Hipótesis alterna(H1)

El clima SI influye en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis

c) Nivel de significación ( $\alpha$ )

Para el caso del problema se ha estimado un nivel de significación de:  $\alpha = 5\%$ .

d) Se calculó la prueba estadística de la siguiente manera:

Tabla 59: Prueba estadística de Spearman de hipótesis específica 5

Prueba estadística	Significancia	Nivel de significancia	Conclusión
Rho de Spearman	0,005	0.05	<5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración propia

e) Toma de decisiones:

La relación a esta quinta hipótesis, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5% y se acepta la hipótesis alternante, por consiguiente “El clima SI influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis”, siendo confirmado por el software SPSS versión 24. Finalmente, la tabla 59 representa la positiva relación e influencia entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral

## HIPOTESIS ESPECÍFICA 6

Las normas influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis

a) Hipótesis nula (Ho):

Las normas NO influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis

b) Hipótesis alterna(H1)

Las normas SI influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis

c) Nivel de significación ( $\alpha$ )

Para el caso del problema se ha estimado un nivel de significación de:  $\alpha = 5\%$ .

d) Se calculó la prueba estadística de la siguiente manera:

Tabla 60: Prueba estadística de Spearman de hipótesis específica 6

Prueba estadística	Significancia	Nivel de significancia	Conclusión
Rho de Spearman	0,004	0.05	<5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración propia

e) Toma de decisiones:

La relación a esta sexta hipótesis, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5% y se acepta la hipótesis alternante, por consiguiente “Las normas SI influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis”, siendo confirmado por el software SPSS versión 24. Finalmente, la tabla 60 representa la positiva relación e influencia entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral

## HIPOTESIS GENERAL

La cultura organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis

a) Hipótesis nula ( $H_0$ ):

El clima NO influye en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis

b) Hipótesis alterna ( $H_1$ )

El clima SI influye en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis

c) Nivel de significación ( $\alpha$ )

Para el caso del problema se ha estimado un nivel de significación de:  $\alpha = 5\%$ .

d) Se calculó la prueba estadística de la siguiente manera:

Tabla 61: Prueba estadística de Spearman de hipótesis general

Prueba estadística	Significancia	Nivel de significancia	Conclusión
Rho de Spearman	0.0000	0.05	<5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración propia

e) Toma de decisiones:

La relación a esta séptima hipótesis, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5% y se acepta la hipótesis alternante, por consiguiente “La cultura organizacional SI influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis”, siendo confirmado por el software SPSS versión 24. Finalmente, la tabla 59 representa la positiva relación e influencia entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral.

### 3.3 DISCUSIÓN

En la actual investigación sobre “Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis” se efectuaron dos tipos de encuestas dirigidas a servers full time en restaurantes casual dining, estos fueron: el cuestionario de clima organizacional por María Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño (2006) y el cuestionario de Satisfacción Laboral por Sonia Palma (1999). Siendo más específica; las encuestas estuvieron enfocadas a los server full time del restaurante Chilis con el objetivo de conocerla percepción que tienen sobre la cultura organizacional y la influencia de la misma variable en la satisfacción laboral. Por ende, los resultados encontrados tienen una relación directa con diferentes estudios y autores como se explica a continuación.

En la hipótesis general se refleja la relación directa que tiene las variables de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral, confirmando que si influye la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers full time millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis ( $p < .05$ ) ( $r = 0,758$ ), por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Para ello existen varios estudios que confirman esta hipótesis; según la investigación de Eric W MacIntosh y Alison Doherty (2010), aseguran el impacto de la cultura organizacional en la satisfacción laboral e intención de abandonar la organización estudiando la relación entre los factores

culturales de la organización, la satisfacción laboral y la intención de irse. En la investigación realizada por Victoria Bellou (2010), asegura cómo los valores que comprenden la cultura organizacional tienen un impacto en la satisfacción laboral de los empleados, teniendo también en cuenta su género y edad.

En la primera hipótesis, la filosofía si influye en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: Caso Chilis ( $p < .05$ ) ( $r = 0,577$ ), por consiguiente se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con ello se afirma que existe relación significativa positiva entre la filosofía y la satisfacción laboral. Esto quiere decir que cuando aumente la filosofía, la satisfacción laboral del trabajador crecerá cada vez más. En la investigación realizada por Mayra García Govea, Nadia Iveth Posada y Carlos Francisco Hernández (2012), asegura que la filosofía empresarial humanista en la cual la compañía se encuentre comprometida con su gente basándose en entender al trabajador como un ser que invoca ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales estrechas y la toma de decisiones colectiva; conseguí mayor productividad empresarial debido a la satisfacción y motivación de sus empleados. En la investigación de Orlando Contreras e Ivanhoe Roza Rojas (2015) concluyen que la filosofía tiene influencia directa en la moral, en la retención y en la satisfacción de los empleados mediante el manejo colectivo del tiempo, es decir en permitir a los grupos definir sus prácticas y labores, administrando su propio tiempo.

En la segunda hipótesis específica, los valores no influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis ( $p > .05$ ) ( $r = 0,245$ ), por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, de tal manera que mientras más valores se fomenten no obtendremos más trabajadores satisfechos. Sin embargo en la investigación de Pablo Sebastian Pérez Vilar y Susana Azzollini (2013), determina que trabajar en un equipo es satisfactorio siempre y cuando los miembros y la empresa compartan determinados valores para obtener una relación positiva con la satisfacción laboral de los empleadores. En la investigación de Juarez-Adauta S. (2012), concluye que el ambiente interno de una organización, en el que experimentan sus miembros la función de los valores de un conjunto en particular de características y actitudes de la organización, se encuentran resultados notorios en el tema de la satisfacción laboral consiguiendo

mayor productividad en términos no solo cuantitativos, sino todo, la calidad de los productos y servicios.

En la tercera hipótesis específica, las creencias no influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima metropolitana: Caso Chilis ( $p > .05$ ) ( $r = 0,192$ ), por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, de tal manera que mientras más creencias se fomenten no obtendremos más trabajadores satisfechos. Sin embargo en la investigación de Yusmeli Rosilio, Reynaldo Velazquez y Clara Marrero (2012), determina que la satisfacción laboral varía dependiendo de la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basándose en las creencias y los valores que se le demuestran en la empresa y también en las que este logra desarrollar. En la investigación realizada por Walter Arias Gallego y Oscar Justo Velarde (2013), concluye que la satisfacción laboral es un conjunto de creencias, actitudes y valores hacia el trabajo que pueden cambiar bajo la experiencia laboral.

En la cuarta hipótesis específica, los símbolos influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis ( $p < .05$ ) ( $r = 0,513$ ), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, de tal manera que la presencia de símbolos de la empresa generan trabajadores más satisfechos. En la investigación realizada por Walter Zavaleta Chávez, Jhon Ancana Mochcco y Katherine Quispe Rodríguez (2014), concluye que la identificación con la organización incluye, por un lado, la identidad, las vivencias propias, las creencias y símbolos que dan sentido a la empresa; también explica que cuando un trabajador se identifica con la empresa, este trabajador pondrá más de su parte, involucrándose más en los objetivos de la empresa, aportando siempre y cuando este en sus manos generando una mejora en su productividad y el rendimiento y en el de la empresa.

En la quinta hipótesis específica, el clima influye en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis ( $p < .05$ ) ( $r = 0,401$ ), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, de tal manera que si hay mejor clima laboral en la empresa los empleados estarán más satisfechos. En la investigación realizada por María Chiang, Carlos Salazar y Antonio Nuñez (2007), concluye que el clima organizacional y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal generando que se potencie la eficacia, la innovación

y su adaptación, estas condiciones donde se desenvuelve el personal es un factor determinante para el éxito de la empresa y del trabajador. En la investigación de Niria Quintero, Nelly Africano y Elsis Faria (2008), tiene como resultados que con la presencia de un buen clima laboral, los empleados perciben apoyo y los estimula a trabajar en equipo y apoyarse entre sí, manteniéndolos más satisfechos con el lugar donde laboran.

En la sexta hipótesis específica, las normas influyen en la satisfacción laboral de los servers millennials en Lima Metropolitana: Caso Chilis ( $p < .05$ ) ( $r = 0,412$ ), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, de tal manera que la presencia de normas en la empresa genera mayor satisfacción en los empleados. La investigación de Andrés Rodríguez, María Paz Retamal, José Lizana y Felipe Cornejo (2011), considera dentro de un gran factor para conseguir la satisfacción de sus empleados, el cumplimiento de las normas dentro de la organización o la conducta del individuo; estos aspectos son relevantes para la evaluación de desempeño profesional y para generar motivación sus labores. En la investigación de Esperanza Pedraza, Glenys Amaya y Mayrene Conde (2010) concluye que imponer y cumplir las normas genera mayor satisfacción en los colaboradores generando una estabilidad laboral sabiendo que conservara su puesto y que se respetan reglas para trabajar en equipo.

### **3.4 CONCLUSIONES**

La investigación ha demostrado que su objetivo principal sobre la influencia de cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers millennials si tiene relación ( $r = 0,758$ ;  $\text{sig} = 0.000$ ; ver anexo 5); si al trabajador se le brinda una cultura organizacional mediante valores y normas con los que se identifican se consigue motivación para la realización de sus objetivos y los de la empresa; sin embargo las empresas del rubro de alimentos y bebidas no lo consideran importante; no se proponen como meta poner en mejorar o inculcar la cultura organizacional, no consideran los resultado beneficiosos que esta otorga como mejorar el desempeño de sus trabajadores; concluyendo así que se debe poner en práctica esta variable para lograr conseguir un mejor resultado para los objetivos de la empresa.

Sobre los objetivos específicos se concluye lo siguiente:

El factor de filosofía si tiene relación con la satisfacción laboral de los servers millenianls ( $r=0,577$ ;  $\text{sig}=0,000$ ; ver anexo 4), es considerado como una de las características significativas en la empresa ya que con ella el trabajador conoce las políticas establecidas por las que se guían las acciones de la empresa.

Por otro lado los valores( $r=0,245$ ; $\text{sig}=0,093$ ; $\text{ver anexo 4}$ ) al igual que las creencias( $r=0,192$ ; $\text{sig}=0,191$ ; $\text{ver anexo3}$ ) en la empresa no influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los servers millenials.

Los símbolos si tienen relación con la satisfacción laboral de los server millenials ( $r=0,513$ ;  $\text{sig}=0,000$ ; ver anexo 4); son considerados una característica significativa en la cultura organizacional de la empresa, ya que con ella conoce el compuesto de iconos, rituales y costumbres para la empresa.

El clima si tiene relación con la satisfacción laboral de los servers millenials( $r=0,401$ ;  $\text{sig}.=0,005$ ; ver anexo 4), se considera una característica significativa en la cultura organizacional ya que se entiende como la atmosfera del ambiente laboral y genera que los empleados se sientan cómodos y más motivados a seguir laborando en ella.

Las normas si tienen relación con la satisfacción de los servers millenials ( $r=0,412$ ; $\text{sig}=0,004$ ; $\text{ver anexo 4}$ ), son un punto importante que se consideran dentro de la cultura organizacional debido a que se entienden como los estándares seguidos por la empresa , los empleados se identifican y aprenden estos estándares a fin de tener un mejor resultado laboralmente y económicamente, y logrando una mayor motivación debido a los buenos resultados.

### **3.5 RECOMENDACIONES**

A partir de la investigación realizada, se puede deducir la buena y positiva correlación entre las variables de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral y se demuestra según los resultados que cualquier acción que mejore la Cultura Organizacional causara efecto en la Satisfacción Laboral, por ende es importante

para Chilis considerar en incrementar su cultura organizacional para así mantenerse como un restaurante líder en la clase de casual dining y dar buenos resultados tanto económicos y en la motivación de sus empleados al cumplir los objetivos de la empresa.

Se recomienda que la empresa debe seguir inculcando su filosofía como parte del conocimiento general, para que así los empleados conozcan y sepan cómo practicarlo en su día a día en el ámbito laboral. La filosofía abarca las características significativas de la empresa, dando a conocer las políticas e ideologías para así guiar las acciones organizacionales, si obtenemos empleados que tengan esto claro se lograra que se identifiquen y se comprometan con su centro de trabajo es decir empleados fidelizados y motivados.

Con respecto a los valores, que son parte de la variable de Cultura Organizacional, tuvo una correlación negativa como resultado de las encuestas realizadas. Los valores son el conjunto de principios o cualidades consideradas por los integrantes de la organización, logrando su fidelizaciones. Se recomienda que la empresa fomente el trabajo en equipo, la innovación, cultivar valores transmitidos por la organización y el cumplimiento de metas para así crear una relación entre los valores y la satisfacción laboral, lográndolo encontraremos un gran grupo de trabajadores motivados a cumplir las metas en conjunto con la libertad de poder presentar sus ideas ante la empresa.

Así mismo con las creencias de la empresa, según las encuestas realizadas a los empleados, se obtuvo una correlación negativa. Las creencias son las hipótesis o consideraciones falsas o verdaderas que se tienen del modelo de negocio en la organización, para crear una relación positiva entre las creencias y la satisfacción laboral se le recomienda a la empresa darle acceso a los empleados de las herramientas necesarias para lograr sus labores y mantener sus actividades dentro de su horario y de su rol en la empresa que compense su sueldo, también analizar en un futuro nuevamente los estatus salariales según sus actividades laborales y logros obtenidos a fin de conservar la buena satisfacción laboral. Estos puntos lograrán que el empleado note la importancia que la empresa le está dando a la comodidad al realizar sus actividades, logrando mayor motivación y satisfacción al realizarlas y logrando que la empresa en general logre también sus metas.

En relación a los símbolos es un ítem que en la actualidad es bastante considerado por los empleados y para toda empresa que repercute en la satisfacción laboral de un trabajador, en este caso se entiende que hay identificación con los símbolos, refiriéndose al conjunto de iconos, rituales y tradiciones esenciales para la empresa. En este caso se recomienda mantener la buena relación e identificación y hacer partícipe activa de modo que los trabajadores se sientan importantes, motivados e identificados con los símbolos de la empresa.

Como resultado de la investigación realizada, según las encuestas se pueden deducir la positiva correlación del clima en la satisfacción laboral de los empleados. Se entiende por clima como la atmosfera del ambiente organizacional que se hace visible en la parte física del lugar, en esta investigación sabemos que los empleados admiten poseer lo necesario en su área por lo cual se recomienda seguir brindándoles los mejores recursos logrando su comodidad y bienestar para su buen desempeño laboral y tener su disposición a nuevas metas.

Con respecto a las normas, según los resultados de las encuestas se deduce que influyen en la satisfacción laboral de nuestros empleados. Se recomienda que se sigan cumpliendo los estándares de la empresa que se pueden mejorar con una bien organización y una constante retroalimentación para que de esta manera se monitoree y si es necesario corregir los estándares de la empresa, de esta manera se evita fallas en el servicio y comodidad y empleados más dispuestos, tomando en cuenta sus opiniones para mejorar el servicio

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Aktouf, O. (2002). El Simbolismo y la "Cultura Organizacional" De los abusos conceptuales a las lecciones de campo. *AD-minister*, (1), 63-93.

- Arias Gallegos, W. L., & Justo Velarde, O. (2013). Satisfacción laboral en trabajadores de dos tiendas por departamento: un estudio comparativo. *Ciencia & trabajo*, 15(47), 41-46.
- Bellou, V. (2010). Organizational culture as a predictor of job satisfaction: the role of gender and age. *Career Development International*, 15(1), 4-19.
- Chavez, W. E. Z., Mochcco, J. A., & Rodríguez, K. Q. PLAN DE CULTURA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA INCMENA SAC EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR. *PRESENTACIÓN DE LA REVISTA "ESCIENCIA" DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ*, 12.
- Chernyak, L. & Tziner, A. (2014). Relationships between counterproductive work behavior, perceived justice and climate, occupational status, and leader-member exchange. *Journal of work and organizational psychology* 30(2014). pp. 1-12. Recuperado el 7 de abril de 2014 de: [http://apps.elsevier.es/watermark/ctl\\_servlet?\\_f=10&pident\\_articulo=90283388&pident\\_usuario=0&pcontactid=&pident\\_rvista=370&ty=5&accion=L&origen=jwop%200&web=jwop.elsevier.es&lan=en&fichero=370v30n01a90283388pdf001.pdf](http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=90283388&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_rvista=370&ty=5&accion=L&origen=jwop%200&web=jwop.elsevier.es&lan=en&fichero=370v30n01a90283388pdf001.pdf)
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Núñez Partido, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2).
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Núñez Partido, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2).
- Ching Gu, V., Hoffman, J., Cao, Q. & Schniederjans, M. (2013). The effects of organizational culture and environmental pressures on IT project performance: A moderation perspective. *International Journal of Project Management* xx (2013). pp. xxx-xxx. Recuperado el 19 de Enero de 2014 de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0263786313001774>
- Contreras, O. E., & Rojas, I. R. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de Negocios*, 6(13), 74-83.
- Cranny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. F. (Eds.). (1992). *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. Lexington Books.
- De la Cruz, C. (2015). Millennials en el Perú: Una generación con grandes oportunidades laborales. Recuperado el 08 de Octubre de 2016, de Dirección de Asuntos Estudiantiles - Bolsa de Trabajo PUC:

- De la Hoz, G. & Mejía, M. (2002). La motivación como factor fundamental en el mejoramiento de la satisfacción laboral, clima laboral y la productividad de los trabajadores de la finca María de la Esperanza ubicada en la Zona Bananera del departamento del Magdalena. (Tesis inédita de pregrado). Universidad del Magdalena, Santa Marta, Magdalena.
- Dias, R., Robbins, T. W., & Roberts, A. C. (1996). Dissociation in prefrontal cortex of affective and attentional shifts. *Nature*, 380(6569), 69.
- Dias, R., Robbins, T. W., & Roberts, A. C. (1996). Dissociation in prefrontal cortex of affective and attentional shifts. *Nature*, 380(6569), 69.
- Eden, D., & Leviatan, U. (1975). Implicit leadership theory as a determinant of the factor structure underlying supervisory behavior scales. *Journal of Applied Psychology*, 60(6), 736.
- Eisenberg, E. M. (1984). Ambiguity as strategy in organizational communication. *Communication monographs*, 51(3), 227-242.
- Gunlu, E., Aksarayli, M., & Şahin Perçin, N. (2010). Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(5), 693-717.
- Guyatt, G. H., Oxman, A. D., Vist, G. E., Kunz, R., Falck-Ytter, Y., Alonso-Coello, P., & Schünemann, H. J. (2008). GRADE: an emerging consensus on rating quality of evidence and strength of recommendations. *BMJ (Clinical research ed.)*, 336(7650), 924-926.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación (Vol. 4). México.
- Govea, M. G., Vázquez, N. I. P., & Rangel, C. F. H. (2012). La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción. *Contribuciones a la Economía*, 7.
- Iskanderov, A. (2010). Impact of Organizational Culture on Job Satisfaction (Doctoral dissertation, INTI International University).
- Jaques, E. (1953). On the dynamics of social structure: a contribution to the psychoanalytical study of social phenomena. *Human Relations*, 6(1), 3-24.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3).
- Jung, D. I., & Sosik, J. J. (2002). Transformational leadership in work groups: The role of empowerment, cohesiveness, and collective-efficacy on perceived group performance. *Small group research*, 33(3), 313-336.

- Kachra, A., & White, R. E. (2008). Know-how transfer: the role of social, economic/competitive, and firm boundary factors. *Strategic Management Journal*, 29(4), 425-445.
- Khan, M. R., Ziauddin, J. F., & Ramay, M. I. (2010). The impacts of organizational commitment on employee job performance. *European Journal of Social Sciences*, 15(3), 292-298.
- MacIntosh, E. W., & Doherty, A. (2010). The influence of organizational culture on job satisfaction and intention to leave. *Sport Management Review*, 13(2), 106-117.
- Mumford, M. D., Zaccaro, S. J., Harding, F. D., Jacobs, T. O., & Fleishman, E. A. (2000). Leadership skills for a changing world: Solving complex social problems. *The Leadership Quarterly*, 11(1), 11-35.
- Navassi, G. (23 de Setiembre de 2013). ¿Cómo gestionar y retener al Talento Humano según su generación? Recuperado el 12 de Octubre de 2016, de 5 Consultores
- Ogbonna, E., & Harris, L. C. (1998). Managing organizational culture: compliance or genuine change?. *British Journal of Management*, 9(4), 273-288.
- Olmos Torres, M. C., & Socha Fandiño, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional (Doctoral dissertation, Universidad de la Sabana).
- Palma Carrillo, S. O. N. I. A. (2004). Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. Lima. OPTIM.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Peñuelas, M. A. R. (2010). Métodos de investigación: diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales. Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Pérez Vilar, P. S., & Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo: Su relación con la satisfacción laboral. *Revista de Psicología (PUCP)*, 31(1), 151-169.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, 3(9).
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Rosillo, Y., Velázquez, R., & Marrero, C. (2012). La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (163).

- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67-75.
- Segrera, J. T. O., Corredor, A. D., & Ballestas, C. L. (2014). La cultura organizacional de los operadores turísticos de Santa Marta 2012-2013. *Clío América*, 8(15), 22.
- Treiber, B., & Weinert, F. E. (1985). *Gute Schulleistungen für alle. Psychologische Studien zu einer pädagogischen Hoffnung*. Münster: Aschendorff.
- Tsai, Y. (2011). Relationship between organizational culture, leadership behavior and job satisfaction. *BMC health services research*, 11(1), 98.
- Verbeke, W. (2000). A revision of Hofstede et al.'s (1990) organizational practices scale. *Journal of Organizational Behavior*, 587-602.
- Weinert, M., Watson, R. E., & Davenport, J. W. (1985). Total-energy differences and eigenvalue sums. *Physical Review B*, 32(4), 2115.
- Wofford, J. C., & Goodwin, V. L. (1994). A cognitive interpretation of transactional and transformational leadership theories. *The Leadership Quarterly*, 5(2), 161-186.
- Zhang, Y., Liu, T., Meyer, C. A., Eeckhoute, J., Johnson, D. S., Bernstein, B. E., ... & Liu, X. S. (2008). Model-based analysis of ChIP-Seq (MACS). *Genome biology*, 9(9), R137.

# ANEXOS

## ANEXO 1: CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Questionario de Cultura organizacional por Maria Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño (2006)

Instrumento para Evaluar Cultura 16

### Instrumento para Evaluar Cultura Organizacional

A continuación encontrará una serie de frases. Lea cada una de ellas cuidadosamente y conteste de acuerdo a la siguiente escala:

(Escoja UNA)

- Ⓐ=Nunca 0%
- Ⓑ=Ocasionalmente 25%
- Ⓒ=Algunas Veces 50%
- Ⓓ=Frecuentemente 75%
- Ⓔ=Siempre 100%

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

1. ¿En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación?	1	2	3	4	5
2. ¿En la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?					
3. ¿Para la empresa donde usted trabaja lo mas importante es el cumplimiento de metas?					
4. ¿Cree usted que para ingresar a la empresa es necesaria un recomendación o influencia interna?					
5. ¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado?					
6. ¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo?					
7. ¿Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona?					

8. ¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la empresa?					
9. ¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?					
10. ¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?					
11. ¿En la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?					
12. ¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?					
13. ¿La empresa celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?					
14. ¿La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?					
15. ¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa?					
16. ¿Su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa?					
17. ¿Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?					
18. ¿A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?					

## CUESTONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL SPC

### Datos personales:

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_ Cargo:  
\_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ) Empresa: \_\_\_\_\_ Fecha:  
\_\_\_\_\_

En seguida, se mostrara algunas afirmaciones sobre cómo piensan, actúan o sienten los trabajadores del área de Operaciones en las empresas aseguradoras, con respecto a las características relacionadas con su actividad laboral.

Lea con atención y cuidado cada una de ellas. En cada frase, señale con un aspa (X) la columna que mejor indique su respuesta en cada frase:

TA: Totalmente de acuerdo.

DA: De acuerdo.

I: Indeciso.

ED: En desacuerdo.

TED: Totalmente en desacuerdo.

N°	ENUNCIADOS	TA (5)	DA(4)	I (3)	ED (2)	TED (1)
1	La distribución física de ambiente del trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi forma de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	El jefe es comprensivo(a).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que doy más de lo que recibo en la empresa.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					

11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido algunas constancias de mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En ambiente físico donde me ubico trabajo rápidamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con el jefe					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de labores diarias.					
33	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
----------	-----------	-----------	-----------	-------------

ANEXO 4: MATRIZ DE CORRELACIONES DE DIMENSIONES DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN

			Correlaciones						
			valores	creencias	clima	normas	simbolos	filosofia	satisfaccion
Rho de Spearman	valores	Coefficiente de correlación	1,000	,232	-,056	-,140	,262	,191	,245
		Sig. (bilateral)	.	,113	,706	,344	,072	,194	,093
		N	48	48	48	48	48	48	48
	creencias	Coefficiente de correlación	,232	1,000	,237	-,050	,157	-,089	,192
		Sig. (bilateral)	,113	.	,104	,738	,287	,550	,191
		N	48	48	48	48	48	48	48
	clima	Coefficiente de correlación	-,056	,237	1,000	,367*	,186	,303*	,401**
		Sig. (bilateral)	,706	,104	.	,010	,206	,036	,005

<p><b><u>Problema general</u></b></p> <p>¿Cómo influye la Cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers en Chilis de Lima Metropolitana?</p> <p><b><u>Problemas específicos</u></b></p> <p>¿Cómo influyen los valores en la satisfacción laboral?</p> <p>¿De qué manera influyen las creencias en la satisfacción laboral?</p> <p>¿Cómo influyen los símbolos en la satisfacción laboral?</p>	<p><b><u>Objetivo general</u></b></p> <p>Evaluar la influencia de la Cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers en Chilis de Lima Metropolitana</p> <p><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <p>Evaluar la influencia de los valores en la satisfacción laboral.</p> <p>Evaluar cómo influyen las creencias en la satisfacción laboral.</p> <p>Determinar la manera de cómo influyen los símbolos en la satisfacción laboral,</p>	<p><b><u>Hipótesis general</u></b></p> <p>La Cultura organizacional influye en la satisfacción laboral de los servers en Chilis de Lima Metropolitana</p> <p><b><u>Hipótesis específicas</u></b></p> <p>Los valores influyen en la satisfacción laboral.</p> <p>Las creencias influyen en la satisfacción laboral.</p> <p>Los símbolos influyen en la satisfacción laboral.</p> <p>El clima influye en la satisfacción laboral.</p> <p>Las normas influyen en la satisfacción laboral</p>	<p>X: Cultura organizacional.</p> <p>X1: Valores</p> <p>X2: Creencias</p> <p>X3: Símbolos .</p> <p>X4: Clima</p> <p>X5: Normas</p> <p>X6:Filosofía</p> <p>Y: Satisfacción laboral</p> <p>.</p>	<p><b><u>Método de investigación:</u></b></p> <p>Enfoque cuantitativo.</p> <p><b><u>Tipo de investigación:</u></b></p> <p>Esta investigación de basa en un tipo cuantitativo correlacional.</p> <p><b><u>Diseño de investigación:</u></b></p> <p>No experimental transversal.</p> <p><b><u>Muestra</u></b></p> <p>48 servers full time en los Chilis de Lima Metropolitana.</p> <p><b><u>Instrumentos de la investigación:</u></b></p> <p><b>Encuestas: se realizara a un determinado grupo</b></p>
--	---	---	--	---

¿Cómo influye el clima en la satisfacción laboral?	Analizar la influencia del clima en la satisfacción laboral.	La filosofía influye en la satisfacción laboral.			<b>personas encargadas de manejar y/o administrar empresas</b>
¿Cómo influyen las normas en la satisfacción laboral?	Establecer la influencia de las normas en la satisfacción laboral.				
¿Cómo influye la filosofía en la satisfacción laboral?	Analizar cómo influye la filosofía en la satisfacción laboral.				

	N	48	48	48	48	48	48	48
normas	Coefficiente de correlación	-,140	-,050	,367*	1,000	-,098	,382**	,412**
	Sig. (bilateral)	,344	,738	,010	.	,510	,007	,004
	N	48	48	48	48	48	48	48
simbolos	Coefficiente de correlación	,262	,157	,186	-,098	1,000	,252	,513**
	Sig. (bilateral)	,072	,287	,206	,510	.	,084	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48

filosofia	Coeficiente de correlación	,191	-,089	,303*	,382**	,252	1,000	,577**
	Sig. (bilateral)	,194	,550	,036	,007	,084	.	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48
satisfaccion	Coeficiente de correlación	,245	,192	,401**	,412**	,513**	,577**	1,000
	Sig. (bilateral)	,093	,191	,005	,004	,000	,000	.
	N	48	48	48	48	48	48	48

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### ANEXO 5: MATRIZ DE CORRELACIONES DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN

#### Correlaciones

			cul_org	satisfaccion
Rho de Spearman	cul_org	Coeficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	satisfaccion	Coeficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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