



Análisis del clima organizacional y satisfacción de los empleados en una franquicia de cafeterías

José Antonio Hernández Contreras¹, Yamilet Rodríguez Moreno¹, Kimberly Rodríguez Alvarado¹, Silvia Iveth Valdez Francisco¹, Raquel Gómez Salomón¹, Celestino Modesto Victoria Avila¹ y Ana María González Ponce¹

¹ Universidad del Papaloapan. anthony_beckham@hotmail.com

El clima laboral es el ambiente en el que se desarrollan los empleados, su trabajo o su función encomendada dentro de una empresa. Los empleados como consumidores primarios de la empresa constituyen el mercado interno dentro de la misma, necesitan estar satisfechos con las actividades de trabajo que realizan y el ambiente en el que interactúan. Por tal motivo, el marketing interno busca motivar y retener a los empleados por medio de la satisfacción en el trabajo.

En algunas empresas existen algunos factores, tales como el trato positivo por parte de las jerarquías superiores para generar un buen clima laboral, ya que de esta manera los empleados desarrollan sus actividades de una forma eficiente. En las empresas, uno de los principales factores que afecta un buen desempeño laboral y éxito de la misma es el factor humano.

El objetivo general de esta investigación fue evaluar el clima organizacional y la satisfacción de los empleados de una prestigiada franquicia de cafeterías ubicada en la Ciudad de San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca. Para este estudio se utilizó un instrumento de evaluación adaptado utilizando el Modelo de Litwin y Stringer, el Modelo Q12 y otro para evaluar los puestos de trabajo en función de los factores de satisfacción.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la organización tiene un clima laboral satisfactorio, ya que presentan una relación agradable entre compañeros y sus superiores, aunque consideran que la remuneración económica es muy baja en relación con las actividades que desempeñan.