

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES EN LOS FAST FOOD DEL DISTRITO
DE TRUJILLO EN EL AÑO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración



Autora:

Maria Isabel Barrantes Mori

Asesor:

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz

Trujillo - Perú

2021

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por la confianza que siempre han tenido en mí y la libertad que me han dado con los años al poder tomar las decisiones que eran de mi parecer, aconsejándome siempre, pero respetando mis opiniones, muchos de mis logros se los debo a ellos entre los que se incluye este, de igual manera a mi hermana Milagros, por el apoyo que me ha brindado durante tantos años. El amor y cariño de mi familia ha sido fundamental para obtener los objetivos que me he trazado en la vida, Dios ha sabido instruirme, creo que todo pasa por algo, y él sabrá seguir guiando mi camino personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres, por siempre acompañarme en todo momento y nunca haberme dejado sola, a pesar de que ninguno estuvo físicamente a mi lado, siempre me dieron aliento para seguir adelante, ellos son el motor de mi vida y lo seguirán siendo mientras tenga vida.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
Tabla de contenidos.....	4
Índice de tablas.....	5
Índice de figuras.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	41
Conclusiones.....	46
Referencias.....	47
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1.	Confiabilidad del instrumento - CLIMA ORGANIZACIONAL.....	27
Tabla 2.	Confiabilidad del instrumento - SATISFACCIÓN LABORAL.....	28
Tabla 3.	Resultado del Nivel de clima organizacional.....	32
Tabla 4.	Resultados del Nivel de satisfacción laboral.....	34
Tabla 5.	Propuesta de mejora.....	38
Tabla 6.	Resultado de la relación de las variables por SPSS.....	40

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de Clima organizacional.....	32
Figura 2. Nivel porcentual de los factores de Clima organizacional.....	33
Figura 3. Nivel de Satisfacción laboral.....	34
Figura 4. Nivel porcentual de los factores de Satisfacción laboral.....	35

RESUMEN

El presente estudio, tuvo de objeto de investigación principal resolver la relación o asociación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores en los fast food de la capital de Trujillo en el año 2020, por lo que se desarrolló un tipo de indagación descriptiva – correlacional, de tratamiento cuantitativo, esquema no experimental y corte transversal o transeccional, empleando el como instrumento una encuesta en forma de cuestionario como herramienta para la recoleta de apuntes, la cual se ejecutó a un grupo seleccionado de 152 trabajadores de restaurantes de comida rápida en la ciudad de Trujillo. De acuerdo a los resultados se obtuvo que existe una asociación de unión significativa entre cada una de los dimensionamientos del trabajo según la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral; en otras palabras, que existe efectuación significativa entre el personal, involucramiento profesional, enseñanza, confesión, calidades sindicales, y el bienestar profesional de los trabajadores incluidos en los fast food de la capital de Trujillo en el año 2020. de forma tal que se aceptó la hipótesis de experimentación, concluyendo que existe unión representativa con significación entre medio organizacional y complacencia oficial de los trabajadores en los fast food de la localidad de Trujillo en el año 2021.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, fast food, restaurantes.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la articulación actual, las estrategias no solo se han virado más competitivas y globalizadas; los activos intangibles están estimados como el eje de tesorería organizacional esencial. Según Martínez, C. (2007) menciona que el restablecimiento del capital bienintencionado, se ha modificado en una raíz de utilidad competitiva, siendo la complacencia oficial un factótum prioritario para un viejo desempeño y abundancia organizacional.

Para ser competitivos en el mercado total y avanzar en el desarrollo, las tesorerías latinoamericanas necesitan capacitar a trabajadores que puedan responder a las necesidades actuales, y a quienes un mundo de compromiso adecuado y amañado para llevar a cabo sus acciones, así como cumplir con lo asignado en los acuerdos, para que puedan ser felices y así, gestar la máxima abundancia.

Great Place to Work, una famosa fundación que investiga y reconoce a los mejores puntos de trabajo en más de 45 países aproximadamente del espacio, reveló en 2013 los espacios que suman categoría en la grada sindical y estadía en la compañía. En los años noventa las prospecciones empiezan a orientarse a las igualdades entre la cultura organizacional y la fuerza organizacional, para así obtener adjuntar: la cultura, táctica y competitividad. Hitt, Ireland y Hoskisson (1999) lograron dictaminar siete características de la erudición que refuerzan la competitividad empresarial: mejora del adiestramiento y de la evolución compasiva, colocación de los luces y recursos, distinción, mirada de largo término, naturaleza de los artículos y avíos, asistencia y los repertorios de trabajo y atrevimientos éticos.

Según (Umaña, 2015), desarrollo un trabajo de investigación en el país de México cual tuvo de título , "Comunicación interna y Satisfacción Laboral", teniendo de objetivo distinguir la seguridad de la revelación interior en la angustia de los jornaleros de un Restaurante de Comida Gourmet, para esta investigación se pensó en 50 personas que ejercen en el restaurante, los cuales eran individuos de diversas regiones; esta disquisición fue de conspiración de espectáculo y para su firmeza se utilizó una cuenta Likert que representara los valores que serán contados y cuantificados. El objeto primordial de estudio de la investigación fue determinar la apariencia interior persuasiva en la organización descuidada en este sentido, si los totales obtienen información clara e importante, se desempeñan con alta productividad y se muestran.

Según la INEI (2015), en la actualidad de la suscitación que está comenzando a subir adentro de las oportunidades nuevas que son los millennials, El 19,4% de los trabajadores en el Perú son millennials.

En la indagación de nivel de satisfacción en sus labores en el Perú desarrollada por el portal (Trabajando,2016), se concluyó que el índice de 0.76 de los encuestados son aquellos que no se encuentran satisfecho con su labor; de este peso el 0.22 indica que es porque no está en un labor desafiante, 0.2 señala que no escala con buen medio sindical, 0.19 refiere que su superior no es un buen representante, 0.12 porque no está preciso con su gratificación, 0.1 indica que la ocupación no le retribuye sus triunfos, 0.1 lo atribuye a que no puede brindar ninguna idea nueva y un 0.07 porque no le brindan ocasiones de superación y asenso ,mientras, solo el 0.24 sí se encuentra satisfecho con su labor.

Según (Saucedo ,2015) genero una investigación respecto al medio profesional y el bienestar laboral de una empresa de papeles Lima Este, 2015, los resultados que se determinaron pudieron expresar que existe desigualdad significativa entre ambiente organizacional y satisfacción profesional generalizando que, si se tienen un buen ambiente, la satisfacción laboral incrementará. Hoy en día las administraciones tienen como instrumentos que contribuyen a pactar qué herramientas requieren ser mejorados, reemplazados o impulsados para obtener una finalidad específica.

El clima en la organización y la satisfacción laboral han cobrado relevancia finalmente en las empresas, en ese sentido el estudio se justifica de manera teórica porque se emplea y hace uso de las teorías referentes a las variables de estudio; se justifica de forma práctica, dado que se permite evaluar la relación entre el medio organizacional y la satisfacción en el trabajo en los (Fast Food) de la ciudad de Trujillo en el año 2020, lo cual permitirá saber elegir las decisiones asertivas y eficientes ante la situación existente. Asimismo, es adecuada metodológicamente, dado que se aplica una metodología para adaptarla al objeto de estudio y la problemática de éste, sirviendo de guía o referente a personas interesadas en que se realice la evolución de la satisfacción laboral para los colaboradores en sus organizaciones.

Las modificaciones que han recibido las técnicas a nivel global, pudiendo mostrar cada sucesión con mayor energía en el área de RRHH, se ha dominado en un área vitalista en la estructuración y misiones en los procesos operativas asociadas a concebir las necesidades en el área laboral, regalar su integración con la civilización y acciones organizacionales, asignar también acciones donde facilite el desarrollo personal y ayuden a gestar saber, rendir negocios, y jubilaciones para refrendar el desempeño de los empleados.

En la actualidad los procesos de organización buscan aumentar la competitividad laboral, es por ello que se elaboran tácticas donde facilita aumentar las utilidades haciendo frente a la competencia o rivales ya sea en su producto generados y sus servicios que dan como empresa. Centrar la atención en sus empleados, que son seleccionados como los más importantes de las tareas de las oficinas y el beneficio es ofrecerles un espacio organizacional adecuado para su correcto desempeño, ayudándoles a sentirse orondos y de la misma manera poder efectuar sus labores que se les fue determinado y que aportan aumento del desarrollo en la organización de su medio laboral. (Budihardjo, 2013).

Según el estudio realizado por (Ortiz ,2010), cual fue, “La Satisfacción Laboral en Restaurantes de Comida Rápida en Ciudad Victoria, Tamaulipas-Mexico” cuyo objetivo fue leer la complacencia profesional de los asociados de restaurantes de sección inesperada en una capital mexicana. Para este opúsculo, la columnista desarrolló un apartamiento de género claro en el que aplicó como herramienta de recoleta de antecedentes, un test aplicado a 152 empleados, obteniendo como resultados principales que existe una inducción disponible para el bienestar laboral según los aspectos internos y superficial, no obstante, el factor pago mostró la escala más baja en la medición. Otro dato identificado es que siquiera los hacedores intrínsecos y accesorios obtuvieron valores de muy satisfecho. Finalmente, en el trabajo se

concluyó que satisfacción laboral de los ayudantes de los restaurantes de alimentación presurosa en la localidad mexicana, son altos, de acuerdo con el 64.5%, en una tabla de valoración ordinal, donde la colectividad consideró notaciones medias de 4.85 en aquellos puntos motivacionales intrínsecos y 4.83 en números motivacionales de aspectos extrínsecos.

(Rodríguez et al,2011), desarrollaron en el país de Chile una prospección titulada “Medio o clima en la Satisfacción sindical como predictores del desempeño: en una administración ministerial chilena”, en la cual el objetivo fue poder, calcular el medio y la satisfacción laboral como principales características en el desempeño y sus amplitudes. La muestra seleccionada fue de 96 personas de una tutela pública y como resultado arrojó una similitud con alto grado significativo, en las variables satisfacción laboral, clima laboral y desempeño de los miembros de esta disposición, además se concluyó que, el clima laboral solo 25 miembros apoyan a la conducta administrativa y la eficacia.

Las entidades tienen a los intereses como factor para lograr sus finalidades, a los cuales la empresa suma a su recurso humano como principal para estas metas. Él inicio ayudara s el levantamiento de las estipulaciones pertinentes, para que el recurso humano pueda lograr su evolución, y generalmente especifique el medio organizacional de la entidad o institución. Mencionando que el aire organizacional y la satisfacción laboral son variables importantes en la paz y bienestar de los trabajadores. (Sotmayor, 2013).

En nuestro país Perú durante los años y el desarrollo político, culturales y económicas, forman parte del proceso de cómo se desarrolla el clima organizacional internamente en la empresa la cual ha sufrido numerosos antecedentes e innovaciones, así como la satisfacción

laboral, pues actualmente es muy importante para las industrias tener una buena relación con sus trabajadores ya que influyen mucho en cómo le vaya a la empresa, es por esto que son un motivo fundamental. Aquella entidad o empresa que estima su propio ambiente organizacional y lo fortalece puede obtener altas ventajas, ya que los trabajadores desarrollan ideas de innovación, llevando a que se pueda desarrollar el grupo o unidad de trabajo en una respectiva entidad o empresa.

Arias (2014), ejecuto su trabajo investigativo en la ciudad de Arequipa, la cual tuvo de título, “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado”. El estudio tuvo como objetivo, saber determinar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una muestra seleccionada de 45 personas. Al aplicar el trabajo al grupo seleccionado se pudo obtener que no existe asociación significativa entre las dos variables. Para los indicadores de flexibilidad y reconocimiento se calculó que, si existe una relación, asimismo en el cotejo con el género, se determinó que existe significancia entre las dos. La investigación según sus datos obteniendo da de conclusión que el medio donde se trabaja o sea el clima organizacional tiene alta asociación con la satisfacción laboral de forma regular.

Según Serón, (2010), desarrollo una tesis con título, “Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Pediatría del INEN”; donde se midieron las dimensiones; nivel de satisfacción laboral, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal, desempeño laboral y competitividad. Esta exploración dio de conclusión que las dimensiones de satisfacción

laboral es el que muestra mayor grado de importancia que las otras dimensiones que tienen valores de índices bajos.

(Merino & colaboradores,2008), dirigieron una revisión denominada "La investigación del grado de cumplimiento de ocupación de las empresas de propiedad abierta y privada en Lambayeque", donde a la luz de cuatro factores: el trabajo que realizan, la comunidad laboral, la relación con sus supervisores y los impulsos que obtienen, descubrieron resultados más amplios que muestran que existen otros factores de realización laboral, por ejemplo, sexo, edad, lugar donde vive, etc.

El medio de organización en el personal o mano de obra incluye la investigación de la conducta de los individuos en la organización y lo que significa su conducta para su rendimiento. Además, no es inesperado concentrarse en las circunstancias relacionadas con la labor y subrayar las prácticas relacionadas con el trabajo, la no comparecencia, la rotación de trabajadores, la eficiencia, la ejecución de los trabajadores y la administración gerencial (Iglesias y Sánchez, 2015).

El clima en las organizaciones juega un papel muy necesario e importante ya que constituye el ambiente en el cual los colaboradores ejecutan sus actividades. En ese sentido, genera un vínculo positivo en el desempeño de los mismos. Entre sus características más relevantes se encuentra las estructuras y sus integrantes, ya que forman parte de un sistema como un todo y de forma dinámica (Solarte, 2009). Asimismo, se caracteriza por ser subjetivo, ya que algunas mejoras en las instalaciones físicas o elementos tangibles, no necesariamente ayudan a aumentar el clima en las empresas, sino que se impone la parte

intangible como la percepción de los colaboradores. También, la complejidad, dado que, al ser de naturaleza subjetiva, mantener un buen clima en una empresa implica ciertos esfuerzos y depende de muchos factores (Rivera et al., 2018).

Así también, como ventajas, un buen clima organizacional genera mayor rendimiento, satisfacción, mejores beneficios, trabajo en equipo, una mayor integración con los demás miembros del trabajo, una mejor colaboración, mejora la imagen de la organización y se consiguen los resultados propuestos. No obstante, una empresa con un mal clima genera desmotivación, baja productividad, incremento de presencias laboral, falta de compromiso con la organización y una mala reputación (Charry, 2018).

Por tal motivo, algunos de los factores críticos asociados a la variable de medio laboral son el trato entre los miembros del equipo de trabajo, el liderazgo por parte de las jefaturas, la comunicación organizacional, los espacios y condiciones laborales, las políticas salariales, y otros no necesariamente relacionados con el puesto de trabajo (Pérez, Milian, Cabrera, & Victoria, 2016).

El ambiente entre los individuos de la asociación se denomina ambiente jerárquico y está firmemente conectado al nivel de inspiración de los individuos, por lo tanto, depende de las condiciones apasionadas de los colegas, que son el resultado de la manera en que ven las diferentes perspectivas en su interior. su organización, sin importar si se trata de la correspondencia, la autoridad de sus gerentes, sus perspectivas de mejora, el reconocimiento que obtienen o el marco de remuneración (Chiavenato, 2012).

Dimensión 1: Relación en la sociedad

Esto alude al tipo de ambiente amigable y compañerismo que se veía dentro de la asociación. Las relaciones sociales generalmente se perciben como el arreglo de colaboraciones que ocurren entre al menos dos individuos, o al menos dos reuniones de individuos, como lo indica una progresión de convenciones o reglas comúnmente reconocidas, es decir, según estándares explícitos (Sierra, 2020).

Dimensión 2: La motivación laboral

Esta medida depende de las perspectivas persuasivas que la asociación crea en sus trabajadores. En general, cuando hablamos de inspiración aludimos a los poderes internos o externos que siguen a una persona para desencadenar, coordinar o apoyar la conducta. En términos especializados, muchos creadores la caracterizan como "la base única de la conducta", lo que implica que todo tipo de conductas se traen al mundo en algún tipo de racionalidad (Turienzo, 2016).

Dicho en términos menos difíciles, la inspiración es la energía clarividente que nos impulsa a intentar o apoyar una actividad o conducta. Su desaparición provoca esencialmente el abandono de lo que se está terminando. Ésta es la razón por la que es mucho más difícil lograr destinos cuando no hay inspiración.

Algunos autores lo definen como los grados de conformidad del colaborador con las condiciones laborales tanto internos como externos, por lo que se encuentra relacionado a una eficiente gestión de la empresa en función de la calidad del trabajo, la productividad y

los índices de rentabilidad. Además, se define aquel estado de emociones positivas que se desarrollan en el área laboral (Trujillo et al ,2017).

Asimismo, la satisfacción laboral es fundamental para las asociaciones sobre la base de que un representante satisfecho es un trabajador útil y serio, pero en caso de que, en realidad, el representante esté decepcionado con su trabajo, su utilidad será baja, lo que influirá en la organización. Por tanto, la realidad de examinar y valorar el cumplimiento de los representantes de una organización, puede llevar a la organización a distinguir algunas debilidades actuales en su relación con los trabajadores y posteriormente puede dar un paso para disminuirlas y avanzar en los ejercicios o factores que producen el cumplimiento. (Pujol-Cols y Dabos, 2018).

El bienestar laboral se basa de los conceptos de la, economía, psicología, sociología y ha sido definida de muchas formas, considerada desde un inicio como “el estado emocional o afectivo de las personas hacia su trabajo”. (Davis et al, 1991)

Respecto a ciertas teorías referentes a la satisfacción laboral, se encuentran aquellas que están referidas a la motivación, ya que un colaborador motivado por lo general es a raíz de que está satisfecho o ha cubierto ciertas necesidades básicas. Es por ello que las definiciones teóricas de los factores de Herzberg, nombrar que las personas presentan distintas necesidades, las que se encuentran influenciadas en la conducta de las personas. Este autor manifiesta que los factores motivacionales son aquellos que se encuentran en el trabajo, como el logro, o reconocimientos, progreso o la satisfacción con el trabajo, mientras que los factores higiénicos son aquellos que se relacionan con el contexto del trabajo como las

relaciones, supervisiones, el salario, la seguridad, condiciones u otros de naturaleza externa de la persona (Mazuelos, 2017).

Asimismo, la teoría clásica de las necesidades de Maslow, quien afirma que existe una jerarquía de 5 necesidades que las personas necesitan superar para sentirse auto realizados, siendo las fisiológicas las necesidades básicas a superar, y la autorrealización aquellas que se localizan en la cima de la pirámide. Es así que, Mc Gregor, también planteó su teoría sobre el comportamiento humanos el que se encuentra vinculado a la satisfacción de las necesidades (Castro-Molina, 2018).

Dimensión 1: Remuneración

Este ángulo puede verse como una entrega o pensamiento entre al menos dos tertulias para la tarea de algún factor fundamental. Al final del día, es el costo que paga una parte a otra por haber entregado administraciones o recursos. En su mayor parte, el término compensación está relacionado con el término pago, es decir, la cuota o financiamiento que le presenta su jefe a un trabajador para aprovechar una oportunidad y ofrecer su trabajo. No obstante, las ventajas que presenta una partida económica son igualmente compensatorias. De hecho, incluso la compensación por esfuerzos conjuntos y acuerdos comerciales también se compara con la compensación. La compensación, por lo tanto, incluye en general todas las cuotas o devoluciones adquiridas por un individuo. Esto es a cambio del intercambio de habilidades, experiencia o recursos. (Torres, 2016).

Dimensión 2: Innovación y la flexibilidad

Esta medición cubre la capacidad de una asociación para explorar diferentes vías con respecto a cosas nuevas y para cambiar el método de hacerlas, ya que gira en torno a una mejora persistente o un refrito de un artículo actual mediante la investigación de nuevos sectores comerciales para atraer a otra base de clientes o un área emergente a las organizaciones del artículo presentado por la organización que trabaja bajo esta marca. El desarrollo es así su principal fortaleza. Esta técnica permite tener una amplia gama de artículos debido a la creación adaptable y la polivalencia de la mano de obra.

El sistema de desarrollo y adaptabilidad no está ligado a ser beneficioso al disminuir el costo de un modelo estándar que una gran parte de los clientes pueden adquirir de manera inequívoca en esta condición. El objetivo es hacer y aprovechar el arrendamiento de desarrollo en la medida de lo posible y hacer que sea incomprensible para los contendientes. La variedad, por ejemplo, la cantidad de modelos, puede ser significativa; por otra parte, la calidad puede ser normal, incluso algo menos que ideal. (Boyer and Freyssenet, 2003).

Definiciones conceptuales

Clima Organizacional: Son aquellas conexiones laborales e individuales que se crean en cada ambiente de trabajo, se puede evaluar y estimar su presentación, cumplimiento de metas y naturaleza de la labor y los productos.

Satisfacción Laboral: Es la disposición del especialista hacia su propio trabajo, esta mentalidad depende de las convicciones y cualidades que el trabajador crea en su propio trabajo.

Remuneración: Efectivo obtenido por un individuo de la organización o sustancia por la cual la persona reemplaza como pago, por regla general en una premisa intermitente.

Motivación: Es un expreso interior que actúa, coordina y se mantiene al día con la conducta del individuo hacia objetivos o cierres específicos; es la motivación que mueve al individuo a realizar actividades específicas y perseverar en ellas para su cumbre.

Flexibilidad: Capacidad para adaptarse eficazmente a diversas condiciones u obligar a las reglas a diversas circunstancias o necesidades.

Innovación: Alude a un cambio que presenta alguna curiosidad o algunas rarezas. En el momento en que alguien mejora, aplica pensamientos, elementos, ideas, administraciones y prácticas innovadores a un tema, movimiento o negocio en particular, con la plena intención de ser valioso para generar utilidad.

Trabajador: Un individuo característico de la edad mínima legal que ofrece tipos subordinados de asistencia remunerada a otra persona, a una organización o fundación.

1.1. Formulación del problema

Pregunta General

¿Existe un grado de asociación entre clima organizacional con satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020?

Objetivos

1.1.1. Objetivo general

Analizar qué tipo de relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

1.1.2. Objetivos específicos

- ✓ Describir las dimensiones del clima organizacional en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020.
- ✓ Describir las dimensiones que afectan la satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food ubicados en la ciudad de Trujillo en el año 2020.
- ✓ Proponer un plan de mejora en cuanto a desarrollo personal de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

1.3. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis general

Habrá alguna relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

1.3.2. Hipótesis específicas

- ✓ Habrá alguna relación significativa entre realización personal y satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020.
- ✓ Habrá una gran asociación entre la contribución al trabajo y el cumplimiento de la ocupación de los trabajadores en los restaurantes de autoservicio en la ciudad de Trujillo en 2020.
- ✓ Habrá asociación entre supervisión y satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020.
- ✓ Habrá asociación entre comunicación y satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020.
- ✓ Habrá asociación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

En el presente trabajo de investigación se formula una hipótesis dado que el enfoque y alcance del estudio, al presentar un enfoque cuantitativo y ser de alcance correlacional es necesaria la formulación de la misma para poder contrastar dicha afirmación con los datos que se recolectaron. Asimismo, existen investigaciones que carecen de hipótesis, tal es el caso de las de tipo exploratorias (Hernández et al., 2014).

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Descriptiva - Correlacional

Se trata de una exploración correlacional inconfundible, ya que incorpora el retrato, registro, investigación y traducción de la naturaleza y estructura actual o ciclos de los fenómenos. De manera similar, se evaluaron las relaciones entre los dos factores. (Hernández et al., 2014).

Cuantitativa

También es de tipo cuantitativa porque se empleará herramientas de recolección de datos cuantitativa, además de emplear tanto la estadística descriptiva como inferencial para comprobar la hipótesis de la investigación (Hernandez et al., 2014).

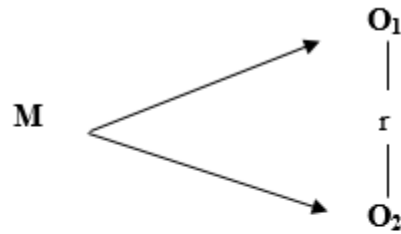
No experimental

La investigación presenta un diseño no experimental, en el sentido que no se manipuló ninguna de las variables, observando y evaluando cada una de ellas en su estado natural (Hernández et al., 2014).

Transversal

Presenta un corte transversal o transeccional dado que la investigación, así como la obtención de datos se realizó en un único momento (Hernández et al., 2014).

En ese sentido, se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M: Colaboradores de restaurantes de comida rápida de la ciudad de Trujillo

O₁: Clima organizacional

r: Relación

O₂: Satisfacción laboral

Población y muestra

Población

En la presente investigación tomó en cuenta como a todos los colaboradores de restaurantes de comidas rápidas ubicados en la ciudad de Trujillo, de distintas empresas reconocidas en el sector, considerando las ubicadas en los centros comerciales y en el mismo distrito de Trujillo, dando un total de 20 empresas y 250 colaboradores entre 18 a 35 años de edad.

- **Factores de inclusión:** Personas de entre 18 a 35 años de edad que trabajen en restaurantes de comida rápida sin importar el sexo.
- **Factores de exclusión:** No son incluidos trabajadores de otras ciudades ni menores personas menores de 18 años.

Muestra

La muestra se calculó por el método probabilístico finito lo cual dio 152 trabajadores de restaurantes de comidas rápidas en la ciudad de Trujillo. Para la obtención de la muestra se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, a través de la siguiente fórmula:

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

Donde:

$z = 1.96$ (Nivel de confianza = 95%)

$p = 0.5$ (probabilidad de que ocurra el evento)

$q = 0.5$ (probabilidad que no ocurra el evento)

$e = 0.05$ (5% de error muestral)

$N = 250$ (Tamaño de la población)

$n =$ Tamaño de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 250}{(250 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 152

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas

La técnica que se utilizó en el presente estudio de investigación fue la encuesta virtual y física hacia los trabajadores de restaurantes de comidas rápidas en la ciudad de Trujillo. Murillo (1999) describe que «el mundo virtual que discurre por nuestro monitor al navegar por Internet, no sólo nos acerca a los centros de documentación o nos facilita la comunicación con otros investigadores, sino que nos abre un amplio abanico de posibilidades que, sin duda, modificará nuestro ritual investigador».

Instrumentos

El instrumento que se aplicó fue una encuesta dimensionada en factores. La primera contenía 50 consultas por Sonia Palma Carrillo (1999) (Anexo 2); de acuerdo a la variable Clima Organizacional, se utilizaron las medidas acompañantes: Realización Personal, Implicación Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales, de las cuales se sumaron 10 consultas por cada medida, luego nuevamente, en lo que respecta a la variable Satisfacción Laboral, se utilizó una encuesta compuesta en 36 preguntas por Rosario Sánchez Reynalte (2016) (Anexo 3), pensando en siete medidas: condiciones físicas o potencialmente materiales, trabajo y ventajas adicionales lucrativas, enfoques regulatorios, relaciones sociales, autoconciencia, ejecución de tareas y relación con el poder. La escala utilizada fue una escala Likert, que fue aprobada por juicio maestro.

Validez

Para la legitimidad de los instrumentos de surtido de información, se pueden establecer dos metodologías para medir la legitimidad del contenido: técnicas dependientes del juicio maestro y la utilización de estrategias fácticas obtenidas del uso del instrumento de estimación. En este sentido, la legitimidad utilizada en las urnas fue a través del juicio magistral, con un V. Aíren de 1.00, considerando que dos educadores de la Universidad Privada del Norte percibieron consistentemente como los ítems correctos en cuanto a su importancia, conocimiento y lucidez.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos fue evaluada mediante los coeficientes de alfa de Cron Bach, obteniendo una alta consistencia interna.

Tabla 1. Confiabilidad del instrumento - CLIMA ORGANIZACIONAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	50

En la tabla 1, se puede observar que el nivel de consistencia interna del instrumento Cuestionario de clima organizacional fue alto, con un Alfa de Cronbach de 0.919, tomando en cuenta los 50 ítems de cuestionario.

Tabla 2. Confiabilidad del instrumento - SATISFACCIÓN LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	36

En la Tabla 2, se visualiza, el grado de consistencia interna del instrumento 1 – Cuestionario de satisfacción laboral fue alto, con un Alfa de Cronbach de 0.890, tomando en cuenta los 36 ítems de cuestionario.

Método de análisis de datos

En este informe, se utilizaron medidas fascinantes e inferenciales para la investigación de la información. Se utilizaron medidas fascinantes de forma explícita a través del programa Microsoft Excel para tratar las secuelas de la encuesta a través de tablas y diagramas que nos permiten darnos cuenta de la circunstancia actual en lo que respecta a los factores de la revisión. De manera similar, se utilizaron conocimientos inferenciales para probar la especulación a través de la programación fáctica de la interpretación 25 de SPSS, a través de la prueba no paramétrica de Spearman.

Procedimiento

Procedimiento de la tesis

En primer lugar, se realizó la indagación de la realidad problemática para formular la pregunta de investigación, continuando así con la revisión de investigaciones sobre el tema escogido para la tesis, es decir, tomando en cuenta que tenemos dos variables las que son; clima organizacional y satisfacción laboral. Se tuvo que acudir a fuentes como Google académico, Scielo, entre otros. Después, se formuló la hipótesis de la investigación teniendo como base la revisión sistemática de los antecedentes, bases teóricas y conceptos previamente revisados, así como la formulación de los objetivos de la investigación, para luego continuar con el capítulo metodológico, estableciendo el tipo de investigación a realizar, así como la delimitación de la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y el método de análisis de los mismos.

En los resultados, se realizó la evaluación de las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y la variable satisfacción laboral, con la finalidad de determinar la existencia de relación entre ambos criterios. Finalmente, se evaluó la relación existente entre las dos variables (clima organizacional vs satisfacción laboral), a través del coeficiente de correlación de Spearman, procediendo a discutir los resultados en comparación con los antecedentes y bases teóricas redactados en el presente informe, para luego pasar a las conclusiones pertinentes.

Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos, previamente se coordinó con los administradores de los restaurantes de comida rápida sobre el objetivo que persigue la investigación y un horario factible que no afecte las actividades laborales de los colaboradores. Asimismo, se visitó algunos de los fast food de la ciudad para aplicar directamente algunos de los cuestionarios y cumplir con el total de muestra necesaria, por lo que se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia aplicada a una muestra conformada los 152 colaboradores de las empresas de fast food previamente delimitadas, en ese sentido, se empleó la encuesta física y virtual cuyo instrumento fue una lista de preguntas con opciones de respuesta en escala ordinal tipo Likert. Es importante recalcar que se emplearon también los medios virtuales para el envío de dichos cuestionarios.

Procesamiento de datos

Los datos obtenidos fueron tabulados y resumidos de manera computarizada, plasmándolos en gráficos, de manera tal que ayude a un mejor análisis de los resultados obtenidos. Dichos datos fueron procesados a través del programa Microsoft Excel, para la presentación de tablas y figuras en el análisis de datos, evaluando cada uno de los objetivos formulados en el estudio. Asimismo, se midió la relación entre las variables mediante la prueba estadística de correlación Rho de Spearman.

Aspectos éticos

Se respetó la confidencialidad de los resultados obtenidos durante toda la ejecución del desarrollo del estudio de investigación, asimismo mantuvo en reserva los datos de los participantes, siendo únicamente utilizada para brindar la información de la empresa. Además, se realizó una declaración de la veracidad de los datos, referente a los estudios que se hacen mención en la investigación. También, se citó cada uno de los autores y referencias empleadas en el presente estudio, respetando la propiedad intelectual y derecho de autoría de los mismos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Describir las dimensiones del clima organizacional en los FASTFOOD de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

Se empleó la estadística descriptiva para evaluar los resultados obtenidos por cada pregunta del cuestionario de clima laboral, los mismos que fueron agrupados por dimensiones para una mejor comprensión. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 3. Resultado del Nivel de clima organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.3%
Medio	12	7.6%
Alto	140	92.1%
Total	152	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Fast Food en Trujillo.



Figura 1. Nivel de Clima organizacional

Fuente: Encuesta aplicado a los colaboradores de Fast food en Trujillo.

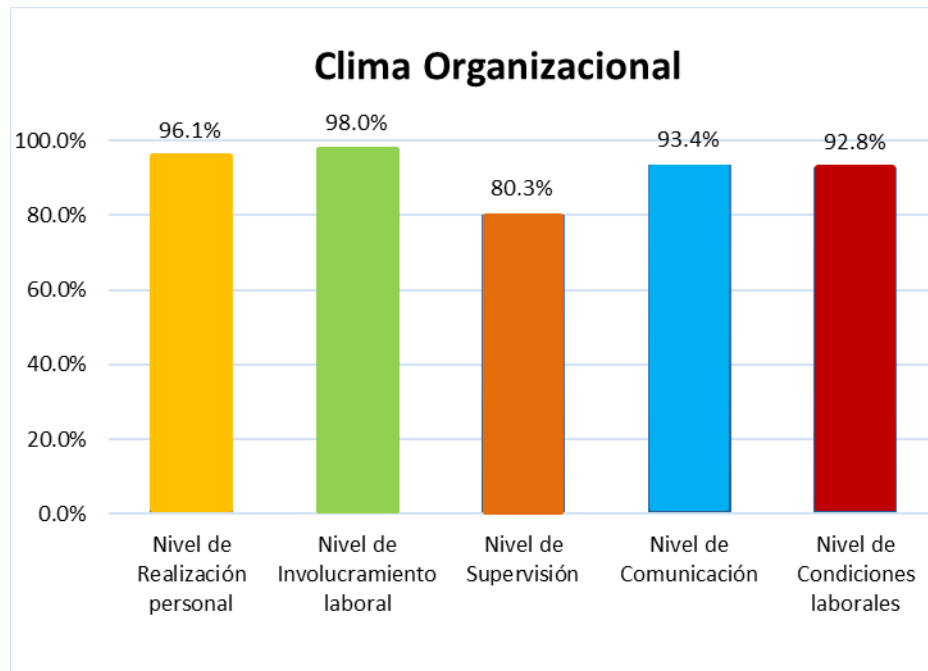


Figura 2. Nivel porcentual de los factores de Clima organizacional

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Fast food en Trujillo.

En la **tabla 3, figura 1 y figura 2**, se aprecia que el Clima Organizacional en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020, se encuentra en un nivel alto de acuerdo con el 92.1%, mientras que el 6.6% considera que presenta un nivel medio.

Describir todas las dimensiones que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

Por su parte, también se evaluaron los resultados del cuestionario de satisfacción laboral, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 4. Resultados del Nivel de satisfacción laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	1.4%
Medio	19	12.5%
Alto	131	86.1%
Total	152	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Fast Food en Trujillo.



Figura 3. Nivel de Satisfacción laboral

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Fast food en Trujillo.

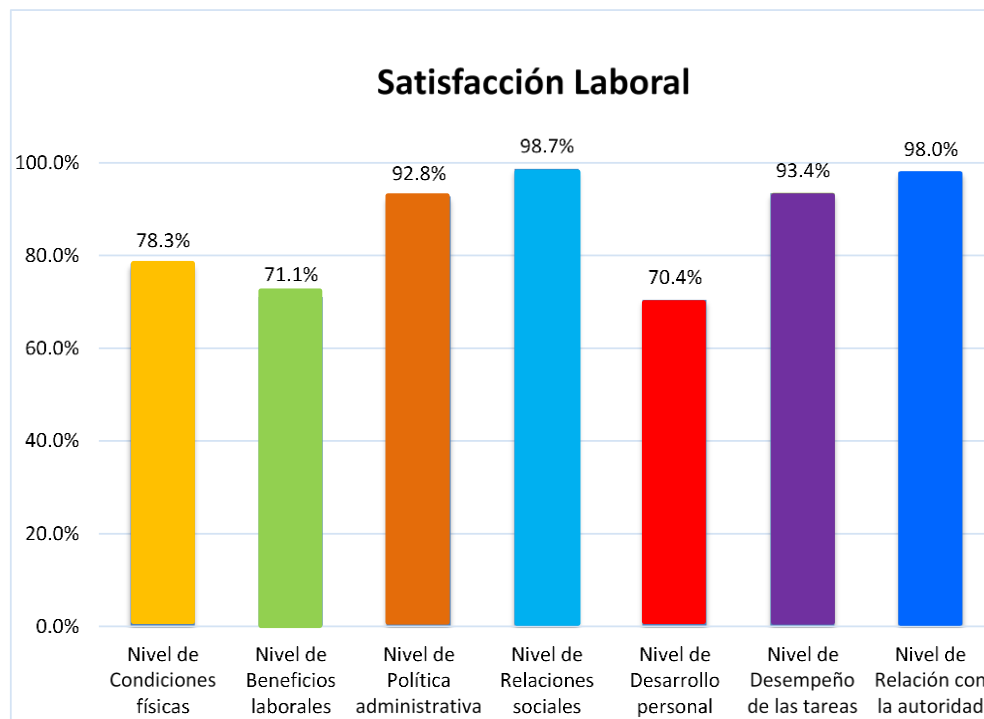


Figura 4. Nivel porcentual de los factores de Satisfacción laboral

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Fast food en Trujillo.

En la **tabla 4, figura 3 y figura 4**, se aprecia que la Satisfacción laboral en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020, se encuentra en un nivel alto de acuerdo con el 86.1%, mientras que el 12.5% considera que presenta un nivel medio, y el 1.4% considera a la satisfacción laboral en un nivel bajo.

Analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

Por otro lado, para analizar la relación entre clima organizacional y la variable satisfacción laboral, se realizó previamente la prueba de normalidad de los datos, con la finalidad de establecer una prueba idónea para evaluar la correlación

entre dichas variables (**Anexo 5**). En ese sentido, dado que los datos no presentan una distribución normal, se escogió la prueba no paramétrica Rho de Spearman para dicho fin, evaluados con un nivel de confianza del 95%, y un nivel de significancia del 0,05.

Conocida la normalidad de los datos, se plantearon las siguientes hipótesis:

H₁: “Existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores en los (Fast Food) de la ciudad de Trujillo en el año 2020”.

H₀: “No existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores en los (Fast food) de la ciudad de Trujillo en el año 2020”.

Nivel de significancia: 5% = 0,05

Proponer un plan estratégico en cuanto a desarrollo personal de los trabajadores en los (Fast Food) de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

Diseñar un plan de mejora para el desarrollo del personal en los (Fast food) de la ciudad de Trujillo en el año 2020, que permita garantizar que el trabajador tenga una línea de carrera en la empresa donde trabaja y así poder avanzar profesionalmente. La propuesta doctoral como espacio para el desarrollo, experto y de autoconciencia: las convicciones de los especialistas asumen pensamientos, contemplaciones, mentalidades, habilidades y convicciones novedosas, que les permiten producir

nuevas prácticas o perspectivas que en su mayor parte están conectadas con una mejora. a lo largo de la vida diaria. Además, se percibe como superación personal o crecimiento personal. (Tapia, 2010).

Tabla 5. Propuesta de mejora

CONVOCATORIAS	PRESELECCIÓN	ENTREVISTAS Y EXÁMENES	ASCENSO DE PUESTO	SEGUIMIENTO AL COLABORADOR
Reunión de los directores y gerentes para determinar los requerimientos de nuevos empleados dependiendo de las necesidades de cada área.	Se determina cuáles son los candidatos que se adaptan al perfil y cargo solicitado para ocupar la vacante.	Se lleva a cabo la entrevista citando al candidato para ser confrontado de forma presencial o virtual.	Firma el nuevo contrato entre el trabajador seleccionado y el empleador después de haber pasado por todo el proceso de selección.	Realizar un seguimiento al empleado en su nuevo puesto y verificar que este a la altura de poder tener una línea de carrera en la empresa.
Definir el cargo que se otorgará y el perfil del trabajador que va a ocupar dicho puesto.	El área de RRHH verifica los datos: Personales, académicos y laborales de los preseleccionados para que comiencen las evaluaciones pertinentes.	Se realizarán pruebas mediante las cuales se evaluará el nivel de conocimiento general y examen psicológico de los colaboradores.		
Establecer un manual con las actividades, responsabilidades y funciones de los colaboradores.				

Fuente: Elaboración Propia

Prueba de hipótesis

Como objetivo general de la presente investigación, se planteó; analizar qué tipo de relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en los (Fast Food) de la ciudad de Trujillo en el año 2020. En ese sentido, previamente, al igual que las relaciones anteriores, se determinó la normalidad de los datos, con la finalidad de establecer la prueba idónea para evaluar la correlación entre dichas variables (**Anexo 6**), encontrando que los datos no presentan una distribución normal. Por lo tanto, la prueba de hipótesis fue evaluada con una prueba no paramétrica de Spearman.

Conocida la normalidad de los datos, se planteó las siguientes hipótesis:

H_a: “Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020”.

H₀: “No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020”.

Nivel de significancia: 5% = 0,05

Tabla 6. Resultado de la relación de las variables por SPSS

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,326**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,326**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

Fuente: Programa SPSS

En la **tabla 6** se aprecia que el grado de significancia es 0, el cual es menor al 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación, es decir, que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

El objetivo general de esta exploración fue analizar qué tipo de relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en los (Fast Food) de la ciudad de Trujillo en el año 2020, por lo que se establecieron tres objetivos explícitos para ayudar a reforzar el examen. Además, se conjeturó que existe una gran conexión entre el entorno autoritario y el cumplimiento de la ocupación de los trabajadores en los restaurantes de autoservicio en la ciudad de Trujillo en el año 2020.

En este sentido, se estimó el grado de clima laboral en la organización, los cuales fueron ensamblados en sus cinco medidas propuestas por Palma Carrillo (1999), para un examen superior, consiguiendo que en cada una de sus medidas prevalezca el nivel innegable, por ejemplo, en cuanto a satisfacción individual, inclusión laboral, gestión, correspondencia, condiciones laborales, con 96,1%, 98,0%, 80,3%, 93,4% y 92,8%, por separado. En consecuencia, el grado de ambiente autoritario en comida barata en la ciudad de Trujillo en 2020 se encuentra en un grado significativo de concurrencia con el 92,1%, mientras que solo el 6,6% considera que presenta un nivel medio. Los resultados adquiridos en el presente examen son como los de Rodríguez et al (2011), quien en su revisión razonó que el ambiente autoritario en una asociación chilena era positivo, con niveles innegables, además de llamar la atención sobre que el ambiente en una asociación predice el conducta y cumplimiento de los compañeros. Asimismo, también se evaluaron las secuelas de la encuesta de cumplimiento laboral, diseccionando cada una de sus siete medidas propuestas por Sánchez Reynalte (2016), por ejemplo, estados de ser, beneficios laborales, estrategia autoritaria,

relaciones sociales, autoconciencia, ejecución de tareas, y relación con el poder, obteniendo niveles significativos frente al 78,3%, 71,1%, 92,8%, 98,7%, 70,4%, 93,4% y 98,0%, individualmente. En consecuencia, el grado de cumplimiento ocupacional en los DRIVE-THRU EATERIES de la ciudad de Trujillo en 2020 se encuentra en un nivel significativo como lo indica el 86.1%, mientras que el 12.5% cree que se encuentra en un nivel medio y el 1.4% cree que el cumplimiento laboral es a un nivel bajo. Estos resultados obtenidos en esta revisión no son los mismos que detalla la entrada Trabajando.com (2016), que expresa que el 76% de los representantes no está contento con su trabajo. En todo caso, advierten adicionalmente que esto se debe a un entorno jerárquico terrible, que no es la situación, ya que los trabajadores de alimentos baratos en la ciudad de Trujillo también tienen un grado significativo de entorno autoritario. En todo caso, los resultados se identifican con los adquiridos por Ortiz (2010), quien en su concentrado adicionalmente aplicado a representantes de drive-THRU EATERIES en México mostraron suficiente cumplimiento de ocupación, mostrando apenas niveles bajos en cuanto a compensación aparente. En cuanto a las metas explícitas, se realizaron INSIGHTS inferenciales para decidir la conexión entre cada uno de los componentes de la variable de entorno autoritario y la variable de cumplimiento laboral. Como lo indica el principal objetivo explícito, aún queda en el aire que existe una gran conexión entre la satisfacción cercana al hogar y el cumplimiento ocupacional de los trabajadores alimentarios económicos en la ciudad de Trujillo en el año 2020, considerando que se adquirió un valor de 0, y un coeficiente de 0.306, lo que implica que el nivel de relación es bajo. De igual manera, en relación con el segundo objetivo explícito, aún queda en el aire que existe una gran conexión entre la asociación laboral y el cumplimiento ocupacional de los trabajadores en los autocines de la ciudad de Trujillo en el

año 2020, considerando que un p_valor de 0.000 se obtuvo, y un coeficiente de 0.195, lo que implica que el nivel de relación es excepcionalmente bajo. Comparable al tercer imparcial explícito, la conexión entre la supervisión y el cumplimiento de la ocupación de los trabajadores en los autoservicios en la ciudad de Trujillo en 2020, no está escrito en piedra que exista una relación crítica con un p_valor de 0.000, y un coeficiente de relación de 0,250 lo que demuestra un bajo nivel de conexión. Asimismo, como característica del cuarto objetivo explícito de la exploración, no se estableció realmente que exista una gran conexión entre la correspondencia y el cumplimiento de la ocupación de los trabajadores en alimentos baratos en la ciudad de Trujillo en el año 2020, considerando que un p_valor de 0.000 fue obtenido, y un coeficiente de 0.376 que implica que el nivel de relación es bajo. Asimismo, a la luz de la quinta meta explícita, en lo que respecta a decidir la conexión entre las condiciones laborales y el cumplimiento ocupacional de los trabajadores en alimentación barata en la ciudad de Trujillo en el año 2020, se logró un resultado como los anteriores, es decir que existe una relación con un bajo nivel de conexión, ya que se adquirió un p_value de 0,000 y un coeficiente de conexión de 0,328. Umaña (2015), también adquirió resultados comparativos al asumir que la correspondencia interna, uno de los elementos del entorno jerárquico, se identifica con el cumplimiento laboral, de modo que si los representantes obtienen pautas claras y significativas, se desempeñan con mayor efectividad y responsabilidad. Estos resultados, de igual manera, construyen lo expresado por Chiavenato (2012), quien expresa que el aire entre las personas en la asociación se llama clima legítimo y está asociado inamoviblemente con el grado de motivación de las personas, de esta manera, se apoya en los estados energéticos. de los cómplices, que son consecuencia de la manera en que ven varios puntos dentro de su asociación. Finalmente, se realizó el test teórico para

diferenciar o invalidar la aseveración realizada hacia el inicio del examen, valorada por el Rho de Spearman sobre la base de que la información no presentaba una difusión ordinaria, adquiriendo un p_valor de 0.000, tolerando consecuentemente la especulación de la exploración, es decir, que existe una enorme conexión entre el entorno jerárquico y el cumplimiento de la ocupación de los trabajadores en alimentos económicos en la ciudad de Trujillo en el año 2020. De igual manera, en relación con el segundo objetivo explícito, aún queda en el aire que existe una gran conexión entre la asociación laboral y el cumplimiento ocupacional de los trabajadores en los autocines de la ciudad de Trujillo en el año 2020, considerando que un p_valor de 0.000 se obtuvo, y un coeficiente de 0.195, lo que implica que el nivel de relación es excepcionalmente bajo. Comparable al tercer imparcial explícito, la conexión entre la supervisión y el cumplimiento de la ocupación de los trabajadores en los autoservicios en la ciudad de Trujillo en 2020, no está escrito en piedra que exista una relación crítica con un p_valor de 0.000, y un coeficiente de relación de 0,250 lo que demuestra un bajo nivel de conexión. Asimismo, como característica del cuarto objetivo explícito de la exploración, no se estableció realmente que exista una gran conexión entre la correspondencia y el cumplimiento de la ocupación de los trabajadores en alimentos baratos en la ciudad de Trujillo en el año 2020, considerando que un p_valor de 0.000 fue obtenido, y un coeficiente de 0.376 que implica que el nivel de relación es bajo. Asimismo, a la luz de la quinta meta explícita, en lo que respecta a decidir la conexión entre las condiciones laborales y el cumplimiento ocupacional de los trabajadores en alimentación barata en la ciudad de Trujillo en el año 2020, se logró un resultado como los anteriores, es decir que existe una relación con un bajo nivel de conexión, ya que se adquirió un p_value de 0,000 y un coeficiente de conexión de 0,328. Umaña (2015), también adquirió resultados

comparativos al asumir que la correspondencia interna, uno de los elementos del entorno jerárquico, se identifica con el cumplimiento laboral, de modo que si los representantes obtienen pautas claras y significativas, se desempeñan con mayor efectividad y responsabilidad. Estos resultados, de igual manera, construyen lo expresado por Chiavenato (2012), quien expresa que el aire entre las personas en la asociación se llama clima legítimo y está asociado inamoviblemente con el grado de motivación de las personas, de esta manera, se apoya en los estados energéticos. de los cómplices, que son consecuencia de la manera en que ven varios puntos dentro de su asociación. Finalmente, se realizó el test teórico para diferenciar o invalidar la aseveración realizada hacia el inicio del examen, valorada por el Rho de Spearman sobre la base de que la información no presentaba una difusión ordinaria, adquiriendo un p_{valor} de 0.000, tolerando consecuentemente la especulación de la exploración, es decir, que existe una enorme conexión entre el entorno jerárquico y el cumplimiento de la ocupación de los trabajadores en alimentos económicos en la ciudad de Trujillo en el año 2020.

Respecto a las implicancias de la presente investigación, se aprecia que existen consecuencias prácticas y teóricas, dado que los resultados obtenidos son similares a los obtenidos por otros investigadores en el sentido de que las organizaciones con un buen clima organizacional cuentan con una alta satisfacción laboral y mayor compromiso con el ente. Así también, los resultados son similares a lo que señalan las bases teóricas, dado que, en la presente investigación, se demostró con base científica que existe relación entre ambas variables, por lo que puede ser replicado por otras organizaciones que deseen mejorar la satisfacción de sus colaboradores a partir de un mejor clima organizacional.

Conclusiones

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020, con un grado de correlación bajo.
- Existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020.
- Existe relación significativa baja por el desarrollo personal en la satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de la ciudad de Trujillo en el año 2020.
- La principal limitación en el desarrollo de la investigación fue el contacto con el personal de los fast food, dado que, en muchos casos los negocios han tenido que cerrar sus puertas ante la pandemia del Covid19.

Referencias

- Alarcón Ravello, F. N. (2019). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de Pizza Hut-Real Plaza Trujillo, 2017*. Trujillo: Universidad Católica de Trujillo. Obtenido de http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/572/1/0001249711_T_2019.pdf
- Avendaño Rivera, R. L. (2019). *Satisfacción laboral percibida en las y los colaboradores de la empresa corporación de restaurantes asociados SAC-Lima, periodo 2018*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3793/008594_Trab._Suf._Prof._Avenda%C3%B1o%20Rivrea%20Rosmery%20Liceth.pdf?sequence=2
- Castro-Molina, F. (2018). *Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales*. Valencia: Universidad de Alicante.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 455-457.
- Mazuelos, S. (2017). *Los factores de higiene de frederick herzberg y su relacion con la satisfaccion laboral en la municipalidad provincial de huaura-huacho-2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

- Pérez, A., Milian, A., Cabrera, P., & Victoria, I. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud*, 86-99.
- Pujol-Cols, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 3-18.
- Rivas, H., & Perero, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 177-192.
- Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (2018). *Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE*. Colombia: Universidad Simón bolívar.
- Sierra, L. (2020). Pandemia y rearticulación de las relaciones sociales. *Revista d'investigació i formació en Antropologia*, 101-114.
- Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*, 43-61.
- Torres, F. (2016). Remuneración a la fuerza de ventas: Variables que determinan su éxito o fracaso. *Tec Empresarial*, 41-49.
- Trujillo, M., & Vargas, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et technica*, 22(2), 161-166.
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Alienta.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Clima organizacional	Expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta (Chiavenato, 2011).	Se medirá a través de la escala de Clima laboral CL - SPC, el mismo que toma en cuenta la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales.	Realización Personal	Nivel de realización personal	Ordinal
			Involucramiento Laboral	Nivel de involucramiento Laboral	
			Supervisión	Nivel de supervisión	
			Comunicación	Nivel de comunicación	
			Condiciones Laborales	Nivel de condiciones Laborales	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Satisfacción laboral	Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo (y sus recompensas extrínsecas e intrínsecas) y sobre la experiencia adquirida en el mismo (Chiang, 2010).	Se medirá a través de la Escala de Satisfacción Laboral – SL, el mismo que consta de las dimensiones; productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral	Condiciones físicas	Nivel de satisfacción	Ordinal
			Beneficios laborales y/o remuneraciones	Nivel de satisfacción	
			Política administrativa	Nivel de satisfacción	
			Relaciones sociales	Nivel de satisfacción	
			Desarrollo personal	Nivel de satisfacción	
			Desempeño de las tareas	Nivel de satisfacción	
			Relación con la autoridad	Nivel de satisfacción	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2. Cuestionario del clima organizacional

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Reciba usted un cordial saludo, soy estudiante de la carrera de ADMINISTRACIÓN en la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE. La presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión sobre el **CLIMA ORGANIZACIONAL**ⁱ de los trabajadores de los fast food. Las respuestas son de naturaleza ANÓNIMA y CONFIDENCIAL por lo que se le pide responder con HONESTIDAD y SERIEDAD, los datos y resultados obtenidos son de manejo estrictamente interno, siendo usados únicamente con fines educativos.

INSTRUCCIONES: a continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Para ello se le invita a leer cada proposición marcando con una (X), sólo una alternativa, la que mejor según su percepción se adapte a la realidad. Se debe contestar todas las interrogantes teniendo presente que no hay respuestas buenas y malas.

NINGUNO O NUNCA	POCO	REGULAR	MUCHO	TODO O SIEMPRE
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

N°	Ítems	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda a poyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					

N°	Ítems	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					

N°	Ítems	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 3. Cuestionario de satisfacción laboral

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Reciba usted un cordial saludo, soy estudiante de la carrera de ADMINISTRACIÓN en la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE. La presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión sobre la **SATISFACCIÓN LABORAL**ⁱⁱ de los trabajadores de los fast food. Las respuestas son de naturaleza ANÓNIMA y CONFIDENCIAL por lo que se le pide responder con HONESTIDAD y SERIEDAD, los datos y resultados obtenidos son de manejo estrictamente interno, siendo usados únicamente con fines educativos.

INSTRUCCIONES: a continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Para ello se le invita a leer cada proposición marcando con una (**X**), sólo una alternativa, la que mejor según su percepción se adapte a la realidad. Se debe contestar todas las interrogantes teniendo presente que no hay respuestas buenas y malas.

TOTAL DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTAL ACUERDO
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

N°	Ítems	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	La distribución física del ambiente 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 el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mis jefes son comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					

N°	Ítems	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario de trabajo.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de 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 en 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 el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 4. Prueba de normalidad de datos entre dimensiones del clima organizacional y la variable satisfacción laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Realización personal	,187	152	,000	,948	152	,000
Involucramiento laboral	,112	152	,000	,965	152	,000
Supervisión	,115	152	,000	,943	152	,000
Comunicación	,151	152	,000	,938	152	,000
Condiciones laborales	,161	152	,000	,955	152	,000
Satisfacción laboral	,131	152	,000	,952	152	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 5. Prueba de normalidad de datos entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,139	152	,000	,942	152	,000
Satisfacción laboral	,131	152	,000	,952	152	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

ⁱ Cuestionario elaborado por Sonia Palma Carrillo (1999)

ⁱⁱ Cuestionario elaborado por Rosario Sánchez Reynalte (2016)