

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **GASTRONOMÍA Y GESTIÓN DE
RESTAURANTES**

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL PARA LOS COLABORADORES DE UN
RESTAURANTE POLLERIA, TRUJILLO – 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Gastronomía y Gestión de Restaurantes

Autor:

Renzo Leonel Miranda Garcia

Asesora:

Dra. Gaby Mónica Felipe Bravo
<https://orcid.org/0000-0003-3931-8895>
Trujillo – Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidenta	Mónica Denise Zegarra Alva	18123925
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

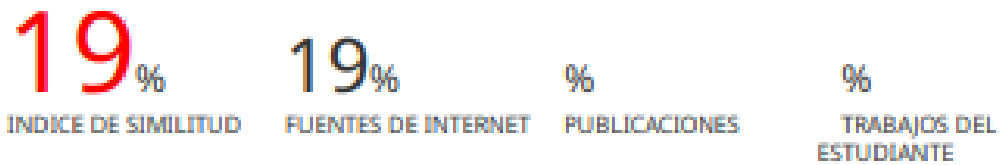
Jurado 2	Francisco Jesús Paredes León	42374014
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Gaby Mónica Felipe Bravo	03877830
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS R M

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
4	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, por demostrarme su cariño, por apoyarme y motivar a ser mejor cada día, y no dudar de mis virtudes y habilidades.

A mi hijo Enzo por ser mi mayor motivo para seguir formándome como profesional y como padre.

A mi pareja y su familia quienes me acogieron como uno más de los suyos y me apoyaron.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por confiar en mí y apoyarme en este proceso para culminar mi carrera y motivarme a seguir mis sueños. De formarme con valores y principios para ser la persona que soy ahora.

Agradezco a mi asesora la Dra. Mónica Felipe Bravo por el apoyo y respaldo para desarrollar el presente trabajo.

Agradezco al Sr. Enrique Bernuy Q.E.P.D., gracias a él pude conseguir el lugar para desarrollar mis practicas pre-profesionales y ahora desarrollar mi tesis.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	31
1.3. Objetivos	31
1.4. Hipótesis	33
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS	38
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	48
REFERENCIAS	57
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Niveles de puntuación de las variables clima organizacional y la satisfacción laboral según los instrumentos usados</i>	36
Tabla 2 <i>Niveles y valoraciones de las variables clima organizacional y la satisfacción laboral</i>	36
Tabla 3 <i>Meses de trabajo</i>	38
Tabla 4 <i>Estadísticos descriptivos de los datos obtenidos</i>	41
Tabla 5 <i>Obtención de chi cuadrado</i>	42
Tabla 6 <i>Asociación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral</i>	43
Tabla 7 <i>Medidas simétricas de R de Pearson</i>	43
Tabla 8 <i>Correlación de las dimensiones de la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable satisfacción laboral de satisfacción laboral para los colaboradores de un restaurante Pollería, Trujillo – 2023</i>	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Datos demográficos: Cantidad de trabajadores</i>	38
Figura 2 <i>Datos demográficos: Tiempo de servicio (meses)</i>	39
Figura 3 <i>Datos demográficos: Edad (años)</i>	40
Figura 4 <i>Datos demográficos: Cargo que ocupa en la empresa</i>	40
Figura 5 <i>Datos demográficos: Formación académica de los colaboradores</i>	41
Figura 6 <i>Regiones de aceptación y rechazo de Ho</i>	44
Figura 7 <i>Estadísticos descriptivos de centralización y dispersión sobre el clima organizacional en un restaurante pollería, Trujillo – 2023</i>	45
Figura 8 <i>Estadísticos descriptivos de centralización y dispersión sobre la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023</i>	46

RESUMEN

El objetivo que persiguió el estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un restaurante pollería, en Trujillo-2023. La investigación tuvo enfoque cuantitativo de tipo correlacional, los datos fueron recogidos en un solo momento. Se trabajó con el total de colaboradores que labora en el establecimiento, la cual estuvo constituida por 16 personas. La técnica usada fue la encuesta. Como instrumento se usó un cuestionario tipo Likert, el cual estuvo constituido por 41 preguntas, su fiabilidad se obtuvo con el alfa de Cronbach: 0,969. Los rangos con los que se trabajó fueron: Nunca (0-26), A veces (27-52), Regularmente (53-78), Casi siempre (79-104) y Siempre (105-130). Para procesar los datos obtenidos se usó el coeficiente de correlación de Pearson, con el que se halló que existe una relación significativa (sig: 0,005) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores para un restaurante pollería, Trujillo- 2023. Se recomienda continuar realizando estudios sobre el tema en establecimientos de restauración.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, clima organizacional, restaurante, pollería.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Dado que es esencial mejorar continuamente el clima laboral de las organizaciones, este debe de ponerse como tema relevante a nivel mundial (Shin, et al., 2019). En ese sentido, Niño (2019) menciona que uno de los problemas que se da frecuentemente en el clima organizacional es la imagen negativa que el trabajador tiene de su empleador, esto se desemboca en la poca atención del trabajador en su empleador. En consecuencia, cuando el trabajador no presta toda su atención su entorno organizacional puede generar una reducida satisfacción laboral en su trabajo, lo cual hace que el colaborador rinda menos y genere pérdidas económicas para la empresa.

La productividad se define como la habilidad de producir bienes y servicios de manera eficiente, utilizando recursos económicos con el fin de obtener beneficios (Organización Internacional del Trabajo – OIT, 2020), por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas - ONU, (2022) señalan que la mayoría de los países tienen problemas de productividad antes de la llegada de la pandemia. Del mismo modo, Sánchez et al. (2020) señalan que muchas empresas respecto a dicha problemática han experimentado bajos niveles de productividad y han dejado de ser competitivas como resultado de una gestión ineficaz de los procesos. Los bajos niveles de satisfacción de los empleados son a menudo el resultado de procesos mal definidos que causan problemas a las empresas (Fontalvo et al., 2017).

Según la ONU (2022), el 20% en las naciones europeas han experimentado una reacción positiva frente a la relación del clima laboral y la satisfacción laboral, lo cual se relaciona con la oportunidad de trabajo, salario adecuado y buenas relaciones interpersonales. El 80% restante muestra insatisfacción laboral y un mal clima,

consecuencias de la mala remuneración, lejanía/distancia al centro de trabajo, falta de oportunidades, falta de formación, condiciones climatológicas adversas y malas condiciones de trabajo.

Según se señala en el Informe Global sobre Empleo Excelente 2016 de Gallup, 18 países de América Latina, menos del 10% de los encuestados dijo tener un trabajo ideal; Chile y Panamá encabezan la lista con 13% y 10% de este índice, respectivamente. Según la encuesta, un buen empleo es aquel que tiene 30 horas semanales y es remunerado por el empleador; por otra parte, requiere un trabajo a tiempo completo. América del Norte cuenta con el 43% del total mundial de trabajadores empleados, seguida de la antigua Unión Soviética (41%), Europa (35%), América Latina (27%) y Asia (25%). Tal y como se recoge en Info Capital Humano (2016). Este informe concluye, que los trabajadores de América Latina están insatisfechos con su lugar de trabajo; por ende, laboran en torno a un clima organizacional deficiente porque menos del 10% de ellos cree que su empleo es ideal, lo que significa que carece de las condiciones necesarias para satisfacer a los trabajadores tanto a nivel personal como profesional.

En el Ecuador, hay estudios que evidencian deficiencias a nivel de la aplicación del clima organizacional y la satisfacción laboral, entre ellas la falta de entusiasmo de los empleados, la falta de compromiso, el desinterés y la insatisfacción en una pequeña y mediana empresa (MYPES). Esto como consecuencia de la falta de políticas de personal que permitan identificar, evaluar e incentivar el cumplimiento eficiente y eficaz de las metas. La falta de un plan de desarrollo y los inadecuados canales de comunicación dieron lugar a una mala relación de trabajo entre directivos y empleados, que no fueron capaces de entender cómo satisfacer las necesidades de su plantilla, que es la principal fuente de las actividades de una organización, en consecuencia, esto conduce a un bajo rendimiento laboral (Bustamante, 2022).

Según la OIT (2020), el impacto de la desmotivación laboral afecta a la empresa en distintos niveles y también resulta en la pérdida de clientes. Todo el proceso de atención al cliente es esencial para conseguir que el cliente vuelva a realizar una compra o utilice un servicio. En contraposición, se pierde definitivamente. Sin embargo, para satisfacer al cliente externo, primero hay que satisfacer al cliente interno, que está formado por los empleados; esto se demostrará al cliente externo y ayudará a mantener su fidelidad.

A nivel nacional, nuestro país es conocido por su gastronomía, debido a que cada día son más las personas que visitan distintas regiones de nuestro territorio, esto se traduce en horas adicionales de trabajo y, en muchas ocasiones, no se sienten o no son tomados en cuenta por sus empleadores para sus pedidos o recomendaciones, lo que afecta su desempeño laboral y puede ocasionar una mala atención al cliente y, a su vez, su insatisfacción (Uribe, 2018).

En el Perú se estima que en los primeros 3 meses del inicio del 2021 se crearon 26 mil 877 empresas en el Perú, las cuales un porcentaje de 62.1% han sido establecidas gracias a personas naturales con esa iniciativa empresarial (Instituto Nacional de Estadística - INEI, 2021). El mercado es favorable para que las medianas y pequeñas empresas crezcan, pero tienen problemas estructurales que restringen su crecimiento (COMEXPERÚ, 2020). En las MYPES, el gerente general tiende a duplicar sus actividades, lo que ocasiona problemas administrativos y operativos y perjudica el desempeño de los trabajadores.

Es habitual encontrarse con entornos de trabajo autoritarios, lo que provoca insatisfacción laboral. Según COMEXPERÚ (2020) el 50% se siente incómodo cuando interactúa con sus compañeros, el 47% recibe un salario bajo, el 66% no recibe reconocimiento, el 66% se queja de que el supervisor inmediato no le da suficiente crédito

y el 73% cree que la rotación constante de los funcionarios que prestan apoyo en diversos servicios es un signo de inseguridad laboral. En ese sentido, es importante comprender que cada individuo es único y percibe las necesidades de su trabajo de forma diferente, y con frecuencia estas necesidades no son reconocidas por la jerarquía, lo que dificulta la resolución de problemas que perturban el clima organizativo y la satisfacción laboral del colaborador.

Como se menciona en autores como Veli y Huachos (2022), Olavarría (2018) menciona que existen factores que las empresas pasan por alto, como los programas de desarrollo, la cultura organizacional y la gestión de procesos que impactan en el desempeño laboral. Por el contrario, Vera (2020) señala que un entorno de trabajo negativo disminuye la productividad de los empleados y provoca problemas físicos, mentales y de salud.

El clima laboral y personal de una organización genera un clima organizativo que debe entenderse como el círculo completo de la empresa y permite medir la productividad y la moral de los empleados. Cuando una institución empresarial tiene un clima organizativo alto, los empleados estarán más motivados y producirán resultados positivos; por el contrario, cuando el clima organizativo es bajo, se generará tensión, lo que llevará a empleados desmotivados y a resultados insatisfactorios.

Numerosos factores influyen en el nivel de satisfacción laboral en colaboradores cuando desarrollan sus actividades dentro de una organización o empresa; cuando existe una alta satisfacción de los trabajadores dentro de una organización, el resultado son empleados satisfechos. Por el contrario, cuando existe una baja satisfacción de los trabajadores, no existe fluidez entre los miembros de esa organización, y como consecuencia, no se logra el objetivo de la organización.

Según Mejía et al. (2020), los entornos de trabajo estresantes son la causa fundamental del estrés de los empleados, que afecta a los trabajadores de forma habitual. Por lo tanto, para fortalecer y asegurar la satisfacción tanto del personal como de los clientes, es necesario superar esta debilidad en la industria restaurantera (Vera, 2020). Como se ha mencionado anteriormente, los directivos deben desarrollar sus habilidades interpersonales y técnicas para fomentar un entorno de trabajo satisfactorio en el que los empleados se sientan valorados, estables, interesantes y tratados con justicia tanto en el ámbito profesional como en el personal.

Es evidente que no existe una comunicación interna adecuada entre los jefes y los empleados de la cadena de restaurantes. La atención que se necesita para responder a preguntas y resolver conflictos es faltada por los directivos de los empleados, esto cual desmotiva y deprime el nivel de trabajo, reduciendo la motivación y eficacia en el desempeño de sus funciones (Mejía et al., 2020).

Antecedentes

Sobre los antecedentes internacionales contamos con las siguientes investigaciones:

Araya y Medina (2020) en su tesis sobre Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención a la salud, los autores plantean cómo su carencia conlleva efectos adversos como el absentismo, la rotación profesional y la aparición de enfermedades o disfunciones, que repercuten en la organización, el personal sanitario y los usuarios. Adicionalmente, se planteó con la intención de determinar si existe relación entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional percibido por los trabajadores de la atención primaria de salud en una comuna de Chile. Asimismo, dicho estudio analítico transversal incluyó a 110 empleados que trabajaban en dos centros de salud familiar de una comunidad chilena. Se utilizaron las escalas de Chiang et al. (2010)

para medir la satisfacción de los empleados y el clima organizacional. La prueba Rho de Spearman fue utilizada para investigar las correlaciones. Resultados: Ambos centros de salud mostraron un nivel moderado de satisfacción de los trabajadores ($3,32 \pm 0,93$) y un clima organizacional ($3,45 \pm 0,83$) con un máximo de 5. Las dimensiones con menor satisfacción laboral global fueron la satisfacción con el entorno físico ($2,80 \pm 0,93$) y el clima organizacional ($3,12 \pm 0,77$). En cuanto a la media global, la más alta fue la satisfacción con el rendimiento laboral ($3,56 \pm 0,87$) y la confianza ($3,66 \pm 0,88$), por este orden. La correlación estadísticamente significativa entre los puntos globales de ambas escalas fue de 0,636% ($p \leq 0,001$). Conclusiones: Los mayores niveles de satisfacción laboral del personal sanitario estudiantil se asocian con la percepción de un excelente clima organizacional.

Doñas, et al. (2022) en su artículo sobre el análisis del clima laboral en un restaurante, el objetivo de los empleados es evaluar el ambiente de trabajo en las dimensiones y determinar el área en la que están más insatisfechos. El estudio cuantitativo de tipo descriptivo apoya la investigación, ya que durante la investigación se utilizó el instrumento de encuesta como estudio de diagnóstico, que se dividió en las diez dimensiones principales del clima laboral: organización, condiciones ambientales, ergonomía, iniciativa y creatividad, compañeros de trabajo, superiores, puesto de trabajo, remuneración, reconocimiento y comunicación. Cada una de estas dimensiones ayuda a describir el entorno de trabajo en el que se emplean los miembros del equipo, entendiendo que los buenos resultados se basan en la estructura y la percepción de las personas empleadas en un lugar de trabajo, lo que se demuestra con una baja rotación de personal y un alto rendimiento. Medir es fundamental para cualquier empresa, ya que los elementos que no se miden no se pueden considerar. La metodología empleada consistió en aplicar un cuestionario de 22 ítems con la Escala de Likert para el análisis; esta herramienta se aplicó

a 12 empleados del restaurante A y 13 empleados del restaurante B, totalmente en una cifra de 25 personas. Según se refiere toda empresa debe medir porque sin medición no se pueden mejorar los componentes. Para poner en marcha un plan de acción que les permita empezar a actuar sobre la dimensión en la que la mayoría de las personas están insatisfechas, era esencial medir el entorno de trabajo en el que se desenvuelven como individuos. Por lo tanto, se trataba de una recomendación importante para la alta dirección.

Marroquín y Pérez (2011) en su estudio sobre el Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en colaboradores de un restaurante, tuvieron como objetivo principal caracterizar e identificar la relación entre el rendimiento de los empleados de Burger King y su entorno de trabajo. El muestreo probabilístico permitió una estimación precisa de la mayoría de los 125 individuos. Las personas seleccionadas eran hombres y mujeres mayores de 18 años. Los resultados de la investigación surgieron del trabajo de campo, que implicó la observación, la administración de un cuestionario con 28 preguntas y, por último, la interpretación de todos los resultados anteriores. Además, debido a la metodología cuantitativa empleada durante el estudio, se evaluaron con mayor precisión los distintos procedimientos y actividades de los diferentes restaurantes. Finalmente, llegaron a la conclusión de que el ambiente organizacional proporciona una mejora en el desempeño laboral en la realización de las actividades de la organización y en el desempeño de los individuos.

Marroquín (2016) en su estudio acerca del clima Laboral y Su Impacto En El Desempeño de los colaboradores, tuvo como objetivo determinar cómo afectaba el entorno organizativo al rendimiento de los empleados de los restaurantes Skilletts. La población seleccionada contaba aproximadamente con 150 empleados, incluyendo camareros, cocineros, etc. Adicionalmente, se añadieron 25 empleados de otros rubros. Los resultados de la investigación se obtuvieron mediante el uso de varias herramientas de recopilación de

datos, como la observación, seminarios interactivos y encuestas tipo Likert. Como conclusión se tiene que la empresa cuenta con un entorno de trabajo positivo y una satisfacción sostenida de los empleados. Además, los colaboradores de la organización tienen un desempeño laboral apropiado para la función, eso que les permite progresar y sentirse felices con sus responsabilidades y obligaciones diarias.

Sobre los antecedentes nacionales:

Magde (2022) en su tesis relacionado al clima organizacional y la satisfacción laboral en una pollería en la ciudad del Callao, investigó la relación entre la satisfacción laboral de los empleados y el clima organizacional en un restaurante del Callao en 2022. El tipo de investigación fue transversal, aplicada, cuantitativa y correlacional. Los colaboradores quince la acompañan. La herramienta utilizada fue un cuestionario tipo Likert con 41 preguntas, y el método fue una enumeración. Su fiabilidad arrojó un alfa de 0,969%; los rangos examinados fueron Nunca (0-26), A veces (27-52), A menudo (53-78), Casi siempre (79-104) y Siempre (105-130). El coeficiente de correlación de Pearson fue el fundamento del tratamiento estadístico de los datos. Como resultado, se descubrió que los empleados del restaurante Pollería tenían altos niveles de satisfacción laboral y un clima organizacional muy positivo. En 2022, el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un restaurante pollería estaban en relación positiva y significativa.

Espinoza (2020) en su tesis sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante de Lima, propuso como objetivo general identificar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en Papacho's-Santiago de Surco-en 2019. Para lograrlo se realizó una investigación transversal, correlacional y sin experimentos. El Restaurante Papacho's de Santiago de Surco empleó 61 trabajadores en total, lo que constituye la población en el año 2019. Por otro lado, se utilizó la entrevista como técnica,

un cuestionario como herramienta de recolección de datos y la escala de Likert para medir tanto el ambiente laboral como la satisfacción de los trabajadores. Ambas medidas fueron validadas por un panel de expertos, y se utilizó el alfa de Cronbach para demostrar la fiabilidad de los resultados. Luego de aplicar la prueba de correlación de Spearman a los datos obtenidos de las variables de clima organizacional y satisfacción de los empleados, se determinó que el nivel de significación fue igual a 0,05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis positiva, o sea "Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los empleados del Restaurante. De acuerdo con los 49% de la población, que señalaron que se encuentra en un nivel alto, el resultado mostró que el restaurante poseía un clima organizacional alto, lo cual resultaba en un clima pleno y bien en la organización. Por otro lado, el nivel de satisfacción de los empleados del restaurante obtuvo un 62%, lo que indica que se encuentra en un nivel elevado. Esto se debe a que los empleados se sienten completamente satisfechos tanto personal como profesionalmente, y se sienten motivados para terminar sus tareas dentro de la empresa.

Rojas (2021) en su tesis a cerca del nivel de satisfacción laboral percibida por los colaboradores de un restaurante en Abancay, determinó el nivel general de satisfacción laboral experimentado por los empleados de los restaurantes de la ciudad de Abancay en el año 2020. La investigación utilizó un diseño cuantitativo y descriptivo, sin experimentación, y fue de corte transversal. Se recogió información durante un periodo de tiempo predeterminado de 75 empleados de los distintos restaurantes de la ciudad de Abancay. Para la recolección de los datos se utilizó un cuestionario organizado, obteniéndose las siguientes conclusiones: - Se determinó que el nivel de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de restaurantes de la ciudad de Abancay es calificado como medio (57,3%), el nivel de satisfacción laboral según dimensiones como condiciones físicas o materiales (73,3%), la dimensión de relación con la autoridad (82,76%), la

dimensión de beneficios laborales o remunerativos (57,3%) y la dimensión de políticas administrativas (49,33%), se encuentran en un nivel bajo. Por otro lado, la dimensión de las relaciones sociales (57,3%) y la dimensión del desarrollo personal (46,67%) y la dimensión del desempeño de las tareas (65,33%) son calificadas como medias, lo que demuestra que la mayoría de los trabajadores están insatisfechos.

Mundaca (2020) en su tesis sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante de la ciudad de Chiclayo, tuvo como objetivo principal caracterizar e identificar la relación entre el rendimiento de los empleados de Burger King y su entorno de trabajo. El muestreo probabilístico permitió una estimación precisa de la mayoría de los 125 individuos. Las personas seleccionadas eran hombres y mujeres mayores de 18 años. Los resultados de la investigación surgieron del trabajo de campo, que implicó la observación, la administración de un cuestionario con 28 preguntas y, por último, la interpretación de todos los resultados anteriores. Además, debido a la metodología cuantitativa empleada durante el estudio, se evaluaron con mayor precisión los distintos procedimientos y actividades de los diferentes restaurantes. En contraste, las medidas de satisfacción laboral se sitúan en un nivel médico y bajo, lo que señala que los trabajadores de la Pollería La Plazuela Restaurante no están satisfechos. Finalmente, la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Pollería La Plazuela Restaurante se cierra con un valor del análisis de correlación de Pearson de .423, indicando un nivel regular positivo entre ambas variables y apoyando la hipótesis alternativa de que existe alguna relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Pollería La Plazuela Restaurante de Chiclayo.

Sulca y Takeshita (2021) en su tesis donde aborda sobre el Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en un restaurante, emplearon el diseño no experimental, transversal, cuantitativo. Para la recopilación se evaluó a veinte empleados de restaurantes.

En el objetivo de responder a la pregunta "¿El rendimiento de los colaboradores está relacionado con el clima organizacional?" se implementaron dos encuestas: la primera para evaluar el rendimiento laboral en función de las dimensiones de los factores operativos y actitudinales, y la segunda para evaluar el rendimiento laboral en función de estos elementos. Los resultados mostraron porcentajes de apenas 20% y 15%, respectivamente, de aceptación del ambiente de trabajo y del rendimiento. Por lo tanto, se puede confirmar que, en la práctica, el entorno laboral tiene una relación directa con la productividad de los trabajadores y la afecta; si no se adopta un plan de acción rápido, esto podría degenerar en el lugar de trabajo y que este como consecuencia sea clausurado.

A nivel local, Barrantes (2021) en su tesis donde nos habla sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en fast food, quien empleó un diseño de investigación descriptivo con enfoque correlacional, análisis cuantitativo, sin experimentación y demostración transversal o transectorial. Se eligió como grupo de estudio a 152 empleados de restaurantes de comida rápida de Trujillo y se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. En base a los hallazgos de su investigación, se determinó finalmente que existe una relación significativa entre cada una de las dimensiones laborales según las variables clima organizacional y satisfacción del empleado; adicionalmente, se establece una relación significativa entre el bienestar personal, profesional, docente, colaborativo, calidad sindical y profesional de los trabajadores empleados de los restaurantes de comida rápida de Trujillo en el año 2020. De esta manera, se reconoce la hipótesis del experimento y se descubre que, en el año 2021, existe una relación significativa representativa entre el clima organizacional y la complacencia funcional de los trabajadores de los restaurantes de comida rápida en Trujillo.

Cruz y Pérez (2022) en su tesis sobre la estructura organizacional y su Incidencia en la gestión administrativa en un restaurante, declara que la estructura organizacional de una organización es crucial para la efectividad de su gestión administrativa y es también un factor crítico para brindar un servicio de alta calidad que satisfaga las expectativas de los clientes; en vista de ello, se realizó esta investigación con el objetivo de determinar la influencia de la estructura organizacional en la gestión de las operaciones administrativas del restaurante trujillano Las Jabitas. Su investigación empleó un método cuantitativo de tipo aplicativo; diseño no experimental, correlacional, de corte transversal; con una población y muestra de 25 colaboradores de la compañía, a quienes se aplicaron dos instrumentos: uno para evaluar la gestión administrativa y otro para evaluar la estructura organizacional, ambos verificados mediante el acuerdo de expertos. El coeficiente de Spearman de 0,457 indica que a mejor estructura organizativa corresponde mejor gestión administrativa, lo que demuestra la hipótesis de trabajo y rechaza la hipótesis nula. Los resultados indicaron un impacto directo moderadamente significativo ($\text{sig} < 0,05$) entre la estructura organizativa y la gestión administrativa del restaurante “Jabitas”.

Espinoza y Laca (2019) en su tesis sobre el clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante en el año 2019, el planteó determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en un restaurante de Trujillo. Su estudio fue correlacional, no experimental y basado en datos cuantitativos. Además, se utilizó a todos los colaboradores, resultando una población de 24, lo que llevó a la decisión de mantener el mismo número para la demostración tratándola como población muestra. Como instrumento se utilizó un cuestionario tipo Likert con 20 preguntas. Una de las principales conclusiones es que existe una correlación positiva, con un coeficiente de 0,603, entre la satisfacción de los empleados y el clima organizativo. La relación entre la dimensión clima organizacional y autoestima no es

significativa; sin embargo, existe una correlación moderada (coeficiente de 0,410) entre la variable clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo. Sin embargo, no existe correlación significativa entre el clima organizacional y el nivel competitivo. El clima organizacional y el nivel de rendimiento de los trabajadores están finalmente altos. En resumen, se demostró que existe una correlación de Pearson de 0,002 y una relación moderadamente significativa entre el clima organizativo y el rendimiento de los trabajadores, con un coeficiente de 0,592.

Bases teóricas

El entorno en el que trabajan los empleados y la forma en que desempeñan sus funciones reflejan sentimientos que repercuten en la cultura organizativa de la empresa. Estos aspectos prioritarios afectan negativamente al talento humano, y así se define el clima organizacional (Hamden, 2016).

Con respecto a esta mejora continua, las organizaciones deben enfocarse en la calidad, gestionar los parámetros de evaluación y tener en cuenta métricas cuantificables que puedan ser utilizadas científicamente y no a través de juicios subjetivos, críticos, anecdóticos o fuera de contexto. (Zapata, 2019).

Fiedler (1969) desarrolló la "Teoría de la Contingencia", que hace hincapié en la organización y la administración y sugiere que no existe una única forma perfecta de dirigir una empresa. Por el contrario, sostiene que la forma administrativa adecuada depende únicamente de las circunstancias únicas de la organización y de su entorno. Según esta teoría, no hay un enfoque de gestión "mejor" o "más efectivo" que se aplique a todas las situaciones. Por otra parte, se reconoce que cada organización es única y que su éxito depende de su capacidad para adaptarse a circunstancias cambiantes. En este sentido Kananoff (2007), menciona que esta teoría se basa en el poder de posición inherente al

liderazgo, el grado en que la tarea está estructurada y la relación afectiva entre el líder y los miembros. La teoría sostiene que la efectividad de un estilo de liderazgo particular depende de la situación del grupo

En cuanto al entorno económico, los avances tecnológicos y la competitividad pueden considerarse factores externos de estas variables contingentes, mientras que los factores internos pueden incluir la estructura, la cultura y los recursos de la organización. Estos factores pueden influir en los resultados de la organización y ayudar a elegir la mejor estrategia de gestión para una situación determinada.

Por otro lado, Adams (1965) citado en Brown y Leigh (1996). plantea en su “Teoría de la equidad”, la cual afirma que las personas se sienten molestas cuando observan una injusticia y desean volver al equilibrio anterior. Esto puede lograrse mediante diversas estrategias, como modificar la cantidad o la calidad de los recursos y la producción, alterar las comparaciones sociales o justificar racionalmente la desigualdad. Esta teoría ha progresado en áreas como la sociología, la administración y la psicología. ha facilitado la comprensión de cómo las percepciones de la justicia influyen en el comportamiento humano; en este sentido AITECO Consultores (2018) mencionan que esta teoría hace referencia a la motivación y desmotivación, o en otras palabras a la teoría del trato justo.

Una estructura organizativa tiene un efecto significativo en los miembros del equipo porque es posible encontrar investigaciones que relacionan la estructura organizativa con la satisfacción y el rendimiento de los trabajadores mediante el análisis de los efectos de varios modelos, lo cual es importante cuando la empresa necesita sacar conclusiones sólidas. Incluso con el liderazgo de la empresa, no todos los empleados se benefician de la flexibilidad y la libertad que conlleva una estructura organizativa. Una

estructura de tipo organizacional tiene un impacto significativo en los miembros del equipo porque se pueden encontrar investigaciones que relacionan la estructura organizativa con la satisfacción y el rendimiento de los trabajadores a través del análisis de los efectos de múltiples modelos, lo cual es crucial cuando la empresa necesita sacar conclusiones sólidas. Incluso con el liderazgo de la empresa, no todos los empleados se benefician de la libertad y flexibilidad que conlleva una estructura organizativa. (Dalton, et al. 2018).

Una teoría actual es la “Teoría de las relaciones humanas”, el objetivo principal se centra en el estudio de las organizaciones como grupos de personas y hacía hincapié en las relaciones humanas entre los empleados. También examinaba el impacto de la iluminación en la productividad. Desgraciadamente, los resultados fueron imprevistos y afirmaban lo siguiente (a) la vida industrial quita parte del sentido al trabajo, lo que hace que los trabajadores se vean obligados a realizar sus necesidades de otra manera; (b) las necesidades humanas desempeñan un papel importante en su motivación y donde influyen en el grupo de trabajo; (c) los trabajadores tienden a establecer grupos con sus propias normas, reglamentos y estrategias; (d) también buscan el bienestar material además de satisfacer sus necesidades económicas; (e) responden a la presión de los compañeros de trabajo y quieren incentivos materiales (Rodríguez, 2016). Esta teoría indica que los seres humanos son el componente más significativo y destacado de una organización. Además, se observa que un individuo está más conectado con el bienestar que le rodea en términos de su grupo o entorno que con la tarea en la que trabaja (Romero, et al., 2018).

Por otro lado, otra de las teorías relacionadas al clima organizacional es la “Teoría estructural”, según Madero y Rodríguez (2018) refieren que el clima se considera una expresión de la estructura organizativa, independiente de las percepciones individuales. Los miembros de la organización se encuentran sujetos a las mismas características estructurales, eso que provoca la formación del clima. Según este enfoque, el clima de la

organización está directamente influido por las características a las que están expuestos los sujetos y las estructuras colectivas que se observan, y no de forma individual.

Según Madero y Rodríguez (2018) refieren que toda organización está constituida por un sistema socio-técnico integrado que ha sido construido intencionalmente para llevar a cabo un proyecto específico, el cual tiene como objetivo satisfacer las necesidades de sus miembros como población o clientela, proporcionando todo lo que considere necesario.

Para satisfacer las demandas de credibilidad del público externo y de los miembros de la organización, además de ser coherente y resistir la prueba de la veracidad, el proyecto debe explicarse y comunicarse ampliamente a todas las personas implicadas en su ejecución. La forma de reducir la alineación y promover el bienestar, la identificación y el compromiso es la participación de los miembros de la organización en la discusión del proyecto y en la elaboración de las políticas (Rodríguez, 2016). Finalmente, el clima organizacional se crea no sólo como una percepción individual, sino también como un concepto colectivo a través de las interacciones con los compañeros y otros miembros de la organización, que dan lugar a nuevos significados de los conceptos colectivos debido a los conflictos, el aprendizaje, las emociones y otras cosas dentro de estas interacciones.

Toala (2014) plantea las siguientes dimensiones con respecto a la variable clima organizacional, las cuales se detallan a continuación:

Dimensión 1 (D1): Estructura: Refiere al entorno en el que trabajan y se desplazan los empleados de manera inalterable, además, debe analizarse si está diseñado con el objetivo de proporcionar facilidades a los empleados. El grado de iluminación, corriente de aire, ventilación y otros aspectos materiales directamente relacionados.

Dimensión 2 (D2): Autonomía: Se refiere a la libertad que tienen los empleados para gestionar ciertos aspectos de sus actividades, tomar decisiones sobre sus tareas y fijar sus propios horarios. Esto les permite ser más productivos y creativos.

Dimensión 3 (D3): Las relaciones interpersonales: Debido a la dinámica inherente al trabajo, surgen diferentes relaciones entre los miembros de una organización; sin embargo, se supone que estas relaciones serán siempre las más funcionales.

Dimensión 4 (D4): La forma en que una organización retribuye a sus colaboradores de una manera determinada se conoce como compensación. Se trata de una recompensa material o, alternativamente, de un tipo de recompensa social.

Dimensión 5 (D5): Identidad: Se describe como el sentido de compromiso de cada persona con una organización específica en la que se llevan a cabo algunas de las funciones que tiene asignadas.

Estas dimensiones de la variable clima organizacional fueron correlacionadas con la variable satisfacción laboral. En el caso de la dimensión de “Estructura” al correlacionarse con la satisfacción laboral permite identificar cómo la organización estructura sus procesos internos y éstos a su vez puedan afectar directamente la percepción positiva o negativa que los colaboradores tienen sobre su trabajo. Un ambiente organizacional bien estructurado puede proporcionar claridad y orientación, contribuyendo así a la satisfacción laboral.

En el caso de la dimensión “Autonomía”, al correlacionarse con la variable “Satisfacción Laboral”, se podría determinar cómo la posibilidad de autonomía impacta en la percepción de los colaboradores sobre su contribución al proceso laboral, influyendo en su satisfacción general.

En el caso de la dimensión “Relaciones interpersonales” al correlacionarse con la satisfacción laboral, se exploran las conexiones sociales dentro del equipo de trabajo. Un

clima organizacional que fomente relaciones interpersonales saludables y positivas puede contribuir significativamente a la satisfacción de los empleados, promoviendo un ambiente de trabajo armonioso.

Sobre la dimensión de “Recompensa” se vincula directamente con la gratificación y reconocimiento que los empleados reciben por su desempeño laboral, al correlacionarse con la variable “satisfacción laboral”, se puede entender cómo la percepción de justicia en las recompensas influye en el nivel de satisfacción de los colaboradores, reconociendo la importancia de un sistema de recompensas equitativo y motivador.

En relación a la dimensión “Identidad” al correlacionarse con la variable “Satisfacción laboral”, se puede determinar cómo los valores personales contribuyen a la satisfacción y el compromiso laboral.

En relación la variable satisfacción laboral, Rossero y Ramírez (2008), señalan que es un tipo de confort en el trabajo. Los hallazgos de Blum (1990) y Abrajan (2009) son el resultado de diversos comportamientos que los empleados expresaron en relación con el ambiente de trabajo, las reglas de trabajo, los acuerdos justos, las relaciones interpersonales, la continuidad en el trabajo, la supervisión, la evaluación, la conciencia, las oportunidades de desarrollo, la compensación y las soluciones.

Peiró & Prieto (1996) analizaron los factores relacionados con la satisfacción de las condiciones de trabajo en relación con la variable satisfacción en el trabajo; estos resultados se vinculan con la condición física, la productividad en el cumplimiento y el disfrute con la constitución dada por la concordancia de los espacios disponibles y la interacción entre los trabajadores.

El Índice descriptivo de puestos de trabajo fue desarrollado Smith y Bulin (1969), como herramienta para evaluar la alineación entre la satisfacción laboral de los empleados

y los objetivos organizativos hasta el éxito de la empresa. Estos objetivos se desglosan en cinco áreas: trabajo colaborativo, compensación, desarrollo profesional, tipos de supervisión y relaciones interpersonales.

Según Peña et al. (2013), los resultados exitosos que una organización puede alcanzar son el trabajo en sí mismo, así como el sentido de logro, compromiso, validación, avance y progreso en relación con las teorías de satisfacción laboral. Al mismo tiempo, tiene en cuenta factores externos como un entorno laboral insalubre, las políticas, los estilos de liderazgo, las condiciones de trabajo, los modelos de supervisión, las relaciones entre expertos e individuos, la salud en el lugar de trabajo, el salario y los servicios sociales. Atalaya (2009) explica que los trabajadores que no están satisfechos con su trabajo no están necesariamente descontentos con él, esto sugiere que puede haber otra razón para su insatisfacción que la falta de satisfacción laboral.

Para el estudio de la satisfacción laboral, se ha establecido distintos enfoques metodológicos tales como la teoría del "factor de higiene personal", "Teoría de la jerarquía", "Teoría de la satisfacción personal", otras más actuales como: "Teoría situacional", "Teoría disposicional" y la "Teoría interaccionista".

En su "Teoría de la Jerarquía", Maslow (1943) menciona que las cinco necesidades primarias humanas se conocen como jerarquía piramidal de necesidades. Al cumplir con las necesidades superiores, se requiere alcanzar las necesidades básicas, según esta interpretación de la teoría de Maslow. Sin embargo, esto no implica que una persona se sienta satisfecha todo el tiempo; más bien, sugiere que sigue trabajando para conseguir mayores logros incluso después de experimentar una sensación momentánea de satisfacción.

McClelland (1987), por su parte, en su “Teoría de la satisfacción laboral” sostiene que las personas tienen tres necesidades básicas que influyen en su comportamiento en el trabajo. Estas necesidades son las siguientes: la necesidad de logro, que se refiere al deseo de destacar, alcanzar metas desafiantes y tener éxito en el trabajo; la necesidad de afiliación, que implica el deseo de formar relaciones sociales positivas y sentirse miembro de un grupo; y la necesidad de poder, que consiste en el deseo de influir, controlar y tener un impacto en los demás. También señala que la satisfacción laboral se produce cuando los individuos logran cumplir con requisitos específicos al trabajar.

Se debe mencionar que el trabajo de calidad se fundamenta en la superación y en la mejora en el campo elegido. Entonces es posible aspirar al éxito profesional. El deseo de conseguir algo impulsa al trabajador a aumentar su productividad y a ser más competitivo en el trabajo (Mathsumi, 2022).

En cuanto a la “Teoría situacional”, se fundamenta en el análisis de la conducta de del jefe en diversas situaciones, contribuyendo así diagnosticar cada característica de cada situación. Esta teoría se basa en dos dimensiones críticas de la conducta del líder: la capacidad de dirección (conducta de tarea) y la cantidad de apoyo social y emocional (conducta de relación) que el líder debe proporcionar en una situación determinada en función del grado de madurez de sus subordinados (Pinto & Gutiérrez, 2017). Por otro lado, Ceballos y López (2019) describen a la “Teoría situacional” como "un modelo dinámico e integral de gestión del talento que toma en cuenta la madurez tanto de los colaboradores como de los líderes para entender lo que cada rol requiere. "Actualmente, uno de los elementos más importantes es cuando el líder asigna responsabilidades a los subordinados, fomentando su confianza y apoyando sus acciones; así, se produce un alto nivel de motivación para alcanzar los objetivos propuestos (Hernández, 2017).

La “Teoría del optimismo disposicional” se relaciona con las expectativas de los individuos acerca de su futuro. Esta teoría menciona que el optimismo es una variable de personalidad y por lo tanto será una disposición que se asocia a las expectativas positivas de la vida; de esta forma la teoría define al optimismo disposicional como una creencia estable o generalizada de que la vida van a ocurrir cosas positivas en un futuro; por otra parte, el optimismo va a corresponder a que en un futuro ocurran cosas negativas. Las expectativas se relacionan a resultados a los que la gente es capaz de anticiparse, pueden jugar papeles determinantes ya que gracias a ellas los individuos pueden persistir a conseguir una meta o desistir de la misma (Ortiz, Ramos, & Vera-Villaroel, 2003).

Existen pruebas científicas de que la autoestima, autoeficacia, la estabilidad emocional y el locus de control comprenden una construcción amplia de la personalidad, que contribuye a la forma en que un individuo ve. as personas tienden a evaluar sus experiencias laborales en términos de si les gusta o no les gusta su trabajo y desarrollan sentimientos de satisfacción o insatisfacción con respecto a su trabajo. (Pujol y Dabos, 2018).

En relación con la “Teoría interaccionista”, los estudiosos que apoyan este enfoque adoptan una visión ecléctica tanto del enfoque disposicional como del enfoque situacional, en el sentido de que ambos explican de alguna manera la satisfacción laboral. (Palma, 2004).

El “enfoque integrador” combina los enfoques situacional y dispositivo, cumpliendo con las restricciones que cada uno de ellos posee de manera única. Además, el comportamiento y las actitudes humanas surgen de las interacciones entre el individuo y su entorno, lo que ofrece una perspectiva más completa y útil para explicar y predecir la

satisfacción laboral. Las personas pueden cambiar su forma de comportarse para adaptarse al entorno laboral sin perder su singularidad (Pujol & Dabos, 2018).

Para Funder et al. (2012), el debate individuo-situación se asienta sobre la idea errónea de que existe una dicotomía entre la persona y la situación, argumentando que, en verdad, las actitudes y el comportamiento humano resultan producto de la interacción entre ambos factores. Siguiendo este planteamiento, las personas tienden a ajustar sus actitudes y comportamientos a las presiones del contexto laboral, pero, al mismo tiempo, mantienen su individualidad (Funder et al., 2012).

Dimensiones de la Motivación.

D1: Factores extrínsecos: "Son los factores externos que motivan a un individuo a llevar a cabo acciones específicas" (López, 2005). Los aspectos más resaltantes de la motivación extrínseca son el castigo o la recompensa; el primero puede ser psicológico (por ejemplo, elogios) o físico (por ejemplo, dinero); el segundo puede ser un castigo físico o una llamada de atención en público.

D2: Factores intrínsecos. Son los factores que impulsan a alguien a "completar una tarea o acción por interés o placer personal, sin esperar ninguna recompensa más allá de la satisfacción que genera su propia acción" (López, 2005).

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo - 2023?

1.3. Objetivos

Los objetivos específicos pueden formularse de distintas formas, es así como debido al alcance de investigación, el diseño y la situación problemática del estudio

se disgrega los objetivos específicos del objetivo general y estos se relacionan con el objetivo general por medio de sus dimensiones de la primera variable; estos se plantean de la siguiente manera:

Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023.

Objetivos específicos

- Determinar en nivel del clima organizacional en un restaurante pollería, Trujillo – 2023.
- Determinar en nivel de la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión estructura del clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión autonomía del clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión recompensa del clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión identidad del clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023.

1.4. Hipótesis

Existe una relación significativa positiva entre el clima organizacional y Satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023.

Luego de lo explicado se puede mencionar que el estudio se justifica en base al impacto que puede tener en el rendimiento laboral, los estudios han demostrado que un clima organizacional positivo está fuertemente correlacionado con un mayor rendimiento laboral. La satisfacción de los empleados en su entorno de trabajo se traduce directamente en una mayor productividad, menor rotación de personal y una mayor retención de talento. En el contexto específico de la restauración, donde el trabajo en equipo y la atención al cliente son cruciales, un ambiente laboral favorable puede mejorar la calidad del servicio y la eficiencia operativa.

Por otro lado, la industria de la restauración enfrenta constantes desafíos en la retención de personal. Un clima organizacional positivo contribuye significativamente a la retención de talento, reduciendo los costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos empleados. La satisfacción laboral está estrechamente vinculada a la permanencia de los colaboradores en la organización.

Para finalizar con la justificación del estudio, la satisfacción laboral y el clima organizacional también están relacionados con la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Colaboradores satisfechos tienden a brindar un servicio más amable y eficiente, lo que se traduce en una experiencia positiva para los clientes y en la fidelización de estos. El problema central abordado en esta investigación podrá permitir identificar algunas situaciones que presenta los restaurantes; lo cual servirá como base para el planteamiento a futuro de planes de mejora

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

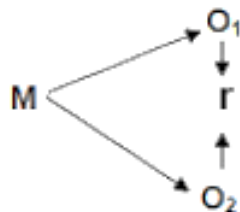
Tipo de investigación

El enfoque del estudio fue cuantitativo porque se trató de una investigación secuencial, probatoria, que tuvo como objetivo analizar los datos para validar la hipótesis planteada. Por esta razón, la investigación fue de carácter básico, transaccional o transversal, ya que recolecta datos en una sola instancia (Hernández, 2017).

El estudio fue correlacional ya que describió las relaciones entre las dos variables de estudio mediante pruebas estadísticas que se utilizaron para saber si las relaciones entre las variables eran positivas o negativas. (Hernández, 2017).

Diseño de investigación

El diseño de investigación usado se formuló en relación a un estudio correlacional:



Donde:

M = Muestra

O1= Observación de la V.1.

O2= Observación de la V.2.

r: Correlación entre dichas variables

Variable 1 (V1): Clima organizacional

Definición conceptual: El clima organizacional refiere a la forma en que los individuos interactúan entre sí y con las personas externas (clientes) promueve un entorno sano (Chiavenato, 2017).

Variable 2 (V2): Satisfacción laboral

Definición conceptual: Se menciona que el sentimiento afirmativo sobre el propio trabajo, derivado de la apreciación de las cualidades únicas de cada uno, es la definición de satisfacción laboral. Por lo tanto, un individuo más feliz tiene un mayor nivel de productividad. (Robbins, et al., 2003).

Población

La población objetivo del estudio estuvo conformada por 16 colaboradores de un restaurante en Trujillo, quienes también constituyeron la muestra. Se recopiló todas las observaciones pertinentes; tales como sexo, edad, grado de instrucción, años de experiencias u otros.

En relación a los criterios de inclusión, se incluyó a aquellos colaboradores que dieron su consentimiento como a los que estaban presentes en el momento de la recogida de la información.

Nos se incluyó a aquellos colaboradores que no ofrecieron su consentimiento.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Según Ilet (2022), la técnica consiste en un conjunto de instrumentos valiosos para obtener información sobre temas específicos; su uso dependerá de lo que se sepa y de las metodologías utilizadas. En la presente investigación se utilizó la encuesta.

El instrumento utilizado fue un cuestionario tipo Likert; en este sentido, Muñoz (2003) menciona que el cuestionario consta de varias preguntas, típicamente de varios enfoques, que se desarrollan metódica y cuidadosamente sobre el conocimiento que se

necesita para avanzar en la investigación. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas sobre una o más variables, y los resultados de la medición del objeto de medición inciden en dichas variables.

El instrumento usado para obtener información de los colaboradores fue tomado de Felipe et al. (2018). El instrumento fue un cuestionario tipo Likert, que mide el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores. Tuvo una confiabilidad alfa de Cronbach: 0,969.

El instrumento tiene las siguientes valoraciones:

Tabla 1:

Niveles de puntuación de las variables clima organizacional y la satisfacción laboral según los instrumentos usados

Nivel	Puntuación (puntos)
Nunca	0-26
A veces	27-52
Regularmente	53-78
Casi siempre	79-104
Siempre	105-130

Las puntuaciones señaladas anteriormente fueron tornadas a valores equivalentes para expresar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral

Tabla 2:

Niveles y valoraciones de las variables clima organizacional y la satisfacción laboral

Nivel	Valores
Deficiente	0-26
Regular	27-52
Bueno	53-78
Muy bueno	79-104
Excelente	105-130

Procedimientos

El proceso que se siguió para realizar el estudio inició con la toma de los datos por parte de los colaboradores, se les proporcionó en enlace para que puedan responder al cuestionario mediante un Google form; culminado esta etapa se procedió a descargar la base de datos en el programa Excel y luego los resultados fueron trabajados estadísticamente con el programa SPSS (Social Science Statistical Package), versión 25, luego fueron distribuidos en tablas y figuras. Además, se utilizó la proporción de frecuencias para expresar los resultados

Aspectos éticos

Sobre los aspectos éticos, se debe señalar que en todo momento se garantizó el respeto y la independencia de los sujetos de investigación y su entorno, estableciendo los principios éticos existentes, para asegurar que la investigación no haya presentado ningún riesgo para los participantes. La relación, al nombre de la empresa y otros directamente relacionados a ello, se trabajó bajo el principio de confidencialidad de los datos; esto con el propósito único de crear conocimiento científico base los principios de respeto y justicia.

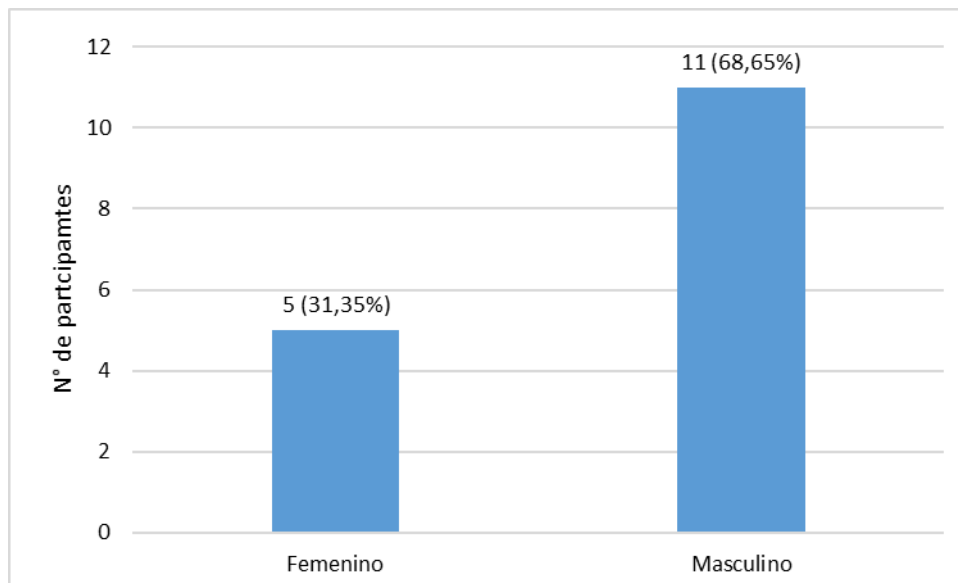
En relación a la citación y redacción de referencias bibliográficas, se adecuaron a las normas APA.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación, se detalla cada uno de las etapas de la toma e interpretación de los datos:

Figura 1

Datos demográficos: Cantidad de trabajadores



En la figura 1 se observa que en el restaurante en estudio el mayor porcentaje del personal son varones: 68,65% (11); mientras que el 31,25% (5) son mujeres.

Tabla 3

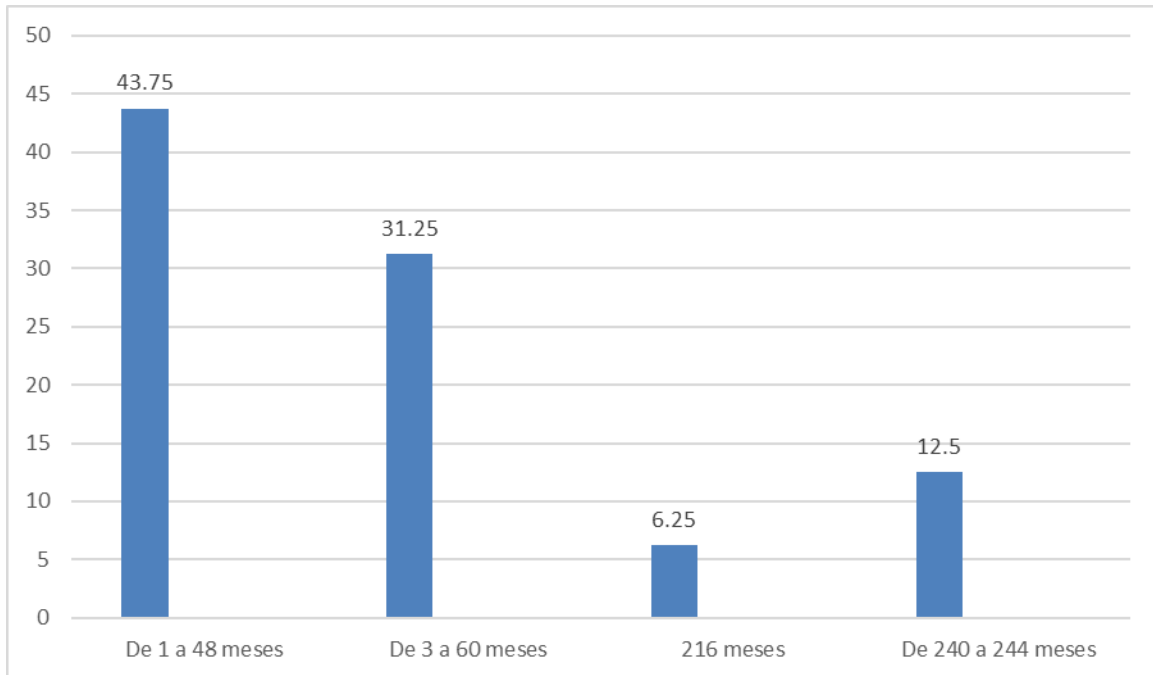
Meses de trabajo

Meses de trabajo	N°	%
1-35 meses	11	68,75
35-48 meses	1	6,25
48-60 meses	1	6,25
60-240 meses	4	25%

Como se puede apreciar en la Tabla 3 el 68,75% del personal tiene entre 1 a 35 meses de actividad laboral

Figura 2

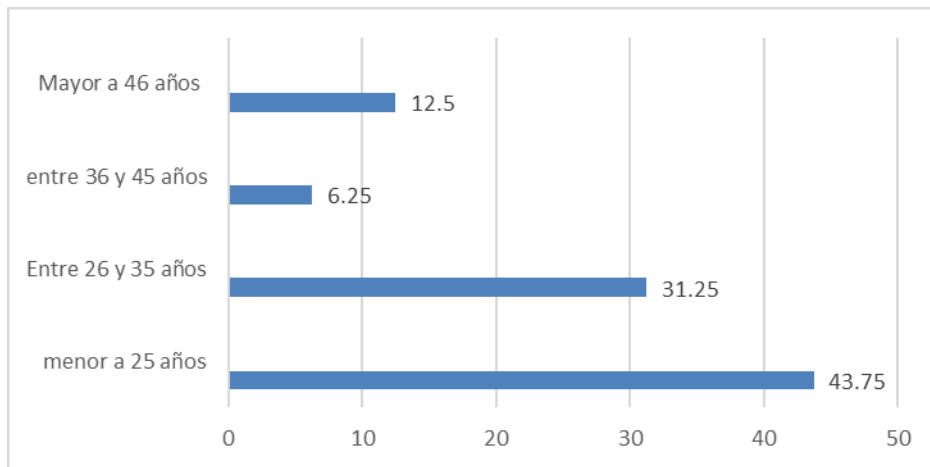
Datos demográficos: Tiempo de servicio (meses)



En la figura 2 se muestran los datos demográficos sobre el tiempo de servicio de los participantes del cuestionario; un 43,75 % de colaboradores tiene entre 1 a 48 meses, mientras que un 31,25 % de colaboradores registra desde 3 a 60 meses de servicios, por otro lado, un 6,25 % de colaboradores tiene 216 meses de servicio; finalmente, un 12,5 % de colaboradores oscila entre los 240 a 244 meses de servicio.

Figura 3

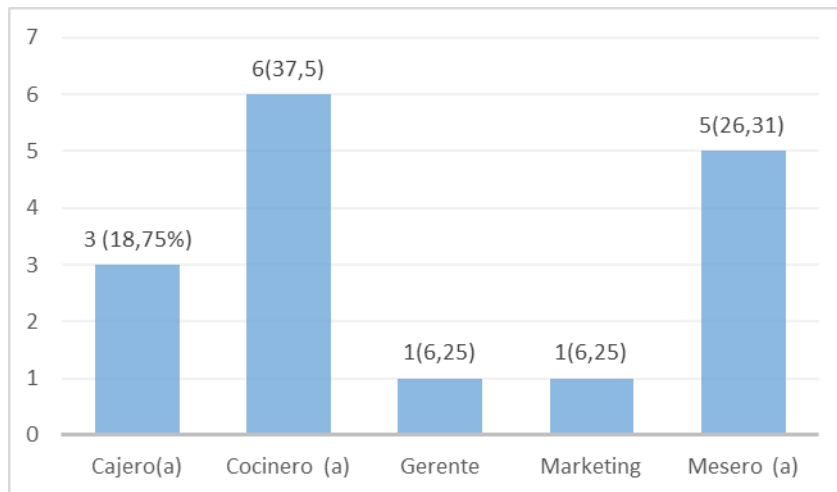
Datos demográficos: Edad (años)



En la figura 3 se muestran los datos demográficos respecto a la edad de los participantes del cuestionario; un 43,75 % tiene menos de 25 años, mientras que un 31,25 % tiene entre 26 y 35 años, por otro lado, un 6,25 % oscila entre los 36 a 45 años; finalmente, un 12,5 % tiene más de 46 años.

Figura 4

Datos demográficos: Cargo que ocupa en la empresa

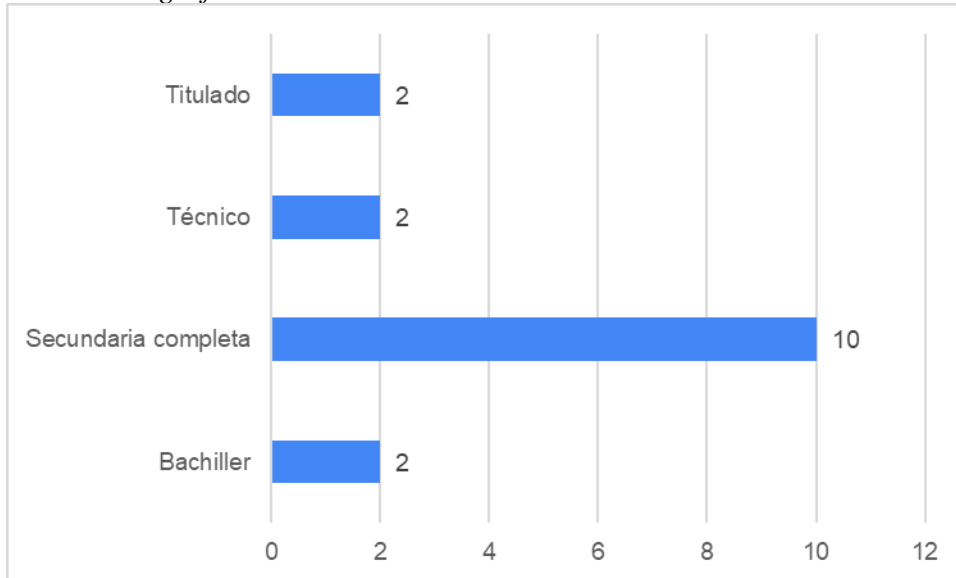


En la figura 4, se muestra que el 18,75% (3) de los colaboradores cumplen la función de cajeros y el 37,5 % (6) de los colaboradores cumplen la labor de cocineros. Además, un 6,25 % (1) cumple el rol de gerente en la empresa, coincidentemente un 6,25%

(1) cumple la función de jefe de marketing; finalmente un 26,31 % (5) cumplen la labor de meseros.

Figura 5

Datos demográficos: Formación académica de los colaboradores



En la figura 5, se muestra que el 62,5% (10) de los colaboradores cuentan con secundaria completa y el 12,5 % (2) de los colaboradores cuentan con una carrera técnica. Además, un 12,5 % (2) cuenta con título profesional; finalmente, un 12,5 % (2) cuenta con el grado de bachiller.

Estadísticos descriptivos

Tabla 4

Estadísticos descriptivos de los datos obtenidos

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
N	Válido	16	16
	Perdidos	0	0
Media		103,63	57,19
Mediana		107,00	56,50
Moda		112	53 ^a
Mínimo		68	30
Máximo		122	73
Suma		1658	915

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Los resultados obtenidos en la tabla 2, permiten observar los valores de los estadísticos descriptivos de centralización y dispersión aplicado a los trabajadores en una cadena de restaurantes en Trujillo - 2023, observamos que el valor promedio en el clima organizacional fue de 103,63 puntos y el promedio en la variable satisfacción laboral fue de 57,19 puntos, estos valores son numéricamente diferentes.

Objetivo general:

En relación al objetivo general del estudio, el cual fue: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023, se obtuvo lo siguiente:

Prueba de hipótesis

Hi: Existe una relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023.

Ho: No existe una relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023

Tabla 5
Obtención de chi cuadrado

	Valor	df	Significación (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	12,768 ^a	6	,047	
N de casos válidos	16			

Como se observa en la tabla anterior, se obtuvo un P valué de 0,047; lo cual es menor que el nivel de significancia ($P < 0,05$). Por lo tanto, podemos decir que existe una relación muy significativa.

Tabla 6

Asociación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral

			Satisfacción laboral				Total
			A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre	
Clima organizacional	Regularmente	Recuento	1	2	0	0	3
		Recuento esperado	,2	,6	1,7	,6	3,0
		% del total	6,3%	12,5%	0,0%	0,0%	18,8%
	Casi siempre	Recuento	0	1	8	2	11
		Recuento esperado	,7	2,1	6,2	2,1	11,0
		% del total	0,0%	6,3%	50,0%	12,5%	68,8%
	Siempre	Recuento	0	0	1	1	2
		Recuento esperado	,1	,4	1,1	,4	2,0
		% del total	0,0%	0,0%	6,3%	6,3%	12,5%
	Total	Recuento	1	3	9	3	16
		Recuento esperado	1,0	3,0	9,0	3,0	16,0
		% del total	6,3%	18,8%	56,3%	18,8%	100,0%

Como se observa en la tabla, el 68,8% de los participantes casi siempre tiene un buen clima organizacional y el 56,3% casi siempre se encuentra satisfecho laboralmente.

Tabla 7

Medidas simétricas de R de Pearson

		Valor	Error estándar T		Significación aproximada
			asintótico ^a	aproximada ^b	
Intervalo por R de Pearson	intervalo	0,703	0,124	3,695	0,002 ^c
N de casos válidos		16			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

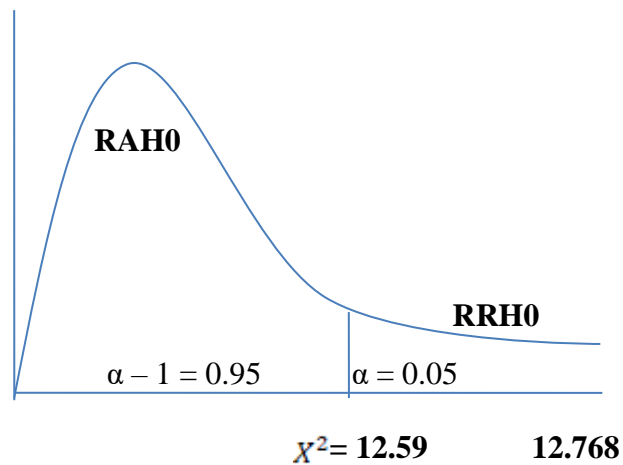
c. Se basa en aproximación normal.

Chi Cuadrado (X^2)= 12,768 Sig. P= 0,002 P < 0,05 R de Pearson = 0,703

Nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y $gl = 6$ ($t_{tabla} = 12,59$)

Como se observa en la tabla, se obtuvo un P valúe de 0.002, lo cual es menos que el nivel de significancia ($P < 0,05$). Por lo tanto, podemos decir que existe una relación significativa entre el nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Figura 6:
Regiones de aceptación y rechazo de Ho



Decisión:

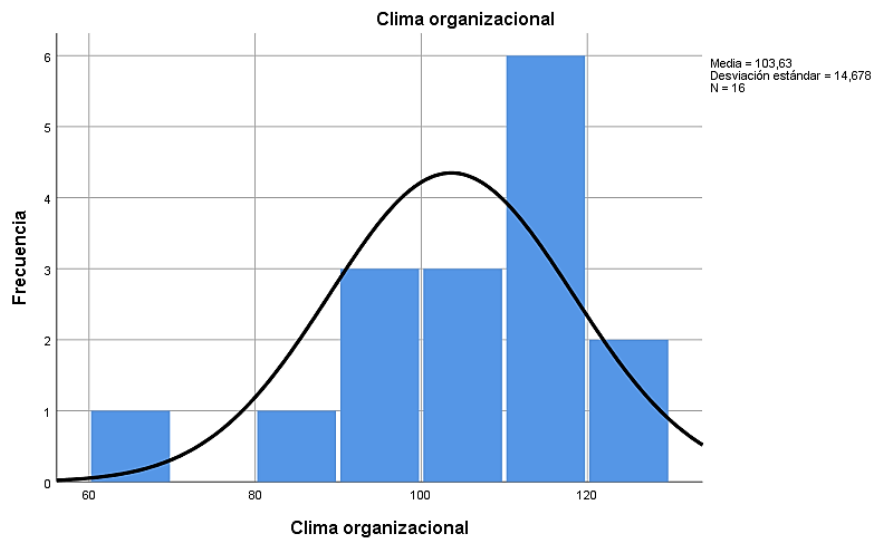
Según la asociación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023; utilizando la prueba Chi-cuadrado se demuestra en la figura 6 que con una confianza del 0.05, la relación de las variables es significativa, esto se valida cuando $X^2 = 12,768 > 12,59$ y **Sig. P = 0,002 < 0,050**; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis de investigación H_i . Esto significa que el clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo, guarda una relación significativa positiva.

Objetivo específico:

Determinar en nivel del clima organizacional en un restaurante pollería, Trujillo – 2023, se obtuvo:

Figura 7:

Estadísticos descriptivos de centralización y dispersión sobre el clima organizacional en un restaurante pollería, Trujillo – 2023



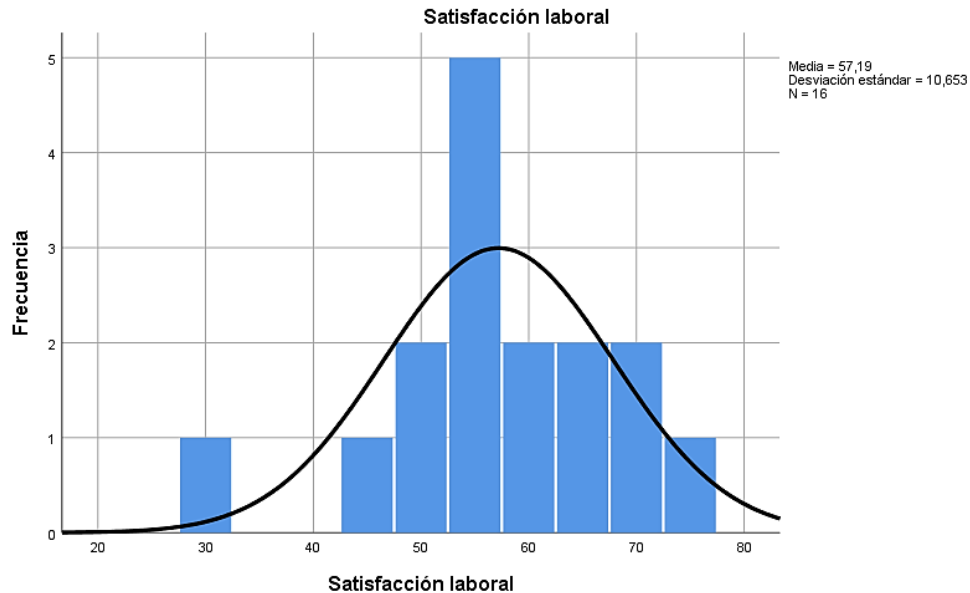
En la figura 7, se observa que el clima organizacional tuvo promedio de 103,63 puntos, lo cual, según la Tabla 2 indica que se encuentra en un nivel “Muy bueno” (entre 79-104 puntos).

Objetivo específico:

Determinar en nivel de la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023, se obtuvo:

Figura 8:

Estadísticos descriptivos de centralización y dispersión sobre la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023



En la figura 8, se observa que la satisfacción laboral tuvo promedio de 57,19 puntos, lo cual, según la Tabla 2 indica que se encuentra en un nivel “Bueno” (entre 53-78 puntos).

Tabla 8:

Correlación de las dimensiones de la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable satisfacción laboral de satisfacción laboral para los colaboradores de un restaurante Pollería, Trujillo - 2023

Relación de las dimensiones de la variable 1 con la variable 2	Chi cuadrado crítico	Chi cuadrado obtenido	Probabilidad (Sig. P)	Decisión	Significancia
Dimensión estructura del clima organizacional y satisfacción laboral	12,5916	12,800	0,093	Se rechaza la Ho	La relación es significativa positiva
Dimensión autonomía del clima organizacional y satisfacción laboral	12,5916	19,160	0,006	Se rechaza la Ho	La relación es significativa positiva
Dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y satisfacción	12,5916	8,889	0,01	Se acepta la Ho	No existe relación significativa

laboral					positiva
Dimensión recompensa del clima organizacional y satisfacción laboral	12,5916	10,074	0,01	Se acepta la Ho	No existe relación significativa positiva
Dimensión identidad del clima organizacional y satisfacción laboral	12,5916	27,467	0,029	Se rechaza la Ho	La relación es significativa positiva

Relacionando las dimensiones de la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable satisfacción laboral en los colaboradores de un restaurante Pollería, Trujillo – 2023; se obtuvo que la dimensión relaciones interpersonales y recompensa no tuvieron una relación significativa positiva, del mismo modo las dimensiones estructura, autonomía e identidad tuvieron una relación significativa positiva.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusiones

Tras analizar los resultados relativos a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en una empresa gastronómica, se puede mencionar que es necesario determinar el sentir de los colaboradores en relación a su entorno laboral y cómo éste afecta el proceso de producción en la empresa; como lo afirman Zavala (2014), Dalton (2018), Mathsumi (2022) y Rossero y Ramírez (2008), quienes estudiaron cómo el clima organizacional se relaciona con el quehacer de las actividades laborales de los colaboradores. Por otro lado, Zapata (2019), Toala (2014) y Dalton, et al. (2018) coinciden que el clima organizacional y la satisfacción laboral son elementos de gran importancia, ya que están relacionados con el rendimiento de los colaboradores y la eficacia en la organización.

Felipe et al. (2018) utilizaron el mismo instrumento y analizaron las dimensiones de clima organizacional, como estructura, autonomía, relaciones interpersonales, recompensa e identidad, al tiempo que analizaron las dimensiones de factores intrínsecos y extrínsecos para la variable satisfacción laboral. Así mismo Magde (2022), coincidentemente trabajó con las mismas dimensiones mencionadas tanto para la variable clima organizacional y satisfacción laboral; por otro lado, Marroquín & Pérez (2011) para la variable clima organizacional emplearon las dimensiones: Autonomía, identificación con la empresa, motivación y percepción general; mientras que para la variable satisfacción laboral se emplearon las dimensiones: Reconocimiento Relaciones Interpersonales, responsabilidad, identidad, estructura, recompensa y cooperación. Además, cabe mencionar que Mundaca (2023) para la variable clima organizacional empleó las dimensiones: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, condiciones laborales y comunicación; para la

variable satisfacción laboral se emplearon las dimensiones: Condiciones físicas, políticas administrativas, beneficios laborales, relaciones sociales, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Respecto a la población de estudio, se consideró a 15 colaboradores de un restaurante pollería, en el cual el 43,75 % tuvo menos de 25 años, mientras que un 31,25 % tuvo entre 26 y 35 años y un 12,5 % tiene más de 46 años. Sin embargo, los autores Marroquí y Pérez (2011), Magde (2022), Espinoza (2020), Sulca y Takeshita (2021), Espinoza y Laca (2019), Marroquí (2016); y Cruz y Pérez (2022) no brindaron información sobre aspectos como: edad, sexo u otros datos socioeconómicos como ocupación o situación familiar.

En relación al objetivo general, en esta investigación se obtuvo una relación significativa positiva, de la misma manera los autores: Marroquí y Pérez (2011), Marroquí (2016), Espinoza y Laca (2019), Sulca y Takeshita (2021) obtuvieron una relación significativa positiva; en el caso de Cruz y Pérez (2022), Espinoza (2020), Rojas (2021), Barrantes (2021) y Magde (2022), fueron más específicos y obtuvieron una relación significativa positiva alta, mientras que los autores Mundaca (2020) y Doñas et al. (2022) obtuvieron niveles relativamente diferentes, en el caso del primero obtuvo una relación no significativa porque el personal no se sintió reconocido y manifestaron que los sueldos que percibían no cubrían sus expectativas; en el segundo caso, obtuvieron una relación de nivel positivo regular, debido a que la empresa solo se centra en los fallos de sus trabajadores, por lo cual hay una recurrente desmotivación, viviendo un clima laboral poco grato.

Para los objetivos específicos 1 y 2 se obtuvo en el caso de la variable clima organizacional un nivel “muy bueno” y en el caso de la satisfacción laboral se obtuvo un

nivel “bueno”; en investigaciones de autores como Marroquí y Pérez (2011), Sulca y Takeshita (2021), Marroquí (2016), Cruz y Pérez (2022) obtuvieron un nivel similar, algunos autores como Espinoza y Laca (2019), Magde (2022), Espinoza (2020) obtuvieron un nivel positivo “alto” debido que la relación del clima laboral en la satisfacción laboral en organizaciones públicas y privadas es positiva ya que se evidenció que la provisión de condiciones adecuadas para realizar su trabajo, tales como equipamiento, salario, estabilidad laboral y horarios de trabajo, son factores que se valoran con mayor relevancia la lealtad en su organización y el sentimiento de pertenencia. En resumen, los resultados muestran que ambas variables tienen una relación, evidenciando que el clima organizacional y la satisfacción tiene relación con sus dimensiones.

Respecto al objetivo específico 3 obtuvo una relación significativa “positiva” de la misma forma Marroquí y Pérez (2011), Magde (2022), Espinoza (2020), Sulca y Takeshita (2021), Espinoza y Laca (2019) Marroquí(2016), Cruz y Pérez (2022) debido a que los colaboradores consideran que una estructura organizativa bien diseñada dentro de una organización añade valor a la empresa, ya que les permite conocer su eficacia operativa; de la misma forma los colaboradores refieren que cuentan con mayor libertad para desempeñar sus tareas debido a la adecuada estructura organizacional con la que cuenta dichas empresas. Por otra parte, Mundaca (2020) obtuvo un nivel “positivo regular” debido a que se cuenta con autoridades como jefes o supervisores de una misma jerarquía, y en ocasiones se genera una lucha de poderes, esto genera inconformismo entre una parte del gremio de colaboradores; por otro lado Doñas, et al. (2022) obtuvieron una relación no significativa debido a que en la empresa se presenta una deficiente comunicación entre sus miembros; lo cual en ocasiones ha llevado a que se tergiverse la información generando cambios innecesarios y reestructuraciones sin planificación. Todo ello respalda la relación hallada entre dicha dimensión y variable que previamente fue reconocida y validada por

Laca (2019) para quien el proceso de desarrollo e interrelación social, sumado a los sistemas organizacionales, son determinantes para la satisfacción del colaborador. En razón a ello, resulta pertinente reconocer la necesidad de mejoras a nivel de las estructuras organizacionales animar a los empresarios a tomar medidas proactivas para reforzar y mejorar la asignación de funciones y el respeto de los colaboradores.

En el estudio se obtuvo una relación significativa positiva para el objetivo específico 4, de la misma manera Marroquín y Pérez (2011), Marroquín (2016), Espinoza y Laca (2019), Sulka y Takeshita (2021) obtuvieron una relación significativa positiva; en el caso de Cruz y Pérez (2022), Espinoza (2020), Rojas (2021), Barrantes (2021) y Magde (2022), fueron más específicos y obtuvieron una relación significativa positiva alta, debido a que los colaboradores cumplen con las expectativas o los objetivos de la empresa los miembros de los equipos responsables lo reconocen y se esfuerzan por mejorar a futuro; lo cual conduce a que se sienten satisfechos con las tareas que se les asignan. Por el contrario, Mundaca (2020) y Doñas et al. (2022) obtuvieron niveles relativamente diferentes, en el caso del primero, obtuvo una relación no significativa ya que el líder, no generaba confianza, ni brindaba buena comunicación, tampoco delegaba responsabilidades entre los integrantes del equipo de trabajo; en el caso de Doñas et al. (2022), obtuvieron una relación de nivel positivo regular, debido a que en oportunidades cuando no se han cumplido con las entregas y plazos ofrecidos, y tampoco se han generado herramientas necesarias para lograrlo de manera eficiente. Es importante entonces que los empleadores hagan sentir a sus colaboradores en plena autonomía ya que cuando un empleado se siente constantemente superado y autónomo, es capaz de desempeñar sus funciones de forma adecuada. También se reconocen como factores motivadores, ya que su alto grado de presencia se traduce en motivación y satisfacción. En otras palabras, el empleado se siente satisfecho cuando estos factores abundan y son tenidos en cuenta por los jefes directos. En

resumen, se puede notar que hay un vínculo entre las variables evaluadas, en el cual la autonomía satisface al trabajador, mejorando su rendimiento en él y su clima organizacional.

Para el objetivo específico 5 se obtuvo que no existe una relación significativa positiva, en este sentido Doñas, et al (2022) obtuvieron resultados similares debido a que las normas del trabajo no están claras, como por ejemplos las relacionadas a los protocolos de bioseguridad, la vestimenta, entre otros; así mismo, Mundaca (2020) evidencia que no hay una buena comunicación entre las diferentes áreas, es por ello que se han generado conflictos entre órdenes o disposiciones. Por otra parte estos resultados difieren Marroquín y Pérez (2011), Marroquí (2016), Espinoza y Laca (2019), Sulka y Takeshita (2021) obtuvieron una relación significativa positiva; en el caso de Cruz y Pérez (2022), Espinoza (2020), Rojas (2021), Barrantes (2021) y Magde (2022), obtuvieron una relación significativa positiva alta, ya que constantemente se hace una retroalimentación de manera constructiva y respetuosa; además se reconoce los logros de los colaboradores y se ofrece sugerencias para mejorar cuando sea necesario. Respecto a este punto el jefe es siempre exigente con el trabajo y considera que los resultados son producto del trabajo en equipo fortaleciendo las relaciones interpersonales. Por último, si las relaciones interpersonales son deficientes debido a que sólo a veces se solicitan ideas al colectivo y se utilizan todas las capacidades para resolver problemas. Los dos últimos indicadores pondrán de manifiesto la insuficiencia de estas organizaciones en materia de gestión de conflictos y de consideración de la variedad de ideas del grupo a la hora de resolver dificultades o aprovechar transformaciones.

Con respecto al objetivo específico 6, en el estudio se obtuvo que no existe una relación significativa positiva, este resultado es similar al obtenido por Doñas, et al (2022) debido a que los incentivos como reconocimiento público se dan de manera esporádica; así

mismo, Mundaca (2020) refiere que los incentivos que se dan en la empresa generan en ocasiones un ambiente competitivo y de rivalidad entre compañeros. Marroquín y Pérez (2011), Marroquí (2016), Espinoza y Laca (2019), Sulka y Takeshita (2021) obtuvieron una relación significativa positiva; en el caso de Cruz y Pérez (2022), Espinoza (2020), Rojas (2021), Barrantes (2021) y Magde (2022), obtuvieron una relación significativa positiva alta, ya que los incentivos que se han dado en la empresa han aumentado la satisfacción y el compromiso de los trabajadores. En ese sentido, el rendimiento laboral está influyente a las decisiones que la compañía toma para cumplir con las expectativas de recompensa por parte de los empleados. Una persona distinta de otra en cuanto a su satisfacción, dado que diferencias existen entre ellas en cuanto en aspectos laborales que pueden o no impactar su rendimiento.

En relación al objetivo específico 7 se obtuvo una relación significativa positiva, al igual que Marroquín y Pérez (2011), Marroquí (2016), Espinoza y Laca (2019), Sulka y Takeshita (2021); en el caso de Cruz y Pérez (2022), Espinoza (2020), Rojas (2021), Barrantes (2021) y Magde (2022), obtuvieron una relación significativa positiva alta, ya que los colaboradores se sienten identificados con la empresa y tienen sentido de pertenencia. Los autores Mundaca (2020) y Doñas et al. (2022) obtuvieron niveles relativamente diferentes, en el caso del primero obtuvo una relación no significativa porque la empresa ha pasado a manos de diferentes propietarios, lo cual ha generado inestabilidad en el transcurso de la historia de la empresa; en el segundo caso, obtuvieron una relación de nivel positivo regular, debido a que en ocasiones la empresa pasa desapercibida para los clientes o usuarios; además, refieren carece de una identidad diferenciada lo cual comunican una falta de compromiso y sinceridad por parte de la empresa hacia sus clientes. Además, la presencia de la identidad en la empresa influye positivamente en el rendimiento laboral. Esto ayuda al empleado a estar conforme e

identificado en el trabajo y le permite desempeñar sus funciones de forma adecuada ya que siente a la organización o empresa como suya. Por ello, es importante que el grado mínimo y aceptable de esta dimensión se debe optimizar para evitar insatisfacción y garantizar que el colaborador esté más comprometido con la empresa.

Según lo hallado, se recomienda mejorar los incentivos al personal, así mismo se debe generar mecanismos para promover la autonomía de los colaboradores, ya que cuando el colaborador tiene mayor independencia y recompensa se identificará más con la empresa y se siente parte de ella, lo cual conduce a que ponga todos sus esfuerzos en perseguir el éxito para su compañía.

Respecto a las implicaciones del estudio, podemos mencionar la implicancia teórica ya que se proporciona literatura científica relacionada con el clima organizacional y la satisfacción laboral de la satisfacción de los colaboradores de un restaurante, considerando la importancia de brindar un excelente servicio al cliente, muchos de los cuales visitan diariamente. Cabe mencionar que la literatura ha sido escasa en relación al tema de estudio. Asimismo, se ha que llenar un vacío en cuanto a investigaciones de este tipo en la ciudad de Trujillo.

Desde un punto de vista práctico, el estudio permitirá generar mejoras necesarias en la empresa y fomentar un trabajo en equipo productivo. empresa y fomentar un trabajo en equipo productivo. Además, los resultados pueden ser empleados en medianas y grandes empresas, además de en pequeñas empresas.

A la luz de los resultados, se recomienda reforzar las relaciones entre los empleados, ya que se observó un bajo nivel de comunicación en el entorno laboral. Los empleados de más edad sólo se comunican con los más jóvenes cuando necesitan

ofrecerles consejos sobre cómo desarrollar su trabajo. Sólo se comunican con los más jóvenes cuando necesitan ofrecerles orientación.

Conclusiones

Finalizado el estudio se concluye en que:

- La relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en restaurante pollería, Trujillo - 2023 fue significativa y positiva (sig: 0,005). Es importante reforzar la relación de confianza entre la alta dirección y los colaboradores, poniéndose énfasis en sus preferencias e intereses para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral.
- El nivel de clima organizacional de los colaboradores en restaurante pollería, Trujillo fue “Muy bueno”, obteniéndose un puntaje de 103,63 de 104 puntos. Por consiguiente, es necesario garantizar un ambiente laboral positivo para sus colaboradores.
- El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en restaurante pollería, Trujillo fue “Bueno”, con un puntaje de 57,19 de 78 puntos. Por ello, se podría mejorar el nivel de la satisfacción de los colaboradores para mejorar las métricas de servicio al cliente.
- La relación entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del restaurante pollería en estudio fue significativa positiva (sig: 0,093). Una buena estructura en una organización puede dar lugar a mejoras en términos de prevención de la insatisfacción individual de los empleados y de mejora del entorno de trabajo al reducir los niveles de estrés y los conflictos entre empleados.
- La relación entre la dimensión autonomía del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en restaurante pollería, Trujillo fue significativa positiva (sig: 0,006). La autonomía en el trabajo debe de ser una herramienta que sirva para alcanzar los mejores resultados posibles de la empresa.

- La relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en restaurante pollería en Trujillo, fue levemente significativa positiva (sig: 0,01). Se recomienda que las relaciones interpersonales positivas puedan mejorar para aumentar la eficiencia y la productividad de la empresa.
- La relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un restaurante pollería en Trujillo, fue levemente significativa (sig: 0,01). Es de suma importancia que la empresa reconozca el trabajo y esfuerzo de tus colaboradores para mantener su motivación y compromiso con la empresa.
- La relación entre la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de un restaurante pollería en Trujillo fue significativa positiva (sig: 0,029). Así pues, se recomienda constantemente emplear elementos para reforzar la identidad de la marca y contribuyen a proyectar una imagen sólida y coherente de la empresa.
- Es importante plantear estrategias que permitan a la alta dirección tener un mayor contacto y comunicación con los colaboradores del establecimiento para que realicen sus actividades sin contratiempos.

REFERENCIAS

- AITECO Consultores. (2018, septiembre 20). Teoría de la Equidad como Enfoque que Explica Motivación y Desmotivación. Aiteco.com; Aiteco Consultores. <https://www.aiteco.com/teoria-de-la-equidad/>
- Barrantes, M. (2021). *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, Universidad Privada del Norte). Repositorio institucional de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29418/Barrantes%20Mori%20c%20Maria%20Isabel.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Bartolo, C. y Oblitas, V. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en administración, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113951/Bartolo_AVP-Oblitas_YCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brown, S. y Leigh, T. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*. Voll. I, ed.32. DOI:10.1037/0021-9010.81.4.358
- Bustamante, R. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261.
- Ceballos Ospina, L. M., & López Jaramillo, K. D. (2019). *Caracterización del liderazgo situacional en los coordinadores y jefaturas de angiografía de occidente S.A - Cali* [Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium]. Repositorio de la Fundación Católica Lumen Gentium. https://media.neliti.com/media/publications/112355-ID-pengaruh-strukturaktiva-ukuranperusaha.pdf%0Acholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Funcionalidad+Familiar+en+Alumnos+de+1º+y+2º+grado+de+secundaria+de+la+institución+educativa+parroquial+“Peque

- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/iadmon-chiavenato.pdf>
- Cojal, J. y Medina, G. (2022). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96335/Cojal_MJJ-Medina_DGE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Comex Perú (2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú*. Resultados en 2020. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes2020.pdf>
- Cruz, J. y Pérez, A. (2022). *Estructura organizacional y su Incidencia en la gestión administrativa del Restaurant Las Jabitas, Trujillo, 2022*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en administración, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111782/Cruz_GJA-Perez_GAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dalton, D., Todor, W., & Krackhardt, D. (2018). *Academy of Management Review*. <https://journals.aom.org/journal/amr>
- Doñas, M., Guzmán, I., García, I., & Ocegueda, C. (2022). Análisis del clima laboral en un restaurante de México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1665-1684. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2323
- Espinoza, L. y Laca, A. (2019). *Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante trujillano en el año 2019*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada, Universidad Privada del Norte). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24570/TESIS_ESPINOZA_L_ACA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, M. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el restaurante Papacho's, Santiago de Surco-Lima, 2019*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70333/Espinoza_FM-M-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

- Felipe, G., Aguilar, P., Becerra, A., Lara, D., Jesús, G., & Zavaleta, H. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *SCIENDO*, 21(3), 369-374. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2018.041>
- Fiedler (1969). *Environmental variation in studies of organizational behavior*. *Psychological Bulletin*, 361-382.
- Fontalvo, T., De la Hoz, E. y Morelos, J. (2017). *La productividad y sus factores: impacto en la mejora organizativa*. *Dimensión empresarial*, 15(2),47-60. <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>
- Hamden, H. (2016). A Need for Investigating Organizational Climate and Its Impact on the Performance. *European Journal of Business and Management*. Vol.8, N°.3. https://www.researchgate.net/profile/Jasim-Saleh/publication/309284411_A_Need_for_Investigating_Organizational_Climate_and_Its_Impact_on_the_Performance/links/58079d4b08ae5ed04bfe77f8/A-Need-for-Investigating-Organizational-Climat-and-Its-Impact-on-the-Performance.pdf
- Hernández, C. (2017). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL. Vol I, N° 24. <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, J. (2017). Liderazgo Situacional como herramienta para la toma de decisiones en los directores de las Universidades Privadas. *Consensus*, 1(2), 13- 29. <https://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/8>
- Herzberg (1959). The effect of performance on job satisfaction. *Industrial Relations*, 20–28. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1111/j.1468-232X.1967.tb01060.x>
- Ilet. (2022). Instituto Superior latinoamericano de Enseñanza Técnica y Superior. Obtenido de ¿Qué son las técnicas de enseñanza superior y para qué sirven?: <https://ilet.mx/queson-las-tecnicas-de-investigacion-y-para-que-sirven/>
- Info Capital Humano. (2016).Menos del 10% de trabajadores de América Latina considera que tiene un empleo ideal. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/menos-del-10-de-trabajadores-de-america-latina-considera-quetiene-un-empleo-ideal/> Infobae.(25 de abril de 2019).CI

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (marzo 2021). *En el Perú existen más de 2 millones 838 mil empresas.* 46

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-087-2021-inei.pdf>

Kabanoff, B. (2007). The potential influence index as a measure of situational favourability in the contingency model of leadership. *Australian Journal of Psychology*, 33(1), 47–59. <https://doi.org/10.1080/00049538108255291>

López, J. (2005). Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el Tercer Milenio. *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas*, UNMSM, 8(15). Recuperado de <http://www.acuedi.org/ddata/410.pdf>

Madero-Gómez, S., & Rodríguez-Delgado, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencia UAT*, 13(1), 95–107.

Magde, L. (2022). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un restaurante pollería, callao - 2022*. (Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Administración y Servicios Turísticos, Universidad Privada del Norte). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33934/Madge%20Bocanegra%2c%20Lucero%20Karla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marroqui, A. (2016). *Clima laboral y su impacto en el desempeño del colaborador de Restaurantes Skilllets*. (Tesis de Licenciatura, Universidad De San Carlos De Guatemala). Repositorio de la Universidad De San Carlos De Guatemala.

Marroquín & Pérez (2011). *El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores De Burger King*. (Tesis de Licenciatura. Universidad de San Carlos de Guatemala). Repositorio de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. DOI: <https://doi.org/10.1037/h0054346>

McClelland, D. (1987). *Human Motivation*. Cambridge: University Press

- Mejía, J., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., Analy, S. y Espinosa, A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista Asociación Española de Medicina*. 28, 3. p.p 176-235. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Mundaca, N. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el restaurante pollería la plazuela, Chiclayo 2020*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en administración, Universidad Señor de Sipán). Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://1library.co/document/zkwmj95e-facultad-de-ciencias-empresariales.html#fulltext-content>
- Muñoz, T. (2003). El Cuestionario como Instrumento de Investigación/ Evaluación. *RED. Revista de Educación a Distancia*. 25,2010, pp. 1-22.
- Niño, L. (2019). Percepción del clima organizacional según las modalidades de contratación actual. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*. Colombia: Editorial Palmira.
- Organización de las Naciones Unidas. (2022, Marzo 22). *Si América Latina quiere más y mejores empleos, ha de aumentar la productividad laboral*. <https://news.un.org/es/story/2022/06/1510752>
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual* (1ª ed.). Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.
- Peiró, J. y Prieto, F. (2007). *Tratado de psicología del trabajo*. Volumen I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis Psicología.
- Pinto, Y., & Gutiérrez, T. (2017). Efectividad de los estilos de liderazgo situacional desde una aproximación del modelo de Hersey y Blanchard. (Tesis para optar el grado de maestro, Universidad EAFIT). <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/7808d980-ca10-4014-9426-3b230e4fff37/content>
- Pujol, J., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*. Vol II. N°. 34(146), 3-18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

- Pujol-Cols, L. J., y Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Robbins, et al. (2003). Territorial determinants and differences in terms of job satisfaction: The case of Chile. *ECLAC Magazine*, 139-153.
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/42697/RVE123_Ferrada.pdf
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*. Universidad de Carabobo. Enero – Junio. 1(25).
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-envalores/v1n25/art01.pdf>
- Rojas, B. (2021). *Nivel de satisfacción laboral percibida en los trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Abancay, 2020*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado, Universidad Alas Peruanas). Repositorio de la Universidad Alas Peruanas.
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/11177/12.%20T059_74279820_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, E. M., Souto, L. y García, I. (2018). Propuesta de procedimiento de medición del clima organizacional de servidores públicos. Caso Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (abril 2018). Recuperado de
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/clima-organizacional-ecuador.html>
- Romero, Y. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal tecnólogo médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud*. (Tesis para obtener el grado académico de maestra, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83915/Romero_YYY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rossero, L. y Ramírez, S. (2008). *Comportamiento organizacional* (13a ed.). México: Prentice Hall Pearson.

- Shin, H., Haemi, S. y Severt, K. (2019). Consumer values and service quality perceptions of food truck experiences. *International Journal of Hospitality Management*. 7(11), <https://www.scienced>
- Smith, P. y Bulín, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally psychology series.
- Sulca, M. y Takeshita, L. (2021). *Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en el restaurante Cevichería Punto Marino del distrito de Lince, región Lima en el año 2019*. (Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú). Repositorio de la Universidad Tecnológica del Perú. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4494/Jesus_Sulca_Cecilia_Takeshita_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Toala, S. (2014). Diseño de Clima Organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de Jipijapa - 2013. Trujillo – Perú. (Tesis de doctorado, Universidad Privada Antenor Orrego). https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/734/TOALA_SANDRA_%20CLIMA_ORGANIZACIONAL_ATENCI%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uribe, Y. (2018). Ambiente laboral y su relación con la calidad de servicios en los restaurantes del distrito de Miraflores, Lima-Perú. *Revista de Investigación Universitaria Le Cordon Bleu*, 5(1), 81-91. <https://doi.org/10.36955/RIULCB.2018v5n1.006>
- Veli, R., y Huachos, A. (2022). Programa de coaching para disminuir el síndrome de burnout en trabajadores de la Universidad del Centro del Perú, Horizonte de la Ciencia, *Revista Educare*. 12(22), pp.143-158. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250011/570969250011.pdf>
- Zapata, A. (2019). Métodos para la investigación de la Cultura Organizacional. *Ciencias Administrativas*. VOL I. núm. pp. 61-73. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511653788007/html/>

ANEXOS

Anexo N° 1: Instrumento de recolección de la información

CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimados docentes, el instrumento presentado tiene como objetivo determinar el grado de Clima organizacional, para lo cual sírvase completar el siguiente cuestionario.

Es de precisar lo siguiente:

- **Todas las respuestas son válidas.**
- **El cuestionario es totalmente anónimo.**

Objetivo: Determinar el grado de clima organizacional

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem. Es muy fácil de responder, en las preguntas se le pide que elija entre varias posibilidades, entonces sólo tendrá que poner una "X" dentro de la casilla de la respuesta que considere correcta, de acuerdo a la siguiente calificación:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ITEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
D01: Estructura						
1	Las políticas y/o reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de mi desempeño en la empresa.					
2	Mis funciones y responsabilidades están claramente definidas					
3	Estoy conforme con las reglas establecidas por la empresa.					
4	Las metas que me fija mi jefe son razonables para que realice mi tarea					
5	Los procedimientos en mi área ayudan a la realización de mis labores.					
D02: Autonomía		1	2	3	4	5
6	Tengo la libertad de realizar mis funciones de la forma adecuada y según mi criterio.					
7	Me es permitido tomar iniciativas propias al cargo.					
8	Soy responsable del trabajo que realizo.					
9	Se me brinda la oportunidad de tomar decisiones					
D03: Relaciones interpersonales		1	2	3	4	5

10	Las personas que trabajamos en la institución nos ayudamos los unos a los otros.					
11	Las personas que trabajamos en la institución nos llevamos bien entre nosotros					
12	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito.					
13	El ambiente creado por mis compañeros, es ideal para desempeñar mis funciones.					
14	Tengo confianza con mis compañeros de trabajo					
15	Mi jefe pide mi opinión para ayudarlo a tomar decisiones					
16	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
D04: Recompensa		1	2	3	4	5
17	La empresa me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades.					
18	Recibo una felicitación cuando realizo bien mi trabajo					
19	Siento que mi esfuerzo es recompensado como debe ser.					
20	Mi jefe me motiva con recompensas económicas frente al logro de mis metas.					
21	Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la empresa.					
D05: Identidad		1	2	3	4	5
22	Me siento parte de esta empresa.					
23	Presento propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo.					
24	Considero importante mi contribución en esta empresa.					
25	Estoy consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la empresa					
26	Disfruto trabajar en la empresa.					

Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL

Estimados docentes, el instrumento presentado tiene como objetivo determinar el grado de Satisfacción laboral, para lo cual sírvase completar el siguiente cuestionario.

Es de precisar lo siguiente:

- **Todas las respuestas son válidas.**
- **El cuestionario es totalmente anónimo.**

Objetivo: Determinar el grado de Satisfacción laboral

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem. Es muy fácil de responder, en las preguntas se le pide que elija entre varias posibilidades, entonces sólo tendrá que poner una "X" dentro de la casilla de la respuesta que considere correcta, de acuerdo a la siguiente calificación:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ITEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
D01: Factores extrínsecos		1	2	3	4	5
1	Las reglas y procedimientos contribuyen a hacer bien mi trabajo.					
2	Estoy conforme con el salario que recibo					
3	Mi salario se encuentra acorde a lo que paga el mercado.					
4	Los ingresos que recibo por mi trabajo, me permiten satisfacer mis necesidades personales					
5	Mi jefe me apoya y me explica de manera clara y completa mis tareas a realizar					
6	La distribución física del área de trabajo, facilita la realización de mis labores					
7	Mis compañeros son amables y siempre cooperan conmigo					
8	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
D02: Factores intrínsecos		1	2	3	4	5
9	Me siento satisfecho con mi trabajo.					
10	Disfruto cada tarea que realizo en mi trabajo.					
11	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
12	Cuando realizo un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento					
13	La institución valora mi trabajo y me brinda oportunidades de ascenso.					
14	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, me considero responsable.					
15	Tengo la libertad de elegir mi propio método de trabajo.					

Gracias por su colaboración.

Anexo N^o 2: Matriz de consistencia: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN RESTAURANTE POLLERÍA, TRUJILLO-2023

PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y Satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023?</p>	<p>Hipótesis Existe relación significativa entre el clima organizacional y Satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023.</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una cadena de restaurantes en Trujillo- 2023. Objetivos específicos: Determinar en nivel del clima organizacional en un restaurante pollería, Trujillo – 2023. Determinar en nivel de la satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023. Determinar la relación que existe entre la dimensión estructura del clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023. Determinar la relación que existe entre la dimensión autonomía del clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023. Determinar la relación que existe entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023. Determinar la relación que existe entre la dimensión recompensa del clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023. Determinar la relación que existe entre la dimensión identidad del clima organizacional y satisfacción laboral en un restaurante pollería, Trujillo – 2023.</p>	<p>VARIABLE 1: Clima organizacional</p> <p>VARIABLE 2: Satisfacción laboral</p>	<p>D1: Estructura D2: Autonomía D3: Relaciones interpersonales D4: Recompensa D5: Identidad</p> <p>D1: Factores intrínsecos D2: Factores extrínsecos</p>	<p>Tipo Aplicada, cuantitativa, correlaciona y exploratoria. Métodos Hipotético-deductivo, analítico- sintético y hermenéutico. Diseño Descriptivo correlacional</p> <p>Población 16 colaboradores del restaurante pollería</p> <p>Muestra 16 colaboradores de un restaurante pollería en Trujillo</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos Encuesta Cuestionarios</p> <p>Métodos de análisis de investigación Se utilizó el programa estadístico SPSS.</p>