

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**La satisfacción laboral en el comportamiento de la ciudadanía
organizacional de trabajadores en una cadena de restaurantes de
Lambayeque**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Luis Junior Salazar Coronel

ASESOR

Guillermo Juan Masias Cabanillas Holguin

<https://orcid.org/0000-0003-4234-8390>

Chiclayo, 2025

**La satisfacción laboral en el comportamiento de la ciudadanía
organizacional de trabajadores en una cadena de restaurantes de
Lambayeque**

PRESENTADA POR
Luis Junior Salazar Coronel

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Martha Fiorella Portaro Inchaustegui
PRESIDENTE

Valeria Tamara Llontop Hernández
SECRETARIO

Guillermo Juan Masias Cabanillas Holguin
VOCAL

La satisfacción laboral en el comportamiento de la ciudadanía organizacional de trabajadores en una cadena de restaurantes de Lambayeque (TURNITIN).docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	www.procomcap.com Fuente de Internet	2%
4	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	laccei.org Fuente de Internet	1%
7	ciencialatina.org Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Trident University International Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to ICL Education Group Trabajo del estudiante	<1%
10	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1%
11	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	<1%
12	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1%
13	Submitted to Pontifical Catholic University of Puerto Rico Trabajo del estudiante	<1%

Índice

Resumen	5
Abstract	6
Introducción.....	7
Revisión de literatura.....	10
Materiales y métodos	16
Resultados y discusión	17
Conclusiones	23
Recomendaciones	24
Referencias.....	25
Anexos	27

Resumen

La presente tesis aborda la relación entre la satisfacción laboral y el comportamiento de la ciudadanía organizacional (CCO) en una cadena de restaurantes de Lambayeque. El objetivo principal es determinar cómo la satisfacción laboral se relaciona con el CCO de los empleados. Se empleó una metodología cuantitativa, con una muestra representativa de trabajadores a la cual se le aplicaron encuestas estructuradas para recolectar sus datos. Los resultados revelan una correlación moderada positiva entre la satisfacción laboral y el CCO, donde los empleados que se sienten satisfechos con su trabajo tienden a exhibir comportamientos prosociales y de apoyo hacia sus compañeros. A pesar de ello, se mostraron diversos espacios de mejora, como la falta de compañerismo y el insuficiente apoyo por parte de los superiores. Las conclusiones destacan la importancia de promover un clima laboral positivo e implementar estrategias que fortalezcan la cultura organizacional, debido a que se busca mejorar la satisfacción de los trabajadores y a su vez aumentar su compromiso y motivación para contribuir más allá de sus responsabilidades básicas.

Palabras clave: Satisfacción laboral, comportamiento de ciudadanía organizacional, ambiente laboral, compromiso.

Abstract

This thesis addresses the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) in a restaurant chain in Lambayeque. The main objective is to determine how job satisfaction is related to employees' CCO. A quantitative methodology was used, with a representative sample of workers to whom structured surveys were applied to collect their data. The results reveal a moderate positive correlation between job satisfaction and BCC, where employees who feel satisfied with their work tend to exhibit prosocial and supportive behaviors towards their co-workers. Despite this, several areas for improvement were shown, such as lack of camaraderie and insufficient support from superiors. The conclusions highlight the importance of promoting a positive work environment and implementing strategies to strengthen the organizational culture, in order to improve employee satisfaction and increase their commitment and motivation to contribute beyond their basic responsibilities.

Key words: Job satisfaction, organizational citizenship behavior, work environment, commitment.

Introducción

El sector de servicios, especialmente la industria de restaurantes, ha experimentado un notable crecimiento y una contribución significativa a la economía de varias regiones. Sin embargo, debido al impacto ocasionado por el COVID-19 se vio afectado gravemente este sector, con una contracción del 96,07% en mayo de 2020 (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática [INEI], 2020). Actualmente con la recuperación, es fundamental identificar, comprender y controlar los atributos tanto tangibles como intangibles de este rubro para asegurar su supervivencia (Aragón et al., 2022). En este contexto, la satisfacción laboral y el comportamiento ciudadano organizacional se vuelven aspectos clave, que intervienen de manera directa en el rendimiento de los trabajadores y en la calidad del servicio ofrecido (Martínez et al., 2022).

La satisfacción laboral es la mezcla de factores, entre los que se abarca el entorno de trabajo, las emociones y percepciones personales, así como las condiciones físicas que contribuyen en el nivel de satisfacción del empleado (Padilla y González, 2022). Sin embargo, cuando los empleados no están satisfechos, pueden experimentar frustración y desarrollar actitudes y comportamientos negativos, lo que afecta su bienestar psicológico y puede impactar negativamente en el ambiente laboral (Soelton, 2020). Es por ello que las organizaciones se enfoquen en la satisfacción laboral de sus empleados, dado que esto representa la respuesta emocional de una persona ante las situaciones y condiciones laborales, manifestándose como una sensación de satisfacción o insatisfacción (Purwanto et al., 2021).

Con respecto al comportamiento ciudadano organizacional, los trabajadores muestran una disposición a compartir recursos personales y colaborar activamente con sus compañeros, lo que se traduce en la asunción de responsabilidades compartidas cuando es necesario (Martínez et al., 2022). Este comportamiento refleja una actitud positiva de los empleados que va más allá de sus roles y tareas formales, son aquellos que demuestran comportamiento de ciudadanía organizacional no esperan nada a cambio de la organización, sino que actúan de manera voluntaria y espontánea (Nurjanah et al., 2020).

Diversos estudios han destacado la relevancia de variables como la satisfacción laboral y el comportamiento ciudadano organizacional en las empresas de servicios. Soelton (2020) y Padilla y González (2022) subrayan que la satisfacción laboral es el producto de una mezcla de

factores, por ejemplo, el entorno de trabajo, las emociones personales y las condiciones físicas, los cuales influyen en el nivel de satisfacción del empleado. Por otro lado, Carranza (2022) y Nurjanah et al. (2020) conceptualizan el comportamiento de la ciudadanía organizacional como aquellas acciones voluntarias que exceden las responsabilidades laborales esperadas, reflejando un compromiso adicional de los empleados hacia la organización.

Cabe recalcar que, aunque existan estudios en relación a las variables satisfacción laboral y comportamiento ciudadano organizacional en otros sectores, el de restaurantes es el menos explorado en Chiclayo. A pesar de que estudios previos han abordado las variables mencionadas de manera general, pocos estudios se han enfocado en identificar la relación existente entre ambas variables en el sector restaurantero, que tiene hallazgos positivos y distintos en otros sectores como el sector financiero, agroindustrial, entre otros (Padilla y González, 2022). Por la cual, el estudio busca identificar los aspectos que relacionan ambas variables para cubrir esta brecha que existe, contribuyendo a mejorar al comportamiento ciudadano organizacional cuya finalidad es satisfacer a los colaboradores de las organizaciones no solo del sector restaurantero sino de otros rubros en general.

En una cadena de restaurantes ubicada en el departamento de Lambayeque, especializada en carnes, parrillas y servicios en un centro campestre, se han identificado deficiencias en la calidad de las relaciones laborales. A través de diversas conversaciones y entrevistas con los encargados, se revelaron problemas que han afectado el ambiente de trabajo, el desempeño de los trabajadores y su desenvolvimiento al dar un servicio. Entre los principales problemas se encontraron incompatibilidades entre empleados, debido a diferencias culturales y estilos de trabajo, lo que dificulta la armonía en los equipos. Además, se evidenció insatisfacción laboral vinculada a condiciones laborales desfavorables, como horarios extenuantes y beneficios limitados, lo que ha generado un ambiente tenso y desmotivado. La falta de comunicación efectiva y la escasa resolución de conflictos han intensificado el resentimiento, creando un entorno laboral hostil. Estos problemas han resultado en conflictos frecuentes, impactando negativamente productividad de los trabajadores y la calidad del servicio, significando un aumento de quejas por parte de clientes insatisfechos.

El personal reconoce que, de no abordarse adecuadamente, estas situaciones pueden afectar gravemente el éxito de la empresa, por lo que poco a poco han ido reinventándose y solucionando estos problemas que han estado surgiendo para fomentar un ambiente laboral positivo y colaborativo. De acuerdo con la situación problemática descrita, esta investigación

busca determinar la relación entre la satisfacción laboral y el comportamiento ciudadano organizacional de los trabajadores en la cadena de restaurantes en Lambayeque. Comprender esta relación es fundamental para implementar estrategias que mejoren la gestión de los recursos humanos, fomenten un ambiente laboral positivo y, en consecuencia, brinden una buena atención a los consumidores. Por ello, es importante conocer las relaciones que tienen los empleados a la hora de laborar en la empresa y la satisfacción laboral de cada uno de ellos, de este modo se va a permitir determinar la relación que existe entre ambas variables. Por lo tanto, se formula la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral con el comportamiento de la ciudadanía organizacional de los empleados en una cadena de restaurantes en Lambayeque?

Este estudio se justifica porque ampliará el conocimiento en el ámbito de la satisfacción laboral y el comportamiento ciudadano organizacional, con un enfoque específico en el sector de los restaurantes. Al explorar dichas variables, se podrá determinar si existe relación entre éstas, permitiendo a las organizaciones restauranteras de la región mejorar la satisfacción intrínseca y extrínseca con la finalidad de fortalecer el comportamiento de la ciudadanía organizacional y generar valor agregado a las organizaciones a largo plazo. Finalmente, los resultados obtenidos brindarán información empírica que aportarán la comprensión de aspectos relevantes de satisfacción laboral y comportamiento ciudadano organizacional, de igual manera el impacto en la lealtad y retención de los colaboradores que laboran en organizaciones del rubro restaurantero.

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el Comportamiento de Ciudadanía Organizacional en una cadena de restaurantes en Lambayeque. Para poder alcanzar este objetivo, se han establecido los siguientes objetivos específicos: primero, identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados en la cadena de restaurantes de Lambayeque; segundo, medir el nivel de ciudadanía organizacional entre los empleados; y, establecer la relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y el comportamiento de la ciudadanía organizacional.

Finalmente, la hipótesis de la investigación fue: Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores con la organización.

Revisión de literatura

En Irán, en un estudio que tuvo como objetivo evaluar la relación del liderazgo transformacional y transaccional, la satisfacción laboral y el comportamiento ciudadano organizacional, se tuvo como resultados que la satisfacción laboral media de manera significativa positiva y alta con el comportamiento ciudadano organizacional, con un efecto de mediación significativo y una relación positiva entre ambas variables (Asgari et al., 2020). En otro estudio, se reconoció la relación entre el comportamiento de ciudadanía organizacional (individual y colectivo) y la satisfacción y retención de los trabajadores millennials, se obtuvo como resultados que hay una relación positiva alta entre ellas, donde los colaboradores se sienten valorados por sus compañeros que les brindan ayuda para desenvolverse en sus puestos en la organización. Con respecto a la satisfacción extrínseca e intrínseca obtuvieron un nivel bajo esto significa que, a pesar del reconocimiento y apoyo entre pares, la organización no logra cumplir con las expectativas de los millennials en términos de recompensas tangibles y realización personal y profesional (Carranza, 2022).

Por otro lado, en un estudio que tuvo como objetivo analizar las consecuencias de la responsabilidad social corporativa interna y externa en la satisfacción laboral por parte de los trabajadores en el sector médico en el periodo de COVID-19, se evidenció como resultado principal del estudio indica que la RSC interna hacia los trabajadores impacta exponencialmente en la satisfacción laboral (Cheah y Lim, 2024). Además, en otro estudio, se analizó el impacto entre la integridad del líder, el compromiso laboral y el comportamiento ciudadano organizacional en la industria de servicios de alimentos, se obtuvo como resultados que la integridad del líder tuvo un efecto positivo significativo en el compromiso laboral de los empleados y en los comportamientos de ciudadanía organizacional (Jung et al., 2020).

Un estudio cuyo objetivo principal fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y el comportamiento de ciudadanía organizacional en empleados operativos y gerenciales del rubro hotelero en Zacatecas, México, se obtuvo como resultados que una mayor satisfacción laboral contribuye a un mejor comportamiento ciudadano organizacional, evidenciando que existe el compañerismo entre colaboradores, se orientan en las dudas que tienen en relación a sus funciones por la cual, esto contribuye a que mejoren su desempeño laboral y a fortalecer la cohesión y el espíritu de equipo dentro de la empresa (Padilla y González, 2022). Por otro lado, otro estudio examinó la influencia del comportamiento ciudadano organizacional con respecto a variables como la cultura adhocrática, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral

de los trabajadores que laboran de manera directa con clientes en empresas de servicios, se obtuvo como resultados que estos comportamientos impactan positivamente en dichas variables (Martínez et al., 2022)

Además, en un estudio cuyo objetivo fue investigar el vínculo entre la satisfacción laboral y el comportamiento de ciudadanía organizacional, el resultado principal reveló que la satisfacción laboral tiene un efecto positivo en el comportamiento de ciudadanía organizacional, y evidencia que los empleados entusiastas son altamente vulnerables a tener comportamientos que benefician a la organización. También en relación a la satisfacción intrínseca tiene un nivel regular debido a que los empleados perciben que mientras sus tareas diarias les proporcionan un cierto grado de autonomía y oportunidad de utilizar sus habilidades, aún existen áreas significativas en las que la organización podría mejorar para aumentar el sentido de realización personal y reconocimiento, por otro lado la satisfacción extrínseca es regular debido a que muchos empleados sienten que las recompensas extrínsecas, como el salario, los beneficios y las condiciones laborales, no están completamente alineadas con sus esfuerzos o expectativas del mercado (Ng et al., 2021). Mientras que, en otra investigación como examinó el impacto del liderazgo transformacional en el comportamiento ciudadano organizacional en las pymes en Pakistán, se evidenciaron los niveles regulares de las conductas orientadas hacia los individuos y el comportamiento de ciudadanía Organizacional demostrando que estos aspectos son generados por un fuerte sentido de compromiso y responsabilidad personal entre los empleados, además existen aspectos que han generado este nivel tales como un ambiente laboral ético y transparente, liderazgo inclusivo y participativo, y políticas de recursos humanos que promueven la equidad y el respeto mutuo. La investigación también revela que las PYMES que logran establecer una comunicación abierta y efectiva entre la gerencia y los trabajadores sienten un mayor nivel de comportamiento (Qalati et al., 2022).

Asimismo, un estudio averiguó el impacto de la variable apoyo organizacional percibido, el compromiso organizacional y el comportamiento ciudadano organizacional en el desempeño de los empleados, se encontró que los bajos niveles de conductas orientadas hacia los individuos y comportamiento de ciudadanía organizacional pueden deberse a varios factores. Entre ellos, la falta de reconocimiento y recompensas, un clima organizacional que no promueve la cooperación o el respeto mutuo, sobrecarga de trabajo, percepciones de injusticia, liderazgo ineficaz y oportunidades de desarrollo limitadas. Estos aspectos, cuando no se gestionan adecuadamente, pueden desmotivar a los empleados, disminuyendo su voluntad de participar en actividades que excedan sus responsabilidades básicas, lo que a su vez puede

afectar negativamente el desempeño general en la organización (Ridwan et al., 2020). También, en otro estudio el objetivo principal fue investigar la interrelación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el comportamiento de ciudadanía organizacional, y su impacto en la productividad de los trabajadores, se obtuvo como resultados que una cultura organizacional sólida y positiva, junto con altos niveles de satisfacción laboral, contribuyen significativamente aumentando el desempeño de los empleados, fomentando un clima laboral más productivo y comprometido (Risal et al., 2023).

Asimismo, una investigación demostró que la cultura organizacional y la satisfacción laboral afectan de manera positiva y significativa en el comportamiento de ciudadanía organizacional de los colaboradores en empresas distribuidoras, en relación a la vinculación entre la satisfacción extrínseca e intrínseca con el CCO se obtuvo una correlación moderada positiva, demostrando que los colaboradores confirmaron que existe una buena cultura organizacional pero aún existen aspectos negativos como un deficiente compañerismo entre colaboradores, no son apoyados y valorados por sus superiores, la supervisión de sus superiores no es adecuada porque no se realiza retroalimentación al colaborador etc. (Soelton, 2020). Por otro lado, otra investigación examinó la influencia del compromiso organizacional y la armonía de su vida personal y laboral en el comportamiento de ciudadanía organizacional entre los maestros de nivel primario, se obtuvo como resultados que el aprendizaje organizacional no medió efectivamente la relación entre el compromiso organizacional y el comportamiento de ciudadanía organizacional, lo que indica que algunos docentes pueden mantener un fuerte compromiso sin necesariamente contribuir al desarrollo de sus colegas (Soelton, 2023).

Asimismo, en un estudio analizó el papel mediador de la gestión de recursos humanos en las relaciones entre la configuración del compromiso laboral y la satisfacción laboral de los empleados y los hallazgos del desempeño de la empresa, se obtuvo como resultado que, tanto en las sedes centrales como en las filiales, se observó un desempeño empresarial ligeramente superior en innovación y mejores puntuaciones de desempeño de los empleados durante la pandemia en comparación con los niveles previos a esta (Widarko y Anwarodin, 2022; Stor, 2024). Finalmente, una investigación midió la correlación de variables como la motivación, cultura organizacional, comportamiento de ciudadanía organizacional y desempeño laboral en una organización, los resultados mostraron que la motivación y la cultura organizacional influyen significativamente en el OCB y el desempeño de los empleados, destacando la importancia de estos factores en la gestión de recursos humanos (Widarko y Anwarodin, 2022).

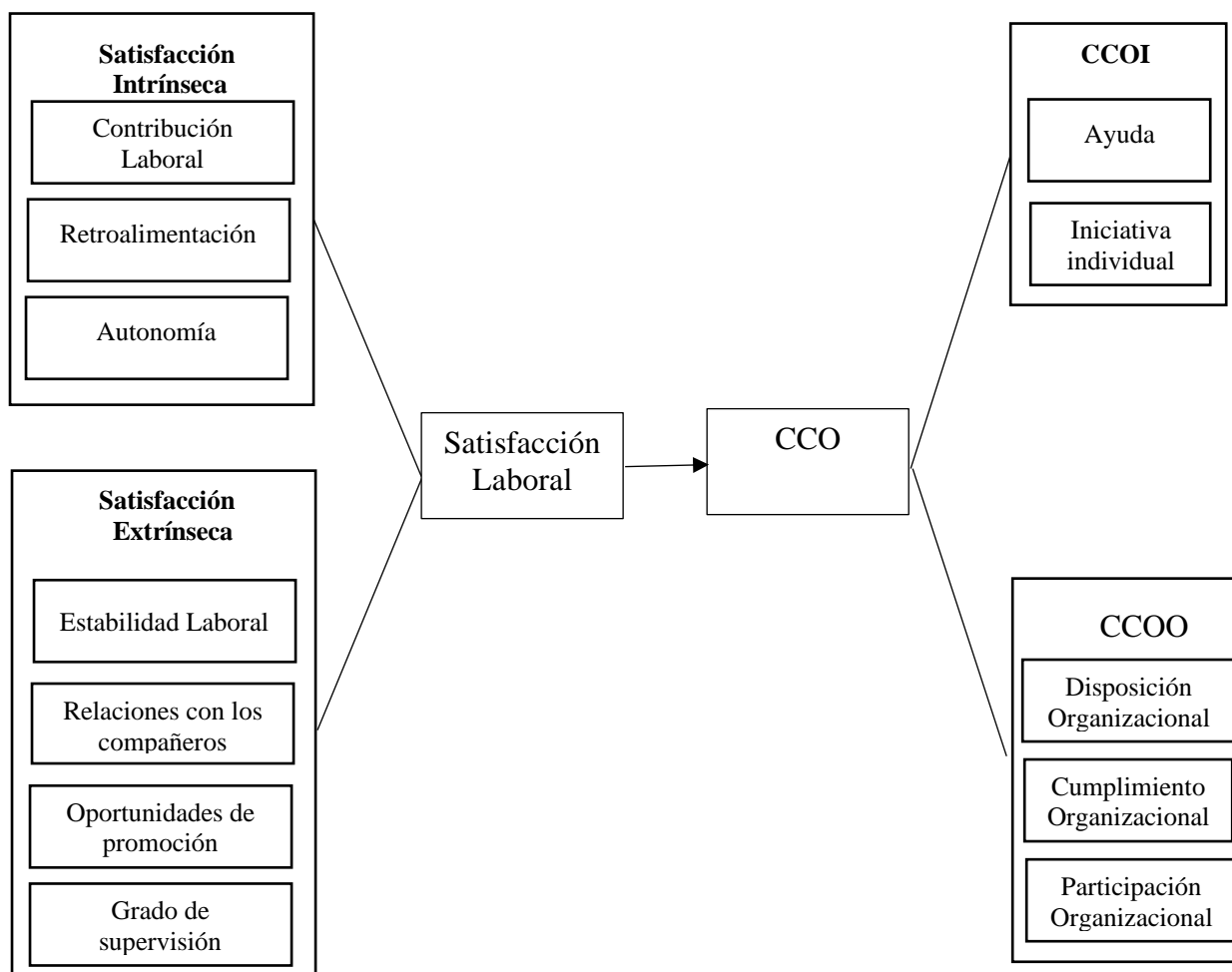
Basándose en la revisión bibliográfica, los autores identificaron las siguientes bases teóricas. En primer lugar, (Asgari et al., 2020), sostienen que la satisfacción en el trabajo se refiere a un conjunto de emociones, sentimientos y actitudes vinculados al entorno laboral de un individuo y se caracteriza como una sensación agradable derivada de las percepciones personales relacionadas con la elección de empleo y los valores personales. A su vez (Purwanto et al., 2021) afirma que la satisfacción en el trabajo se basa en la disparidad entre lo que uno recibe y lo que espera obtener; cuando esta disparidad es mínima, se puede concluir que el individuo está contento con su trabajo. Además, la satisfacción laboral se refleja en qué medida las personas experimentan que sus expectativas se cumplen y cómo esto se relaciona con los resultados que obtienen, influyendo en sus sentimientos dentro del contexto laboral, ya que se vincula estrechamente con los sentimientos que las personas tienen respecto a su empleo y otros elementos relacionados, lo que proporciona una evaluación de cuán satisfechas o insatisfechas se encuentran con su trabajo (Martínez et al, 2022).

Asimismo, la satisfacción en el trabajo es principalmente una cuestión personal, ya que cada persona tiene su propio nivel de satisfacción basado en sus valores individuales. Aquellos empleados que no logran experimentar satisfacción laboral nunca alcanzarán un bienestar psicológico, lo que puede dar lugar a actitudes o conductas negativas, creando una sensación de frustración en última instancia. (Soelton, 2020). La satisfacción laboral es un estado emocional y psicológico que surge por la combinación de factores ambientales, psicológicos y fisiológicos, ya que va a influir en cómo un individuo percibe y evalúa su experiencia laboral; circunstancias ambientales como: el entorno de trabajo, las condiciones físicas y la cultura organizacional (Padilla y González, 2022).

Para esta investigación, se ha tomado como referencia un modelo conceptual (ver Figura 1) que ilustra cómo las dimensiones de la variable satisfacción laboral se vinculan con el comportamiento de ciudadanía organizacional permitiendo así comprender las relaciones encontradas en el contexto estudiado.

Figura 1

Modelo conceptual de la relación entre satisfacción laboral y comportamiento de ciudadanía organizacional



Nota. Modelo conceptual tomado de Padilla y Gonzales (2022)

A su vez Martínez et al. (2022), menciona cinco factores que se utilizan para evaluar la satisfacción laboral; las cuales son: El trabajo en sí, esto se refiere a cuánto los individuos sienten que están aprendiendo y asumiendo responsabilidades en su trabajo, lo que contribuye a su satisfacción laboral; salarios, esto se relaciona con la cantidad de remuneración económica que reciben y si consideran que es adecuada en comparación con otros, lo que influye en su satisfacción en el trabajo; oportunidades de promoción, se trata de las posibilidades de avanzar dentro de la organización, y cómo estas oportunidades actúan como un estímulo para que los empleados busquen progresar en sus carreras; supervisión, se refiere a la capacidad de los supervisores para apoyar y ayudar a los empleados en su trabajo, y cómo esta supervisión afecta su satisfacción laboral; y por último compañeros de trabajo, ya que esto se relaciona con las

habilidades y el apoyo social brindado por los colegas, así como las relaciones armoniosas en el entorno de trabajo, lo cual va a influir en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Soelton (2020), señala que el Comportamiento de ciudadanía organizacional es un comportamiento positivo de los trabajadores hacia sus colegas para poder alcanzar las metas establecidas de la organización. Se pueden distinguir dos dimensiones de comportamiento ciudadano organizacional en función de su objetivo; en primer lugar, se encuentran las Conductas Orientadas hacia los Individuos, que se refieren a comportamientos voluntarios y prosociales dirigidos a personas o grupos específicos dentro de una organización (Lugo, 2022). Dicha conducta que es cooperativa y voluntaria y que no siempre está vinculada al cargo de la persona en el trabajo (Carranza, 2022). Por último, las Conductas orientadas hacia la organización que son orientados hacia la organización en sí misma, estos comportamientos tienen como finalidad beneficiar a la organización en su conjunto (Lugo, 2022).

De La Garza (2022), afirma que el comportamiento de ciudadanía organizacional se presenta como un constructo dentro del ámbito del comportamiento organizacional, con el propósito de integrar diversas conductas de trabajadores con la intención de ayudar al éxito de la organización. Este significado se inserta en el campo más amplio del comportamiento organizacional, el cual se dedica a examinar el efecto de las personas y grupos sociales en las dinámicas de una organización. La finalidad de esta investigación es destinar los conocimientos adquiridos para poder mejorar la eficacia de la organización.

El Comportamiento de Ciudadanía Organizacional se define como un conjunto de conductas discrecionales y voluntarias que los empleados realizan, las cuales no son parte de sus obligaciones formales, pero que contribuyen al funcionamiento efectivo de la organización. Estas conductas priorizan los intereses grupales y organizacionales sobre los intereses individuales del trabajador (Lugo y Hernández, 2022). El comportamiento de la ciudadanía organizacional se define el accionar circunstancial por parte de individuos, los cuales son clave para una organización acorde a la operación que realiza. Este comportamiento es una decisión individual y libre. Sin embargo, en la situación del trabajo, se pueden presentar dificultades que restringen el desempeño de cada trabajador (Martínez et al., 2022).

Materiales y métodos

La investigación se realizó utilizando un enfoque cuantitativo y tipo básica, ya que se basa en teorías con el objetivo de recolectar información y ampliar el conocimiento teórico sobre la relación entre las dos variables. Se trató de una investigación no experimental, en la que se estudiaron las variables sin realizar manipulaciones ni ejercer control sobre los elementos de estudio. Además, el estudio fue de corte transversal, ya que el instrumento se aplicó en una sola ocasión, y tuvo un alcance correlacional (Jimenez, 2020)

La población de estudio estuvo compuesta por 100 empleados de género femenino y masculino que se encuentran actualmente trabajando en una cadena de restaurantes y que cuentan con al menos dos meses de experiencia en el trabajo. Esta población incluye a trabajadores en diversos puestos dentro de la cadena, tales como cocineros, meseros, guardias de seguridad, entre otros. La muestra seleccionada consistió en 100 empleados de la cadena de restaurantes, y se determinó mediante una muestra censal. Esto significa que se incluyeron todos los empleados que cumplían con las características mencionadas.

En la presente investigación se aplicaron dos cuestionarios de los autores (Padilla y González, 2022). El primer cuestionario sobre comportamiento ciudadano consta de 17 ítems distribuidos en dos dimensiones: comportamiento de ciudadanía organizacional dirigido a los individuos y comportamiento de ciudadanía organizacional dirigido a la organización. Cada dimensión se evaluó utilizando una escala tipo Likert. Por otro lado, el cuestionario sobre satisfacción laboral incluye 22 ítems distribuidos en dos dimensiones: satisfacción extrínseca e intrínseca. Los datos se recogieron a lo largo de un periodo de tiempo predeterminado, lo que permitió obtener información precisa sobre el comportamiento de la ciudadanía organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Posteriormente, se validó con 10 jueces expertos en el área, quienes revisaron y brindaron su visto bueno para su aplicación; además, se desarrolló una prueba piloto para determinar la fiabilidad de los cuestionarios, utilizando la metodología estadística del Alfa de Cronbach. Los resultados indicaron una fiabilidad de 0.78 para la variable de comportamiento de ciudadanía organizacional y una fiabilidad de 0.79 para la variable de satisfacción laboral, lo que sugiere una fiabilidad aceptable del instrumento.

En el procedimiento de recolección de dato, se realizó las coordinaciones con el gerente de esta cadena de restaurante de Lambayeque, para luego formalizar las correspondientes

autorizaciones que puedan garantizar la elaboración del estudio de investigación; asimismo, se fijó los plazos (fecha y hora) para la aplicación de los instrumentos. Posteriormente, el día de la aplicación del cuestionario, se les explicó la finalidad del estudio del tipo académico y se guardará confidencialidad y anonimato, además se les indico las instrucciones y se les aclaró alguna duda adicional que tengan en relación a las preguntas de los cuestionarios. El instrumento se aplicó en una sola sesión con un tiempo máximo de 20 a 30 minutos.

En relación al procesamiento de datos, luego de recolectado la información se vació en un Excel la información en función a los ítems de los cuestionarios y luego se exportó al SPSS V.27. Para el plan de análisis de datos, se aplicó análisis descriptivo que permitió obtener los resultados en tablas por cada objetivo luego se analizó e interpretó. Además, se aplicó análisis inferencial que permitió comprobar la conexión existente entre las variables mediante los rangos de coeficiente del Rho Spearman.

Resultados y discusión

En este acápite, se evidencian los resultados obtenidos en el procesamiento de datos; por la cual se muestran de acuerdo a los objetivos planteados que a continuación se describen:

Objetivo General: Determinar la relación de la satisfacción laboral con el comportamiento de la ciudadanía organizacional en una cadena de restaurantes de Lambayeque.

Tabla 1

Coeficiente de correlación de la satisfacción laboral con el comportamiento de la ciudadanía organizacional.

Variabes	CCO
Satisfacción	0,725

Nota: Se empleó el coeficiente Rho Spearman para hallar las correlaciones de ambas variables, n=100, <0.001

En respuesta al objetivo general, el coeficiente de correlación de Spearman de 0.725 entre la satisfacción laboral y el CCO se evidencia una relación significativamente alta y positiva entre estas variables, lo que implica que a medida que la satisfacción laboral aumenta, también lo realiza el CCO y viceversa. Evidenciándose que, ciertos colaboradores del restaurante se han sentido satisfechos laboralmente, pero aún existe aspectos que mejorar como la valoración de su desempeño, incremento de sueldos, capacitación constante para que el

personal en su totalidad se sienta plenos y validados en el desarrollo de sus funciones. Por otro, lado también se han sumado aspectos positivos como el compañerismo entre colaboradores que ha permitido ayudarse mutuamente cuando se necesita, por lo que orientar a los nuevos colaboradores ayudará a brindar un mejor servicio de calidad para que la organización en estudio sea competitiva y reconocida en la región.

Estos hallazgos se alinean a lo encontrado en otros estudios, que afirman la vinculación entre la satisfacción laboral con el comportamiento de la ciudadanía organizacional evidenciándose una correlación positiva alta, esto significa que los colaboradores se sienten valorados dentro de su organización no solo por sus gerentes sino por sus compañeros que les brindan ayuda, los orientan en las dudas que tienen en relación a sus funciones esto contribuye a que mejoren su desempeño laboral y a fortalecer la cohesión y el espíritu de equipo dentro de la empresa (Asgari et al., 2020; De la Garza, 2022; Lugo y Hernández, 2022). Estos resultados destacan cómo la percepción de apoyo y valoración de los colaboradores y supervisores dentro de una organización eleva la satisfacción laboral de los empleados, y a su vez fomenta un comportamiento proactivo y colaborativo, conocido como comportamiento de ciudadanía organizacional. En esencia, cuando los empleados se sienten parte integral y valorada de su equipo, tienden a involucrarse más activamente en el éxito colectivo de su entorno laboral, lo que beneficia tanto a los individuos como a la empresa en su conjunto.

Por su parte, Soelton (2020) indican que la satisfacción laboral implica emociones y actitudes positivas derivadas de la percepción del trabajo y valores personales, mientras que el comportamiento de ciudadanía organizacional es aquella conducta positiva de los trabajadores hacia sus colegas para alcanzar los objetivos organizacionales.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados en la cadena de restaurantes de Lambayeque.

Tabla 2

Nivel de la satisfacción laboral de los empleados.

Niveles	Extrínseca		Intrínseca		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	35	35	38	38	35	35
Medio	29	29	33	33	36	36
Alto	26	26	29	29	29	29
Total	100	100	100	100	100	100

Nota: Se recopiló los datos mediante la aplicación de un cuestionario a los 100 empleados de restaurantes de Lambayeque.

En respuesta al objetivo específico 1, se evidencian que la dimensión satisfacción laboral extrínseca se sitúa en un nivel bajo con 35% y la dimensión satisfacción laboral intrínseca obtuvo un nivel medio con un 36%. Este resultado muestra aspectos negativos, como que el personal que no reciben capacitación y formación constante que les permitan aspirar a un mejor puesto, por la cual muchos tienden a buscar mejores oportunidades de trabajo, asimismo, los colaboradores están insatisfechos con su sueldo porque no está acorde al mercado laboral competitivo, también no se les brinda estabilidad laboral; por la cual no se sienten tranquilos ni seguros en su puesto a largo plazo. En relación a los factores positivos a la satisfacción se evidenció que el papel que desempeñan los colaboradores con respecto a sus labores lo hacen de manera independiente permitiéndoles brindar un servicio de calidad en los restaurantes generando valor agregado a la marca en estudio.

Por la cual, los hallazgos obtenidos se alinean a antecedentes que evidencian que la satisfacción extrínseca e intrínseca obtuvieron un nivel bajo y regular respectivamente esto significa que, a pesar del reconocimiento y apoyo entre pares, la organización no logra cumplir con las expectativas de los millennials en términos de sueldos competitivos, no se sienten seguros en su puesto laboral, no reciben capacitación y no se sienten realizados en el ámbito personal y profesional, estos resultados generan una necesidad crítica de reevaluar y adaptar las políticas y prácticas organizacionales para satisfacer las demandas y expectativas de una fuerza laboral joven y dinámica (De la Garza, 2022; Ng et al., 2019). Este estudio enfatiza la necesidad de comprender las expectativas laborales de los empleados para alinearlas con las políticas de la organización y resalta cómo la percepción del ambiente laboral, como la autonomía y valoración de tareas, influye en su satisfacción laboral, por la cual se destaca la relevancia de reconocer las necesidades de una fuerza laboral que prioriza tanto el crecimiento personal como el profesional.

Por la cual la definición de Lugo y Hernández (2022) indica que la satisfacción laboral extrínseca es un estado emocional y psicológico que influye en cómo un individuo percibe y evalúa su experiencia laboral. Por otro lado, la satisfacción laboral intrínseca indica la presencia de ciertos factores positivos que fomentan la motivación interna de los trabajadores.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de comportamiento de ciudadanía organizacional de los empleados en la cadena de restaurantes de Lambayeque.

Tabla 3

Nivel de ciudadanía organizacional entre los empleados.

Niveles	CCOI		CCOO		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	44	44	41	41	37	37
Medio	31	31	28	28	30	30
Alto	25	25	31	31	33	33
Total	100	100	100	100	100	100

Nota: Se recopiló los datos mediante la aplicación de un cuestionario a los 100 empleados de restaurantes de Lambayeque.

En respuesta al objetivo, se evidencia que la dimensión CCOI y CCOO se encuentran en un nivel bajo con un 44% y 37% respectivamente, por la cual, se evidenciaron aspectos negativos como que no existe la motivación entre compañeros por la cual no realizan sus funciones de manera efectiva, también ciertos colaboradores debido a estar estresado ocupados no son corteses con su entorno generando a un ambiente laboral negativo. Con respecto a los aspectos positivos se evidenció que existe colaboración voluntaria en proyectos nuevos parte de los trabajadores beneficiando así no solo al restaurante sino a sus compañeros, también el personal es precavido en contextos que pongan en riesgo a la organización, además son leales a la empresa brindando así un servicio de calidad a los clientes la cual influirá positivamente en el posicionamiento en el mercado a la marca en estudio.

Por la cual los hallazgos obtenidos, se alinean con antecedentes que evidencia que las dimensiones del CCO obtuvieron los bajos niveles de conductas orientadas hacia los individuos y comportamiento de ciudadanía organizacional y esto es causado por la falta de motivación entre compañeros, incumplimiento de funciones, liderazgo ineficaz y oportunidades de desarrollo limitadas. Estos aspectos, cuando no se gestionan adecuadamente, pueden desmotivar a los empleados, disminuyendo su voluntad de participar en actividades que excedan sus responsabilidades básicas, lo que a su vez puede afectar negativamente el desempeño general en la organización (Ridwan et al., 2020). Por la cual, estos hallazgos evidencian cómo la interacción entre las deficiencias en motivación y liderazgo y las conductas proactivas y leales de los empleados conforma la dinámica del comportamiento ciudadano organizacional dentro de la empresa. Al resaltar estas dinámicas, el estudio proporciona una visión clara de los factores internos que impactan en rendimiento y cohesión del equipo, lo que permite una mejor comprensión de los desafíos y fortalezas dentro de la organización.

En contraposición con los hallazgos obtenidos, otros estudios evidenciaron que las conductas orientadas hacia los individuos y el comportamiento de ciudadanía Organizacional se encuentran en niveles regulares, demostrando que estos aspectos son generados por un fuerte sentido de compromiso y responsabilidad personal entre los empleados, además existen aspectos que han generado este nivel; tales como un ambiente laboral ético y transparente, liderazgo inclusivo y participativo, y políticas de recursos humanos que promueven la equidad y el respeto mutuo dentro de la organización (Qalati et al., 2022). Los hallazgos de este estudio amplían dicha comprensión de cómo las diferencias en la gestión organizacional pueden afectar directamente las conductas de ciudadanía organizacional (CCO). Ilustra claramente que, mientras ciertos ambientes laborales sufren por la falta de estructuras de apoyo adecuadas, otros se benefician de un liderazgo fuerte y políticas de recursos humanos bien implementadas.

Por la cual, Martínez, et al. (2022) indica que el comportamiento de la ciudadanía organizacional es el comportamiento situacional de los individuos que desempeña un papel significativo en el funcionamiento de la organización

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y comportamiento de la ciudadanía organizacional.

Tabla 4

Coefficiente de correlación entre las dimensiones de satisfacción laboral y comportamiento de la ciudadanía organizacional.

Dimensiones	CCO
Extrínseca	0,632
Intrínseca	0,686

Nota: El p valor es menor a 0,001 y con una muestra de 100 empleados en el área de servicio de una cadena de restaurantes.

En respuesta al objetivo, se confirma que existe una correlación positiva moderada con las dos dimensiones de la variable de satisfacción (extrínseca e intrínseca) con coeficientes de 0,632 y 0,686 para dichas dimensiones respectivamente. Estos resultados evidencian que, existen indicadores que mejorar, tales como que ciertos colaboradores no se sienten apoyados por sus superiores; por la cual, están insatisfechos porque no son valorados por sus superiores, otro de los aspectos; es que la supervisión no es la idónea porque no los retroalimentan para mejorar su desempeño, además las negociaciones en relación a la renovación de contrato no es la adecuada y aceptan por temor a ser despedidos o no recibir los beneficios y derechos laborales sintiéndose insatisfecho. Por otro lado, se evidenciaron aspecto positivos como la ayuda mutua

cuando se requiere sintiéndose valorado por sus compañeros, también el personal se siente capaz de prevenir problemas dentro de su entorno laboral generando un clima positivo en la organización, cabe recalcar que, el aporte de opiniones e ideas del personal hace que la organización logre generar cambios en sus relaciones interpersonales y brinden una atención de calidad a los clientes que son la razón de ser de la organización. Por tanto, se deduce la existencia relacionada entre las dimensiones de satisfacción laboral y comportamiento de ciudadanía organizacional.

Los hallazgos obtenidos se alinean con antecedentes que demuestran que existe vinculación entre la satisfacción extrínseca e intrínseca con el CCO se obtuvo una correlación moderada positiva, demostrando que los colaboradores confirmaron que existe una buena cultura organizacional pero aún existen aspectos negativos como un deficiente compañerismo entre colaboradores, no son apoyados y valorados por sus superiores, la supervisión de sus superiores no es adecuada porque no se realiza retroalimentación al colaborador etc. (Soelton et al., 2020). Este estudio destaca la importancia de las interacciones entre empleados como un elemento esencial para el bienestar en el trabajo, subrayando que el apoyo mutuo y la capacidad de los empleados para contribuir con ideas y resolver problemas colectivamente pueden fortalecer significativamente el clima organizacional. Esto refleja cómo los empleados pueden influir positivamente en su entorno laboral, incluso en contextos donde otros aspectos de la gestión pueden ser insuficientes.

Según Martínez et al. (2022), la satisfacción laboral se mide por factores clave: el trabajo en sí, los salarios, perspectivas de compañeros de trabajo, supervisión y promoción, y dichos factores se vinculan con el Comportamiento Ciudadano Individual y el Comportamiento Ciudadano Organizacional, influyendo entre el compromiso y la motivación de los trabajadores para contribuir positivamente más allá de sus obligaciones básicas.

Conclusiones

La satisfacción laboral y el comportamiento de ciudadanía organizacional resultan fundamentales, ya que cuando los empleados se sienten satisfechos con su trabajo, gracias a condiciones favorables, reconocimiento y relaciones positivas con sus compañeros, no solo se potencia su bienestar, sino que también se fomenta la disposición a ir más allá de sus responsabilidades formales. Este comportamiento fortalece las relaciones entre los colaboradores y contribuye al desarrollo de un entorno laboral más cohesionado y productivo.

La satisfacción laboral entre el empleado es esencial para mejorar la atención al público, ya que afecta su percepción de la calidad de atención. Las fallas como la supervisión y el apoyo de los compañeros, lo que resalta a pesar de haber aspectos positivos, existen deficiencias que deben ser abordadas para mejorar la satisfacción general.

Además, a pesar de contar con un marco formal para fomentar la colaboración, muchos empleados no se sienten motivados a participar en actividades que beneficien a la organización. Esto indica que las iniciativas de ciudadanía organizacional deben ir acompañadas de incentivos claros y un reconocimiento efectivo para estimular la participación activa entre los empleados.

La satisfacción laboral con el comportamiento de ciudadanía organizacional es crucial en el sector restaurantero. Un empleado satisfecho y de un buen comportamiento ciudadano garantizan un buen ambiente laboral, lo que a su vez contribuye a fortalecer la relación de los empleados.

Recomendaciones

Se recomienda implementar un programa integral de gestión del talento humano que aborde simultáneamente la satisfacción laboral y el comportamiento de ciudadanía organizacional en la cadena de restaurantes de Lambayeque. Este programa debe incluir evaluaciones periódicas para medir el progreso, oportunidades de capacitación en habilidades interpersonales y técnicas, un sistema de retroalimentación continua para fomentar la mejora, y la implementación de iniciativas de bienestar que promuevan el bienestar mental y físico de los trabajadores.

Asimismo, se recomienda implementar encuestas de satisfacción laboral de manera regular y anónima, permitiendo a los empleados expresar sus opiniones sin temor a represalias. Esto ayudará a obtener una imagen más precisa y lúcida de las áreas que necesitan mejora.

Por otro lado, es aconsejable desarrollar programas de reconocimiento y recompensas que valoren el comportamiento de ciudadanía organizacional. Estos programas pueden incluir incentivos para aquellos empleados que demuestren un compromiso excepcional con la colaboración y el apoyo a sus compañeros, fomentando así un ambiente de trabajo más unido.

Por finalizar, se recomienda realizar talleres y sesiones de formación que aborden tanto la satisfacción laboral como el comportamiento de ciudadanía organizacional. Estas sesiones pueden centrarse en la importancia de la comunicación efectiva, la colaboración en equipo y el apoyo entre los empleados, ayudándolos a entender cómo sus acciones individuales impactan en el bienestar colectivo.

Referencias

- Asgari, A., Mezginejad, S. y Taherpour, F. (2020). The Role of Leadership Styles in Organizational Citizenship Behavior through the Mediation of Perceived organizational Support and Job satisfaction. *Innovar-revista De Ciencias Administrativas y Sociales*. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n75.83259>
- Cheah, J. y Lim, K. (2024). Effects of internal and external corporate social responsibility on employee job satisfaction during a pandemic: A medical device industry perspective. *European Management Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2023.04.003>
- De la Garza, M. (2022). El comportamiento ciudadano organizacional: una alternativa para la retención de los millennials en el trabajo. *Entre ciencias: Diálogo En La Sociedad Del Conocimiento*. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2022.24.81929>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). Subsector restaurantes disminuyó - 89,48% en mayo del 2020. <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/535031-subsector-restaurantes-disminuyo-89-49-en-mayo-del-2020>
- Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Convergence Tech*. <https://www.researchgate.net/publication/352750927>
- Jung, H., Seo, K. y Yoon, H. (2020). The importance of Leader Integrity on Family Restaurant Employees' Engagement and Organizational Citizenship Behaviors: Exploring Sustainability of Employees' Generational Differences. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su12062504>
- Padilla, J. y González, J. (2022). Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados operativos y gerenciales de hotelería. *LÚMINA*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8679448>
- Ng, L., Choong, Y., Kuar, L., Tan, C. y Teoh, S. (2019). Job satisfaction and organizational citizenship behaviour amongst health professionals: The mediating role of work engagement. *International Journal of Healthcare Management*. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1698850>
- Nurjanah, S., Pebianti, V. y Handaru, A. (2020). The influence of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the inspectorate general of the Ministry of Education and Culture. *Cogent Business y Management*. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1793521>
- Permata, S. y Hapzi, A. (2022). Literature Review Measurement Model of Individual Behavior and Organizational Citizenship Behavior: Individual Characteristics, Work Culture and

- Workload. *Dinasti International Journal of Management Science*.
<https://doi.org/10.31933/dijms.v3i4.1133>
- Purwanto, A., Tampil, J., Bernarto, I. y Sijabat, R. (2021) Effect Of Transformational Leadership, Job Satisfaction, And Organizational Commitments On Organizational Citizenship Behavior. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis* 9.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3987670
- Qalati, S., Zafar, Z., Fan, M., Sánchez, M. y Bilawal, M. (2022). Employee performance under transformational leadership and organizational citizenship behavior: A mediated model. *Heliyon*. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11374>
- Ridwan, M., Mulyani, S. y Ali, H. (2020). Improving Employee Performance Through Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Sys Rev Pharm*.
<https://www.sysrevpharm.org/articles/improving-employee-performance-through-perceived-organizational-support-organizational-commitment-and-organizational-cit.pdf>
- Soelton, M. (2020). The THE IMPLICATION OF JOB SATISFACTION THAT INFLUENCE WORKERS TO PRACTICE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) IN THE WORK PLACE. *Archives of Business Research*.
<https://doi.org/10.14738/abr.85.8139>
- Soelton, M. (2023). Conceptualizing Organizational Citizenship Behavior and Learning Organization in the Labor Sector. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*.
<https://doi.org/10.33830/jom.v19i1.4067.2023>
- Marínez, C., Valdez, M., Vargas, M., Gómez, K. y Rodríguez, M. (2022). Comportamientos de ciudadanía organizacional como antecedente de la cultura, compromiso y satisfacción laboral en empresas de servicio. *Ciencia Latina*.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1505
- Widarko, A. y Anwarodin, M. (2022). Work Motivation and Organizational Culture on Work Performance: Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Mediating Variable. *Golden Ratio of Human Resource Management*.
<https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i2.207>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema de Investigación	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	
¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral con el comportamiento de la ciudadanía organizacional de los empleados en una cadena de restaurantes en Lambayeque?	Determinar la relación de la satisfacción laboral con el comportamiento de la ciudadanía organizacional en una cadena de restaurantes de Lambayeque.	Existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores con la organización.	Independiente: Satisfacción Laboral. Dependiente: Comportamiento de la ciudadanía organizacional.	
	Objetivos Específicos		Dimensiones	Indicadores (Ítems)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados en una cadena de restaurante de Lambayeque. 2. Medir el nivel de ciudadanía organizacional entre los empleados. 3. Establecer la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y comportamiento de la ciudadanía organizacional. 		Independientes: Satisfacción Laboral Dimensión 1: Extrínseca Dimensión 2: Intrínseca	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 13 14; 15; 16; 17; 18; 19; 20; 21; 22

			Dependientes: Comportamiento de la ciudadanía organizacional Dimensión 1: CCOI Dimensión 2: CCOO	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17
Método				
Enfoque: Cuantitativo Nivel: Básico Diseño: No experimental Alcance: Correlacional Causal		Población: 100 empleados de una cadena de restaurante. Tipo de muestreo: aleatorio simple Muestra: 100 empleados de una cadena de restaurante.		Técnicas e instrumentos de recolección de datos:
		Procedimiento y procesamiento de datos:		Técnica: Encuestas
		-Análisis factorial y modelado de ecuaciones estructurales (SEM).		Instrumentos: Cuestionario de Minnesota como

		<p>-Análisis factorial exploratorio con la ayuda de SPSS se utiliza para reducir un gran número de variables a las más importantes</p> <p>-Análisis factorial confirmatorio utilizando Amos.</p> <p>- Regresión de mínimos cuadrados parciales (PLS).</p> <p>- Análisis de fiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach).</p>		<p>instrumento para medir la satisfacción laboral.</p> <p>Encuesta única como instrumento para medir el comportamiento de la ciudadanía organizacional</p>
--	--	---	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Ítems
Satisfacción Laboral	Extrínseca	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 13
	Intrínseca	14; 15; 16; 17; 18; 19; 20; 21; 22
Variable	Dimensiones	Ítems
Comportamiento de la ciudadanía organizacional	CCOI	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7
	CCOO	8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17

Anexo 3. Cuestionario de Minnesota como instrumento para medir la satisfacción laboral.

Estimado encuestado, estamos realizando una investigación para determinar la relación de la satisfacción laboral en el comportamiento ciudadano organizacional en la cadena de restaurante. El cuestionario que sigue es una herramienta para la recopilación de datos para el proyecto. Para ello se pide marcar la opción de su preferencia y por favor se le solicita atención al responder las preguntas ayudando a que sus respuestas sean de alta validez.

Se espera que el resultado de esta investigación se utilice para brindar mejores y más servicios. La información proporcionada se utilizará únicamente con fines de investigación y se mantendrá de modo confidencial.

VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Género:

Masculino ()

Femenino ()

Tiempo:

() Menos de 30 días

() 31 a 60 días

() 61 a 360 días

() más de 1 año

Ocupación:

() área de cocina

() área de servicio al cliente

() área administrativa

() área de seguridad

Grado de instrucción:

	Incompleto	Completo
Primaria		
Secundaria		
Técnico		
Universitario		

Expresa su nivel de satisfacción respecto al trabajo

Categoría – Frecuencias en porcentajes	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
Preguntas					
EXTRÍNSECA					
1.Las oportunidades de ascenso son atractivas					
2.Recibo capacitación y formación que me permite aspirar a un mejor puesto					
3. En mi trabajo existe la posibilidad de ascender de puesto					
4. Los ascensos corresponden con los méritos del trabajador					

5. La forma de ejercer la autoridad en la organización es la adecuada					
6. La forma como evalúan y juzgan mi trabajo es la correcta					
7. Recibo constante apoyo de parte de las instancias superiores					
8. El grado de supervisión sobre el trabajo que realizo es el adecuado					
9. El sueldo que percibo corresponde con la cantidad de trabajo que se me pide					
10. La forma como se procesan las negociaciones sobre la contratación de beneficios y derechos laborales son las correctas					
11. Mi relación de trabajo es estable, me da tranquilidad y seguridad a largo plazo					
12. Existe coordinación y cooperación entre los compañeros					
13. En mi trabajo existe armonía entre los compañeros					
INTRÍNSECA					
14. Mi trabajo aporta para que la organización sea empresa reconocida					
15. Mi trabajo aporta beneficios para el buen funcionamiento de la empresa					
16. Mi trabajo me da la oportunidad de “ser alguien” dentro de la organización					
17. Recibo orientación sobre aspectos del trabajo que se deben mejorar					
18. Cotidianamente me brindan capacitación y formación					
19. Tengo la oportunidad de aplicar métodos propios para desempeñar mi trabajo					
20. Tengo la oportunidad de realizar mi trabajo de manera independiente sin presiones					
21. Tengo la libertad de administrar mi tiempo en las funciones y actividades que me toca realizar					
22. Tengo la oportunidad y libertad de hacer cosas donde aplico destrezas y habilidades					

Anexo 4. Cuestionario de comportamiento de la ciudadanía organizacional.

Estimado encuestado, estamos realizando una investigación para determinar la relación de la satisfacción laboral en el comportamiento ciudadano organizacional en la cadena de restaurante. El cuestionario que sigue es una herramienta para la recopilación de datos para el proyecto. Para ello se pide marcar la opción de su preferencia y por favor se le solicita atención al responder las preguntas ayudando a que sus respuestas sean de alta validez.

Se espera que el resultado de esta investigación se utilice para brindar mejores y más servicios. La información proporcionada se utilizará únicamente con fines de investigación y se mantendrá de modo confidencial.

VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Género:

Masculino ()

Femenino ()

Tiempo:

() Menos de 30 días

() 31 a 60 días

() 61 a 360 días

() más de 1 año

Ocupación:

() área de cocina

() área de servicio al cliente

() área administrativa

() área de seguridad

Grado de instrucción:

	Incompleto	Completo
Primaria		
Secundaria		
Técnico		
Universitario		

Expresé su nivel de comportamiento ciudadano con las siguientes afirmaciones

Categoría – Frecuencias en porcentajes	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
Preguntas					
CCOI					
1. Los compañeros están dispuestos a ayudarse entre ellos cuando se necesita					
2. Los compañeros se apoyan unos a otros para prevenir problemas					
3. Los compañeros se apoyan entre ellos para orientar a los nuevos empleados					
4. Los compañeros se animan entre ellos para aportar ideas y opiniones					

5. Los compañeros se motivan entre ellos para realizar su trabajo de manera efectiva					
6. Los compañeros son corteses con los demás, a pesar de estar ocupados o estresados					
7. Los compañeros felicitan a otros por sus logros					
CCOO					
8. Los compañeros realizan funciones adicionales a su labor para ayudar a mejorar la imagen de la compañía					
9. Los compañeros colaboran en los proyectos nuevos					
10. Los compañeros se anticipan a situaciones que pongan en riesgo a la organización					
11. Los compañeros expresan lealtad hacia la organización					
12. Los compañeros aun cuando se presentan situaciones fuera de su control se esfuerzan por terminar las tareas al final de la jornada					
13. Los compañeros están dispuestos a trabajar horas extras para cumplir con los objetivos					
14. Los compañeros aun cuando no cuenten con los materiales necesarios se esfuerzan por cumplir con las tareas					
15. Los compañeros respetan las normas de la organización					
16. Los compañeros se esmeran por cumplir con sus responsabilidades					
17. Los compañeros son puntuales					

*Anexo 5. Validación por juicio de expertos***Constancia de validación por juicio de expertos**

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, titulado La satisfacción laboral en el comportamiento de la ciudadanía organizacional de trabajadores en una cadena de restaurantes de Lambayeque, elaborado por el estudiante, Luis Junior Salazar Coronel; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de Abril de 2024.



Betty Liliana Vergara Wekselman

Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, titulado La satisfacción laboral en el comportamiento de la ciudadanía organizacional de trabajadores en una cadena de restaurantes de Lambayeque, elaborado por el estudiante, Luis Junior Salazar Coronel; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de mayo de 2024.



Edgortelma Salazar Placo
Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, titulado La satisfacción laboral en el comportamiento de la ciudadanía organizacional de trabajadores en una cadena de restaurantes de Lambayeque, elaborado por el estudiante, Luis Junior Salazar Coronel; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 07 de Mayo de 2024.



Firma

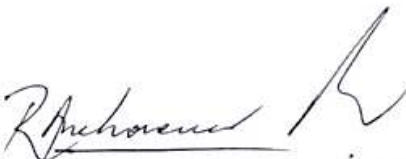
Luis Orlando Morante Adrián

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, titulado La satisfacción laboral en el comportamiento de la ciudadanía organizacional de trabajadores en una cadena de restaurantes de Lambayeque, elaborado por el estudiante, Luis Junior Salazar Coronel; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, *07* de *Mayo* de 2024.


ROBERTO D. ANCHORENA ROSBERONIS
Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, titulado La satisfacción laboral en el comportamiento de la ciudadanía organizacional de trabajadores en una cadena de restaurantes de Lambayeque, elaborado por el estudiante, Luis Junior Salazar Coronel; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de Abril de 2024.



PORTILLA CAPUÑAY LILIANA
Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, titulado La satisfacción laboral en el comportamiento de la ciudadanía organizacional de trabajadores en una cadena de restaurantes de Lambayeque, elaborado por el estudiante, Luis Junior Salazar Coronel; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de Abril de 2024.

LLONTOP HERNANDEZ VALERIA

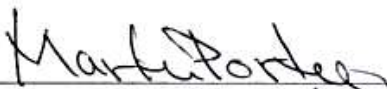
Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, titulado La satisfacción laboral en el comportamiento de la ciudadanía organizacional de trabajadores en una cadena de restaurantes de Lambayeque, elaborado por el estudiante, Luis Junior Salazar Coronel; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de Agosto de 2024.



MGTR. MARTHA PORTARO INCHÁUSTEGUI

Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, titulado La satisfacción laboral en el comportamiento de la ciudadanía organizacional de trabajadores en una cadena de restaurantes de Lambayeque, elaborado por el estudiante, Luis Junior Salazar Coronel; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 6 de Mayo de 2024.



Mg. Martín Marcos Ruiz
Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, titulado La satisfacción laboral en el comportamiento de la ciudadanía organizacional de trabajadores en una cadena de restaurantes de Lambayeque, elaborado por el estudiante, Luis Junior Salazar Coronel; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 8 de mayo de 2024.



Mg. Kathia Fioralla Gonzales Zarpún

Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, titulado La satisfacción laboral en el comportamiento de la ciudadanía organizacional de trabajadores en una cadena de restaurantes de Lambayeque, elaborado por el estudiante, Luis Junior Salazar Coronel; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 08 de mayo de 2024.



BANCES ANTEPARRA JULIO

Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, titulado La satisfacción laboral en el comportamiento de la ciudadanía organizacional de trabajadores en una cadena de restaurantes de Lambayeque, elaborado por el estudiante, Luis Junior Salazar Coronel; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 08. de MAYO de 2024.



JORGE A HUARACHI CHAVEZ

Firma