

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

**CARACTERISTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
Y LA SATISFACCION LABORAL EN LAS MYPES DEL
SECTOR RESTOBARES DEL DISTRITO DE TUMBES,
2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

NATALI NICOLL CALLE DOMINGUEZ

ORCID 0000-0003-2897-6673

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID 0000-0002-6443-1497

LIMA – PERU

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Calle Domínguez, Natali Nicoll

ORCID: 0000-0003-2897-6673

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Lima Perú.

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de
Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela
Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

JURADO

Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Espinoza Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002- 7260-5581

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MG. MEZA DE LOS SANTOS, JUAN PABLO

Presidente

MG. MORILLO CAMPOS, YULY YOLANDA

Miembro

MG. ESPINOZA OTOYA, VÍCTOR HUGO

Miembro

MG. ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

Asesor

AGRADECIMIENTO

Gracias a mis maestros por el tiempo y esfuerzo a compartir sus conocimientos, sin su instrucción profesional no habría llegado a este nivel, quienes brindaron dedicación al impartir tu cátedra de tal forma que lo aprendido sea utilizado en la vida real, por el apoyo brindado gracias, Gracias a Dios por darme vida, salud, sabiduría a lo largo del estudio de mi educación.

A las MyPes, por permitirme realizar mi investigación

DEDICATORIA

A mis Padres; que sin ellos no hubiera logrado una meta más en mi vida como profesional, Padres gracias por estar a mi lado en esta etapa de mi vida, de mi carrera, tu apoyo moral que me brindaste para salir adelante con mis propósitos.

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en las Mypes del sector restobares del distrito de Tumbes, 2018. Con un problema de investigación: ¿Características del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Mypes Del Sector Restobares Del Distrito De Tumbes, 2018?, Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 8 Mypes del sector restobares del distrito de Tumbes, 2018, y una muestra de 24 trabajadores, aplicando dos encuestas como instrumento de recolección de datos, los resultados que se obtuvieron en la dimensión relaciones fue en el índice del 0.73 encontrándose como la de mayor calificación en la variable clima organizacional lo que indica que los trabajadores tiene excelente vínculo con sus compañeros y jefes, en la dimensión condiciones laborales en satisfacción laboral donde se obtuvo como índice del 0.67 esto nos dice que los trabajadores están satisfechos con la calidad que laboral que las empresas les brindan, por lo tanto se concluyó que la mayoría de los trabajadores de las Mypes restobares del distrito de Tumbes, encontrándose la satisfacción laboral en la escala valorativa de regular frente a los resultados dados, y en cuanto a la variable de satisfacción nos dice que la mayoría de los trabajadores de las Mypes, encontrándose en la escala valorativa de regular frente a los resultados dados, como podemos ver en los resultados que los trabajadores necesitan sentirse más satisfechos en cuanto algunas de las dimensiones.

Palabras claves: clima organizacional y satisfacción laboral

ABSTRACT

The study's research objective was to determine the organizational climate and job satisfaction in the MSMs of the restaurant sector of the Tumbes district, 2018. With a research problem: Characteristics of the Organizational Climate and Job Satisfaction in the MSMs of the Restobar Sector of the Distrito De Tumbes, 2018 ?, With a research methodology of a quantitative type, descriptive level and non-experimental design, with a population of 8 Mypes from the restaurant sector of the Tumbes district, 2018, and a sample of 24 workers, applying two surveys as data collection instrument, the results obtained in the relationship dimension was in the index of 0.73 being found as the one with the highest qualification in the organizational climate variable, which indicates that workers have excellent ties with their colleagues and bosses, in the dimension working conditions in job satisfaction where it was obtained as an index of 0.67 this tells us that the tr Workers are satisfied with the quality of work that the companies provide them, therefore it was concluded that most of the workers of the MSM restaurants in the Tumbes district, finding job satisfaction in the value scale of regular compared to the given results, Regarding the satisfaction variable, it tells us that the majority of MSM workers, being on the regular rating scale compared to the results given, as we can see in the results that workers need to feel more satisfied as some of the dimensions.

Keywords: organizational climate and labor satisfaction

ÍNDICE

EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	6
2.1 Antecedentes históricos.....	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales	6
2.1.2 Antecedentes nacionales	8
2.1.3 Antecedentes regionales	10
2.2. Bases Teóricas.....	13
2.2.1 Clima organizacional	13
2.2.2 Satisfacción laboral	18
2.2.3 Mypes.....	24
2.2.4 Que es un Restobar	24

III. HIPÓTESIS	25
IV. METODOLOGIA.....	26
4.1 Diseño de la investigación	26
4.2 Población y muestra	26
4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	28
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
4.5 Plan de análisis.....	30
4.6 Matriz de consistencia.....	31
4.7 Principios éticos	32
V. RESULTADOS.....	33
5.1 Resultados	33
5.2 Análisis De Resultados	54
5.2.1 Dimensión Estructura de la Variable Clima Organizacional:.....	54
5.2.2 Dimensión Responsabilidad de la Variable Clima Organizacional.....	54
5.2.3 Dimensión Recompensa de la Variable Clima Organizacional.....	54
5.2.4 Dimensión Desafío de la Variable Clima Organizacional.....	55
5.2.5 Dimensión Relaciones de la Variable Clima Organizacional.....	55
5.2.6 Dimensión Cooperaciones de la Variable Clima Organizacional	55
5.2.7 Dimensión Estándares de la Variable Clima Organizacional.....	56
5.2.8 Dimensión Conflictos de la Variable Clima Organizacional.....	56

5.2.9	Dimensión Identidad de la Variable Clima Organizacional	56
5.2.10	Dimensión Diseño De Cargo de la variable satisfacción laboral.....	56
5.2.11	Dimensión Comunicación de la variable satisfacción laboral	57
5.2.12	Dimensión Motivación de la variable satisfacción laboral	57
5.2.13	Dimensión Trabajo En Equipo de la variable satisfacción laboral	57
5.2.14	Dimensión Zonas Soft-Seating. de la variable satisfacción laboral.....	58
5.2.15	Dimensión Salario de la variable satisfacción laboral	58
5.2.16	Dimensión Relación Con Los Compañeros O Jefes de la variable satisfacción laboral	59
5.2.17	Dimensión Posibilidades De Promoción de la variable satisfacción laboral	59
5.2.18	Dimensión Condiciones Laborales de la variable satisfacción laboral.....	59
5.2.19	Dimensión Conciliar La Vida Familiar Y Laboral de la variable satisfacción laboral	60
VI. CONCLUSIONES		61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		64
ANEXOS		71
Anexo 01: Encuestas.....		71
Anexo 02: Lista de Mypes		73
Anexo 03: Matriz de validación.....		74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	33
Tabla 2	34
Tabla 3	35
Tabla 4	36
Tabla 5	37
Tabla 6	38
Tabla 7	39
Tabla 8	40
Tabla 9	41
Tabla 10	42
Tabla 11	43
Tabla 12	44
Tabla 13	45
Tabla 14	46
Tabla 15	47
Tabla 16	48
Tabla 17	49
Tabla 18	50
Tabla 19	51
Tabla 20	52
Tabla 21	53

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	33
Figura N° 2	34
Figura N° 3	35
Figura N° 4	36
Figura N° 5	37
Figura N° 6	38
Figura N° 7	39
Figura N° 8	40
Figura N° 9	41
Figura N° 10	42
Figura N° 11	43
Figura N° 12	44
Figura N° 13	45
Figura N° 14	46
Figura N° 15	47
Figura N° 16	48
Figura N° 17	49
Figura N° 18	50
Figura N° 19	51
Figura N° 20	52
Figura N° 21	53

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día se dice de todo ser humano en su ejercicio productivo debe desempeñarlo en un ambiente laboral seguro y sano en el cual sea capaz de estimular sus capacidades y su desarrollo como profesional. El clima laboral es tanto humano como físico donde se desarrolla el trabajo de la vida diaria. Aquí influye la satisfacción y por lo tanto hace a las personas más productivas, esta acción causa buenos resultados para la organización.

El ambiente se dice que está relacionado con lo que realiza el encargado también con el comportamiento y la conducta de las personas, con su criterio de trabajo y relacionarse e interactuando con la empresa con la tecnología y con la actividad de cada trabajador.

El estudio de un buen clima organizacional nos permitirá conocer el proceso para poder aplicar una buena satisfacción a los trabajadores; como hoy en día se puede apreciar que es esencial para las organizaciones ya que si todos los administradores lo aplicaran la gran parte de sus trabajadores se sentiría satisfecho y conforme con su puesto de trabajo por ello no tendría la necesidad de abandonar la empresa donde labora.

A nivel mundial en países como España se realizó un estudio donde el 44% piensa en mantener a su trabajador en su puesto, y el 60% no piensa abandonar su empleo, esto quiere decir que el trabajador tiene un poco de confianza en su empresa donde labora más que en su país; por lo tanto, el 41% está insatisfecho con su vida profesional y personal, y por último el 37% se sienten demasiados estresados en su trabajo debido que no tiene un buen

ambiente laboral; por ello se puede decir que las empresas no satisfacen en su totalidad a su trabajadores (Edenred, 2015) .

En América Latina podemos decir que el mal clima laboral abarca el 54% de los jóvenes trabajadores de empresas en México; se estudió sobre la situación respecto al ambiente que viven en las empresas donde laboran y la conformidad que tiene en su ambiente laboral, el 26% se siente insatisfecho, el 24% están cómodo, el 15% presionado, el 13% orgulloso, el 12% se siente reconocido y el 10% no se siente respetado. Según el blog *Universia México* nos indica que: “Tomando en cuenta el panorama general el 54% de los jóvenes trabajadores asegura que en su empleo no respira un buen clima laboral, el 46% dice que vive en un buen ambiente laboral” (Universia México, 2013).

En Chile en la última edición del **Workmonitor** consultora de RR. HH Randstad indico que estaba ocurriendo una disminución en tres puntos en los últimos años resultando el 66% de los trabajadores sentirse satisfechos en su trabajo. Según la página Randstad Chile sostiene que está disminuyendo la satisfacción en los trabajadores donde se puede indicar un 71%; por otro lado, en otros países de Latinoamérica se expresan mejores índices de satisfacción laboral que Chile, Argentina (69%) Brasil (74%) y que se ubica en la posición 15 debido al buen clima laboral que generan sus empresas a sus empleados (Randstad, 2018).

En Colombia según el estudio realizado se indicó que 75% de los empleados tiene buenos o excelentes conocimientos sobre los objetivos de la empresa donde labora. Al momento que el trabajador adquiere dicha

información le servirá para lograr una mayor competitividad de la empresa puesto que ocupen. El 70% de los empleados afirman que cuando ocurre un problema pocas veces logran solucionarlo dándole escala a su superior (jefe), el 30% restante lo hace periódicamente (Dialnet, 2011).

Según la página *infocapitalhumano* nos dice que en el Perú se encuestó a una empresa sobre la satisfacción laboral y dio como resultado que un 76% de los peruanos no es feliz en su trabajo, el 22% indicaron que no están en un trabajo desafiante, el 20% no tiene un buen clima laboral, el 19% expreso que no tiene como buen líder a su jefe; el 12% no está desacuerdo con sus remuneraciones, el 10% no reconocen sus logros, el 10% no puede expresar sus ideas, el 7% no le dan aspiraciones ascender de puesto (Infocapitalhumano, 2016)

En un estudio realizado por Olanz y Ortiz en 2014 sobre el clima organizacional de *Patterson 2005* indican que:” El Clima Organizacional es considerado un factor que actúa frente al ambiente laboral y el comportamiento de los trabajadores buscando saber las reacciones de un individuo ante la ejecución de sus tareas en el ambiente de trabajo” (Añazco, 2017).

De lo anteriormente expresado nace el problema de investigación en los restobares del distrito de Tumbes, los cuales son un tipo de servicio donde se brinda atención al público, el clima organizacional y la satisfacción depende mucho ya que gracias a esto podemos brindar una excelente atención al cliente y una buena productividad en el local, en este caso en la provincia de Tumbes ha surgido la duda sobre si todos los trabajadores de seleccionado

rubro se sienten cómodos y satisfechos con su empleo ya que en algunos establecimiento se ha visto que no dura mucho el personal de servicio.

Para definir el problema se planteó la siguiente pregunta ¿Cuál es el Clima Organización y la Satisfacción Laboral en las Mypes del sector restobares del distrito de Tumbes, 2018? Tuvo como objetivos específicos determinar las principales características del clima organizacional en las Mypes del sector restobares del distrito de Tumbes, 2018, determinar las principales características de la satisfacción laboral en las mypes del sector restobares del distrito Tumbes, 2018.

Desde aquí podemos definir nuestra justificación diciendo que los principales beneficiarios serán todos los trabajadores de las empresas restobares así como cualquier empresa ya que con esta investigación se sabrá que al tener un buen clima los trabajadores laboraran con mayor satisfacción, asegurando su permanencia en las empresas y por ende también beneficiara a los empresarios porque contarán con trabajadores comprometidos, con este estudio los administradores aplicarían y desarrollaran un clima organizacional ayudándoles resolver algunos problemas que surgen como la rotación de personal, tardanzas y conflictos laborales que son las causas una mala satisfacción de los trabajadores, con el fin de brindar una mejora en el estado físico y mental de cada trabajador al momento de realizar sus actividades productivas sean exitosas. A nivel teórico este proyecto nos permitirá poder servir como antecedente para otras investigaciones, por otro lado, los empleadores mejoraran la calidad de sus servicios.

Los resultados que se obtuvieron en la dimensión relaciones fue en el índice del 0.73 encontrándose como la de mayor calificación en la variable clima organizacional lo que indica que los trabajadores tiene excelente vínculo con sus compañeros y jefes, en la dimensión condiciones laborales en satisfacción laboral donde se obtuvo como índice del 0.67 esto nos dice que los trabajadores están satisfechos con la calidad que laboral que las empresas les brindan, por lo tanto se concluyó que la mayoría de los trabajadores de las Mypes restobares del distrito de Tumbes, encontrándose la satisfacción laboral en la escala valorativa de regular frente a los resultados dados, y en cuanto a la variable de satisfacción nos dice que la mayoría de los trabajadores de las Mypes, encontrándose en la escala valorativa de regular frente a los resultados dados, como podemos ver en los resultados que los trabajadores necesitan sentirse más satisfechos en cuanto algunas de las dimensiones.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes históricos

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Brusual, (2016) En su investigación Titulada “*Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa ee Servicios Reliability And Risk Management*”, tuvo como objetivo general identificar la relación entre el clima organizacional y el grado de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management; con una metodología de tipo fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, estudio de campo y transversal; con una población de 72 trabajadores que represento un 100% de la población; ; aplicando como dos instrumento de recolección de datos: el primero, con 20 declaraciones, para medir el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores, con una confiabilidad de .939 y el segundo, con 31 declaraciones; concluyó que cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Los trabajadores manifestaron estar en un grado entre regular y bueno en el clima organizacional y en un grado entre satisfecho y muy satisfecho en la satisfacción laboral.

Obreque, (2015) En su investigación titulada “*clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*”

tuvo como principal objetivo Explorar el clima organizacional y su relación con el compromiso funcionario y a su vez cuales son las dimensiones de clima que tienen mayor impacto sobre el compromiso en un hospital de baja complejidad del Servicio de Salud Aconcagua; con una metodología de tipo descriptivo transversal, diseño no experimental; con una población de 102 funcionarios del Hospital de Llay Llay; ; aplicando como instrumento de recolección de datos: un cuestionario de Clima organizacional y un cuestionario de Compromiso funcionario; concluyó que Se encontró una relación entre Clima Organizacional y el nivel de compromiso funcionario ($p: 0.004$), donde además se evidencia que las dimensiones del clima que más se relacionan con el compromiso son la comunicación, la motivación, el estilo de supervisión y la identidad.

Montero, (2015) En su investigación *“Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería”* tuvo como objetivo general Diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del HEGI, Lérída-Tolima, 2015; con una metodología de tipo cuantitativa, observacional, nivel descriptivo, de diseño corte transversal; con un población con un total está conformado por 36 trabajadores, de los cuales 25 son del sexo femenino y 11 del sexo masculino; aplicando como instrumento de recolección de datos una encuesta con 90 preguntas; concluyo que se encontró diferentes fortalezas y debilidades en cada una de las dimensiones generándose un sinnúmero

de retos y expectativas para las directivas y el talento humano del HEGI en pro de mejorar cada día.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Millán, (2017) En su investigación *“Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD”* tuvo como objetivo general establecer la relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y determinar si se relacionan positivamente las dimensiones de ambas variables; con una metodología de tipo observacional, nivel relacional y con enfoque cuantitativo; con una población de 29 trabajadores; aplicando como instrumento de recolección de datos el cuestionario “Escala de Clima Laboral” Palma (1999) y el cuestionario” Escala de Satisfacción Laboral” SL- SPC Palma (2005); concluyo que se halla relación entre los dos constructos planteado: Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Sin embargo, existe diferencia significativa cuando se hace el análisis por dimensiones entre ambas variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral), en la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se encontró relación con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

Ascarza, (2017) Su investigación *“Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria”* tuvo como

objetivo general el análisis de la relación de las variables de clima organizacional, satisfacción laboral y percepción de la gestión educativa en el personal de las instituciones educativas estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias; con una metodología de tipo cuantitativa, nivel correlacional; con una población de 335; aplicando como instrumento de recolección de datos un cuestionario para clima organizacional y uno para satisfacción laboral, se concluyó que Los resultados indican que existen correlaciones significativas y positivas entre el clima organizacional, satisfacción laboral y percepción de la gestión Educativa en el personal de las instituciones estatales.

Guzman, (2018) Su investigación titulada: “*El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global*”, tuvo como objetivo general investigar la relación de la variable Clima organizacional con la variable satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global; con una metodología de tipo hipotética – deductivo y se aplicó el diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional; con una población total de 15 colaboradores; aplicando como instrumento de recolección de datos un cuestionario que mide la variable Clima organizacional y el segundo instrumento utilizado para evaluar la satisfacción laboral; concluyó que existe una relación entre las variables Clima organizacional y la satisfacción laboral.

2.1.3 Antecedentes regionales

Renteria, (2018) En su investigación “*Caracterización del clima Organizacional y la satisfacción de los docentes de las mypes del sector educación, rubro instituciones educativas nivel inicial en la av. panamericana norte - Tumbes, año 2017*”, Tuvo como objetivo general Determinar las características del clima organizacional y satisfacción de los docentes de las MYPES del sector educación, rubro Instituciones Educativas Nivel Inicial en la Av. Panamericana Norte - Tumbes, año 2017; con una metodología de tipo descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño es no experimental; con una población de 5 Instituciones Educativas; aplicando como instrumento de recolección de datos una encuesta; se concluyó que Se identificó el tipo de clima organizacional siendo definido como abierto y participativo en donde existe buen ambiente de trabajo, responsabilidad de cada docente en sus funciones, siendo evaluados por el director para identificar los puntos más críticos en sus desempeño, velando por el desarrollo de la institución, a pesar de no disponer que un buen espacio físico, e instalaciones que necesitan ser abastecidas y acondicionadas para el cuidado y protección de los estudiantes del nivel inicial, deficientes capacitaciones, y falta de compromiso para el cumplimiento de metas personales.

Estrada, (2017) En la tesis titulada “*Nivel De Clima Laboral Del Personal Policial De La Unidad De Servicios Especiales - Use*” tuvo como objetivo general determinar el nivel de clima laboral del

Personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales USE -Tumbes, 2017. Con una metodología tipo de investigación cuantitativo, el nivel descriptivo y diseño no experimental, trasversal, con una población de 62 efectivos policiales, aplicando como instrumento de recolección de datos una encuesta de escala de clima laboral, como instrumento de procesamiento se utilizó Microsoft Excel 2016. Se concluyó El 50% del personal Policial se ubican en el nivel media de clima laboral, el 37% se ubican en el nivel media del factor de autorrealización, el 48% se ubican en el nivel media en el factor de Involucramiento, el 44% se encuentra en el nivel favorable del factor supervisión, el 45% se encuentra en el nivel media del factor comunicación, el 39% se ubica en el nivel favorable de condiciones laborales.

Palacios, (2017) En su investigación “*Nivel de Clima Laboral del Personal Policial de la unidad de Servicios Especiales – “Use” - Tumbes, 2017.*” tuvo como objetivo principal determinar el nivel de clima laboral del Personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales USE -Tumbes, 2017. con una metodología de tipo cuantitativo, el nivel descriptivo y diseño no experimental, trasversal; con una población de 62 efectivos policiales; aplicando como instrumento de recolección de datos una encuesta de escala de clima laboral, Se concluyó que el 50% del personal Policial se ubican en el nivel media de clima laboral, el 37% se ubican en el nivel media del factor de autorrealización, el 48% se ubican en el nivel media en el factor de Involucramiento, el 44% se encuentra en el nivel favorable

del factor supervisión, el 45% se encuentra en el nivel media del factor comunicación, el 39% se ubica en el nivel favorable de condiciones laborales.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Clima organizacional

2.2.1.1 Definición:

Se le denomina clima organizacional al ambiente donde se labora abstracto donde cualquier movimiento ya sea positivo o negativo va a afectar en el comportamiento de todos quienes integren una organización. El clima organizacional es la sensación que tiene los trabajadores y jefes en cuanto a la organización donde realizan sus actividades y donde recae el desempeño de la empresa. El clima laboral son las sensaciones personales las cuales están combinadas con las actividades, interacciones y experiencias de cada trabajador. La atmosfera psicológica del ambiente laboral, determina el punto de vista que tiene el trabajador acerca del trato que tiene en su centro laboral y las repercusiones que tiene en sus emociones, actitudes e interacciones que hay en una organización (Psicología, 2011).

2.2.1.2 Importancia

Lograr un clima positivo es uno de los principales determinantes para el éxito de toda empresa. Al sentirse desmotivados, insatisfechos, preferencia por algunos empleados a otros o la falta de comunicación interrumpiendo en la línea de trabajo generaría una clima negativo el cual afectaría directamente en la productividad, calidad y relación interpersonales de la organización, de allí es donde empieza a darle importancia a la motivación, respetando los derechos; valorando y recompensando el esfuerzo del trabajador, todo esto para obtener buenos resultados en los objetivos plasmados y el desarrollo fructífero de la empresa. Se considera un pilar importante por lo que permite

el alcance de las metas establecidas, compañerismo entre compañeros de trabajo y jefe, por otro lado, sentirse cómodo en su centro de trabajo tanto que no quieran abandonar la empresa (Morales, 2014).

2.2.1.3 Tipología y clasificación

- **Tipología**

De acuerdo a (Recursos, 2018), quien cito a Liker citado por Brunet (1987) indico que: “En su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones”, los cuales son:

1. Clima Autoritarismo explotador:

Aquí la alta dirección toma las decisiones y objetivos que se toman en la organización ignorando las opiniones de los trabajadores.

El ambiente que se respira es de miedo a ser sancionados, amenazas por parte del jefe, escasez en cuanto a las recompensas que merecen, incumpliendo con las necesidades básicas planteadas por Maslow en los niveles de seguridad y psicológicos.

2. Clima Autoritarismo paternalista:

Aquí el jefe les brinda esa seguridad y confianza a sus trabajadores como un padre a sus hijos.

Algunas decisiones que se toman en la alta gerencia son en base a las opiniones que dan los trabajadores inferiores, utilizando las sanciones y recompensas como un tipo de incentivo.

3. Clima Consultivo:

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados, la política y las decisiones de toman mayormente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores.

La comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima.

4. Clima Participación en grupo:

Al momento de tomar decisiones se dispersan toda la empresa, realizando una buena comunicación en cada nivel y cada departamento.

Al sentirse apreciados por la aportación con sus ideas se les genera motivación en los objetivos y su desempeño laboral.

Aquí se presentarán la clasificación de los climas según lo antes expresado.

2.2.1.4 Clasificación

A continuación, mencionaremos la clasificación del clima organización (lizarra, 2016).

- **Clima psicológico:**

Comprende los sentimientos y captación de emociones que sienten en su entorno laboral, esto se verá reflejado en sus actitudes en el trabajo.

- **Clima agregado:**

Aquí los trabajadores tienen esa sensación de pertenecer a un mismo equipo de trabajo o a un cierto nivel jerárquico formal.

- **Clima colectivo:**

Aquí los trabajadores sus sensaciones se basan en lo que ocurre en la empresa sin ocultarse de las altas unidades formales.

- **Clima organizacional:**

Se define como se sienten cada trabajador dentro de la empresa, ellos pueden corroborar si existe un buen ambiente en cuanto el desarrollo de la empresa, los valores de captan y la manera como se desempeñan.

2.2.1.5 Factores del clima organizacional

Existen diversas escalas de climas organizacionales, de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado (catarina, 2018).

Según Litwin y Stringer, (1968) nos dice que: “Fue conveniente describir nueve dimensiones deben ser medidas a través de un cuestionario que desarrollan a partir de esta teoría”. Se resume de la siguiente manera:

- **Estructura:** Se enfoca en el concepto que tienen los trabajadores acerca de la situación interna de la empresa, reglas, obstáculos y algunas restricciones que se ven enfrentados en su desempeño laboral.
- **Responsabilidad individual:** Está relacionado con las decisiones que toman cada miembro haciéndose responsable de los resultados que de esta se obtenga.

- **Recompensa:** Se refiere a como debe ser recompensado equitativamente o ser sancionada correspondiente a los resultados de su desempeño de cada trabajador; la parte de castigo se recomienda motivar e incentivar al empleado a mejorar su labor generando un ambiente positivo.
- **Desafío:** Es la medida que opta una empresa por correr riesgos habiendo calculado los pro y contra, superando dichos obstáculos a fin de lograr los objetivos propuestos; convirtiendo a los trabajadores personas competentes y seguras con un clima óptimo.
- **Relaciones:** A pesar la jerarquía organizacional se debe tener en cuenta que es importante tener una buena relación entre los subordinados y los jefes.
- **Cooperación:** Se centra en el buen espíritu y la motivación de los miembros de una organización, así mismo el apoyo mutuo de todos tanto vertical como horizontal
- **Estándares:** La manera como los trabajadores toman los estándares que están establecidos dentro de la productividad de la organización (Peralta, 2002).
- **Conflicto:** Principalmente deben existir tolerancia y respetar las opiniones de todos quienes conforman una empresa sin importar el orden jerárquico; siempre manteniendo una buena comunicación entre todos.

- **Identidad:** Es el sentimiento que tienen algunos de los miembros de pertenencia y fidelidad a su trabajo, donde se sienten respetados y valorados por su desempeño.

2.2.1.6 cómo medir el clima organizacional

Es importante tener conocimiento del funcionamiento de la empresa respecto a los aspectos organizacionales, ambiente del trabajo, cultura, estados de ánimos por parte de los trabajadores o factores que influyen en el desarrollo de la organización para ello calcularemos la medición del clima organizacional mediante un estudio que nos permitirá conocer los factores que intervienen y cómo influyen en la organización. Estudiando el clima laboral podremos conocer los aspectos negativos mejorándolos o buscándoles una solución para problemas como la rotación de personal, la insatisfacción, baja productividad o irregularidades que agobian a los trabajadores.

2.2.2 Satisfacción laboral

2.2.2.1 Definición

El éxito de una empresa en primordial hacer que los trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo para conseguir que tengan un buen desempeño en la producción. Satisfacción se le denomina al nivel de aprobación que tiene cada trabajador de la empresa en cuanto a la relación a su trabajo como, por ejemplo: su salario, seguridad, relaciones e higiene laboral. Se puede establecer según las actividades que ejercen con el objetivo que ellos puedan mostrar las habilidades que tienen logrando plasmarse desafíos y seguir mejorando. Saber recompensar a los trabajadores por su buen desempeño por medio de incentivos salariales de acuerdo a cada necesidad de los miembros,

brindándoles seguridad y hacerlos sentir cómodos con las actividades que realizan con ello lograr mejorar su rendimiento (Definista, 2018).

2.2.2.2 Importancia de la satisfacción laboral

Hablar de la satisfacción nos pone a pensar en la importancia que tiene su estudio para el desarrollo de la empresa ya que es uno de las principales variables ligada a la productividad de la empresa, por su parte contando con ello podemos reflejar buen ambiente y satisfacción en los clientes

En cuanto al aspecto profesional los individuos necesitan el desarrollar de sus habilidades, factores económicos, sociales para ello es importante lograr tener una buena calidad de ambiente laboral y bienestar psicológico teniendo a la motivación como principal motor para conseguirlo; favoreciendo en su rendimiento laboral.

2.2.2.3 Factores de la satisfacción laboral

Respecto a los factores reflejan de forma negativa o positiva en el desarrollo de la empresa (Eden, 2016). A continuación, los presentaremos:

a) Factores positivos: suman a favor del bienestar y las sensaciones del trabajador (Eden, 2016).

- **Diseño de puesto:** Deben estar diseñados para la mayor satisfacción, con deficiencia del diseño pueden dar lugar a un alto nivel de rotación del personal, absentismo laboral, quejas y protestas, que muestran la insatisfacción de los empleados (Humanos, 2019)
- **Comunicación:** La comunicación es uno de los elementos más importantes para la buena marcha de la organización.

Es un instrumento y un componente estratégico elemental en la organización; y juega un rol crucial en su desarrollo (Tarazona, 2018)

- **Motivación:** Es un impulsor ya sea interno o externo que permite que los trabajadores realicen sus actividades con éxito cumpliendo con los objetivos plasmados (Ramírez, 2015)
- **Trabajo en equipo:** Debe existir confianza, respeto y hacer partícipe a cada miembro de la organización (Suarez, 2015)
- **Zonas soft-seating:** Cada empresa debe contar con una zona donde los trabajadores puedan ir y relajarse un momento, ocasionando que aumente el espíritu de equipo y la productividad (Lambda, 2013).

b) Factores negativos: Es decir la existencia de la insatisfacción (Eden, 2016).

- **Salario:** Debe recibir salario de acuerdo a su formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad para sentirse satisfechos
- **Relación con los compañeros o jefes:** Evitar actitudes negativas, soberbia e irrespetuosas a todos los que conformen la empresa

- **Posibilidades de promoción:** Convertir a la empresa en un ambiente donde las personas vean que pueden crecer profesionalmente y personalmente.
- **Condiciones laborales:** Falta de higiene en el trabajo, iluminación deficiente o espacios insuficientes, son algunos de los factores que causan malestar en los empleados.
- **Conciliar la vida familiar y laboral:** Brindar un horario para que los trabajadores puedan disfrutar de familia.

2.2.2.4 Tipos de satisfacción laboral

Se ha mencionado anteriormente nos dice que no solo importa la aptitud de los jefes sino también de los trabajadores al momento de ellos realizar su labor diaria (Gestion, 2015). La satisfacción se define por tipos los cuales son los siguientes:

- **Satisfacción laboral progresiva:** Se obtiene más de lo que nos ofrecieron al principio.
- **Satisfacción laboral estabilizada:** No se obtiene lo mejor en cuanto satisfacción, pero tampoco en una situación para reportar quejas.
- **Satisfacción laboral resignada:** Cuando no se recibe lo esperado por parte del trabajador.

2.2.2.5 Indicadores más relevantes de la satisfacción laboral

Para conocer el nivel de índice de la satisfacción es relevante conocer algunos aspectos sobre la empresa para poder medirla como:

- **El trabajo en equipo:** Tener buena comunicación con tus compañeros del trabajo sintiéndose apoyados.
- **La relación con jefes y directivos:** Sentir motivación y satisfacción por parte de los superiores.
- **La naturaleza del trabajo:** la forma de persuasión sobre las variables habilidades
- **Las condiciones laborales:** El sueldo y ambiente laboral es uno de los indicadores más relevantes para los trabajadores
- **Las condiciones de bienestar:** Brindar un adecuado bienestar al trabajador influye en su desarrollo y necesidades.

2.2.2.6 Causas de la insatisfacción

Existen diversos motores que causan la insatisfacción de los trabajadores los cuales afectan en su desempeño laboral ocasionando en muchos casos el abandono del puesto de trabajo (Pérez, 2012). Las cuales veremos a continuación:

- ❖ **Salario bajo:** Causada debido a un salario injusto recibido por el desempeño del trabajado.
- ❖ **Mala relación con los compañeros o jefes:** En algunas ocasiones este factor es a causa de la mala relación en el ambiente laboral producto de celos o peleas profesionales.
- ❖ **Escasa o nulas posibilidades de promoción:** Se produce cuando no se recibe lo esperado y no observan un ascenso en su puesto de trabajo produciéndose un desequilibrio.

- ❖ **Personas inseguras:** Personas que no se sienten seguras al momento de realizar correctamente su labor o adaptarse al entorno laboral.
- ❖ **Dificultad para adaptarse al ambiente laboral:** No logran estar en un puesto de trabajo por mucho tiempo ya sea porque se aburren o no alcanzan sus expectativas en un corto tiempo es allí cuando tienden a sentir insatisfechos.
- ❖ **Malas condiciones laborales:** También es a causa de las malas condiciones que ofrece la empresa en el entorno.
- ❖ **Circunstancias personales y laborales:** El tipo de experiencia determina el tipo de empleo que podemos desarrollar, cuando una persona no consigue estar en un puesto con la preparación adecuada causa insatisfacción profesional.

2.2.2.7 Como medir la satisfacción laboral

Al momento de medir la satisfacción laboral tenemos que conocer el nivel de necesidades, estado emocional y nivel de motivación individual, en otras palabras, en comportamiento del trabajador, de acuerdo a los resultados sabremos si existen factores negativos y conocer las incomodidades del empleado evitando su retiro de la empresa gracias a su insatisfacción (Olvarez, 2012).

2.2.2.8 Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

De acuerdo con (Chiang, 2010), nos expresa lo siguiente: según distintos autores plantean diferentes perspectivas los cuales a continuación presentaremos como características:

- La captación de emociones que se tiene de una organización global en relación a lo experimentado.
- Toda sensación está basada en la forma que está estructurada la empresa.
- La captación rápida, las formas defectuosas e irregulares resultantes tienden a adquirir una forma buena o simétrica.
- Estas formas buenas y simétricas tienden a conservarse constantes aun cuando varíen las condiciones de su presentación.

2.2.3 Mypes

Se define como Mypes es una unidad tanto natural como jurídica, tienen como finalidad el desarrollo de las actividades de empresas ya sea extractivo, transformación, producción, comercialización de bienes o de servicios (Mypes, 2019).

Las mypes y las pymes se rigen en el Perú por la Ley Mype Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, el número de trabajadores de una Mype es de 1 a 10, mientras en una pyme es de 1 hasta 50 trabajadores.

2.2.4 Que es un Restobar

Un Resto-Bar es considerado la mezcla de un Restaurante y Bar; brinda diversos tipos de comidas y bebidas ya sean con o sin alcohol, en muchas ocasiones realizan espectáculos con bandas en vivo, grupos musicales o show de baile (FARQ, 2019).

III. HIPÓTESIS

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de la investigación

Tipo de investigación cuantitativo porque recolectó información para estudiar las características entre las variables; de nivel descriptivo describió las características del clima organizacional y satisfacción laboral de las mypes del sector restobares del distrito de Tumbes, 2018; y de diseño no experimental de corte transversal porque solo se tomó la medida en un momento determinado sin manipularemos los elementos que intervienen en nuestra investigación.

4.2 Población y muestra

La población del estudio estuvo conformada por 24 trabajadores de las 8 mypes del sector Restobares del distrito de Tumbes, 2018.

Población

Detalle	REGIMEN	# Empresas	# Trabajadores
Restobares	MYPE	8	24

Fuente: Elaboración propia.

Tabla No 1 Restobares del distrito de tumbes

Lista de Restobares
Donde siempre – restobar lunch S.A.C
La taberna de Otto
Papa ceviche
Lula’s restobar
Previos restobar pub Discotek
El brasero restobar peña
Restobar la ostra
No hay registro

Muestra:

La muestra fue probabilística, porque se consideró a toda la población debido a que participaron los 24 trabajadores de las 8 mypes del sector Restobares del distrito de Tumbes, 2018 que estuvieron disponibles al momento de hacer el estudio.

+

4.3 Definición y operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
CLIMA ORGANIZACIONAL	Según Alexis Goncalvez “el clima organizacional es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”	Encuesta de medición – cuestionario de Litwin y stringer	1. Estructura	Grado de percepción de los miembros de la organización o empresa sobre la situación interna y su desempeño laboral.	Totalmente de acuerdo Relativamente de acuerdo Relativamente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			2. Responsabilidad	Grado de responsabilidad que tiene cada miembro en tomar una decisión.	
			3. Recompensa	Grado de recompensa que tiene cada trabajador de acuerdo a sus resultados de su desempeño.	
			4. Desafío	Grado que tiene esta empresa en correr riesgos, convirtiendo a los trabajadores en personas competentes y seguras.	
			5. Relaciones	Grado de relación entre los subordinados y los jefes.	
			6. cooperaciones	Grado de motivación de los miembros de esta organización.	
			7. Estándares	Grado de importancia de los trabajadores en los estándares de la productividad de la organización.	
			8. Conflictos	Grado de respeto en cuanto las opiniones de todos quienes conforman una empresa.	
			9. Identidad	Grado de pertenencia por parte de los trabajadores hacia su centro de trabajo.	

VARIABLE	DEFINICION	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
SATISFACCION LABORAL EN LAS MYPES	Satisfacción se le denomina al nivel de conformidad que se encuentran los miembros de la organización en cuanto a la relación a su trabajo.	Encuesta de medición de la satisfacción laboral	1. Diseño de cargo	Grado que el perfil del puesto se ajusta al perfil del empleado.	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
			2. Comunicación	Grado de comunicación entre los trabajadores y los jefes.	
			3. Motivación	Grado de motivación hacia los trabajadores.	
			4. Trabajo en equipo	Grado de trabajo en equipo dentro de la organización o empresa.	
			5. Zonas soft-seating.	Grado de existencia de las zonas soft-seating dentro de la organización.	
			6. Salario	Grado que los miembros de una organización perciben el salario.	
			7. Relación con los compañeros o jefes.	Grado de conocimiento sobre la mala relación que hay entre los miembros de una organización.	
			8. Posibilidades de promoción.	Grado de percepción en cuanto a las escalas promoción en el centro de trabajo	
			9. Condiciones laborales.	Grado de percepción sobre las malas condiciones laboral que tiene los miembros de la organización.	
			10. Conciliar la vida familiar y laboral	Grado de apreciación de los trabajadores sobre la imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral.	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección d datos

Como técnica de estudio en esta investigación se realizó una encuesta escrita de forma directa y personal hacia los trabajadores de los restobares del distrito de Tumbes, 2018.

Como instrumento para la recolección de los datos se utilizaron dos cuestionarios cerradas estructuradas de acuerdo a la definición operacional de las variables, la primera consistió de 13 preguntas sobre clima organizacional y la segunda de 17 preguntas sobre la satisfacción laboral.

4.5 Plan de análisis

Es un elemento fundamental para la evaluación de la propuesta de investigación es la descripción del plan de análisis de los datos y el porqué de su selección. En particular si se usaron técnicas estadísticas, se debe hacer mención de las mismas y justificar convenientemente su uso. Es decir, qué técnicas se emplearon y qué resultados se obtuvieron mediante su aplicación. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta) se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable (clima organizacional y satisfacción laboral) y sus dimensiones. Se empleo la estadística descriptiva calculando las frecuencias y porcentajes se usó del (programa de hojas de cálculo Excel (2013) Luego se realizó el análisis del instrumento programa (SPSS) y valorado por expertos mediante la técnica de métodos de juicio por expertos.

4.6 Matriz de consistencia

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Población y muestra	Variables	Metodología	Escala de Medición
¿Cuál es el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Mypes del sector restobares del distrito de Tumbes, 2018?	Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017).	General	Población: La población estuvo conformada por 24 trabajadores de los 8 Restobares de Tumbes. Muestra: Se considero toda la población.	V1: Clima Organizacional V2: Satisfacción Laboral	Tipo: Cuantitativa Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental	Likert
		Específicos				
		Determinar el clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Mypes del sector restobares del distrito de Tumbes, 2018. • Determinar las principales características del clima organizacional en las Mypes del sector restobares del distrito de Tumbes, 2018. • Determinar las principales características de la satisfacción laboral en las Mypes del sector restobares del distrito Tumbes, 2018.				

4.7 Principios éticos

Por principios éticos fundamentales de la universidad y de esta investigación se decidió realizar con responsabilidad del bienestar físico y mental de los participantes presentes en las encuestas planteadas anteriormente, protegiendo la privacidad y la confidencialidad, su dignidad, sus derechos humanos, y brindándoles seguridad evitando fomentar la violencia principalmente a los más vulnerables.

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017); velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta la investigación; se aplicó principios éticos como la protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derechos a estar informado, beneficencia no maleficencia y justicia (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019).

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

CLIMA ORGANIZACIONAL

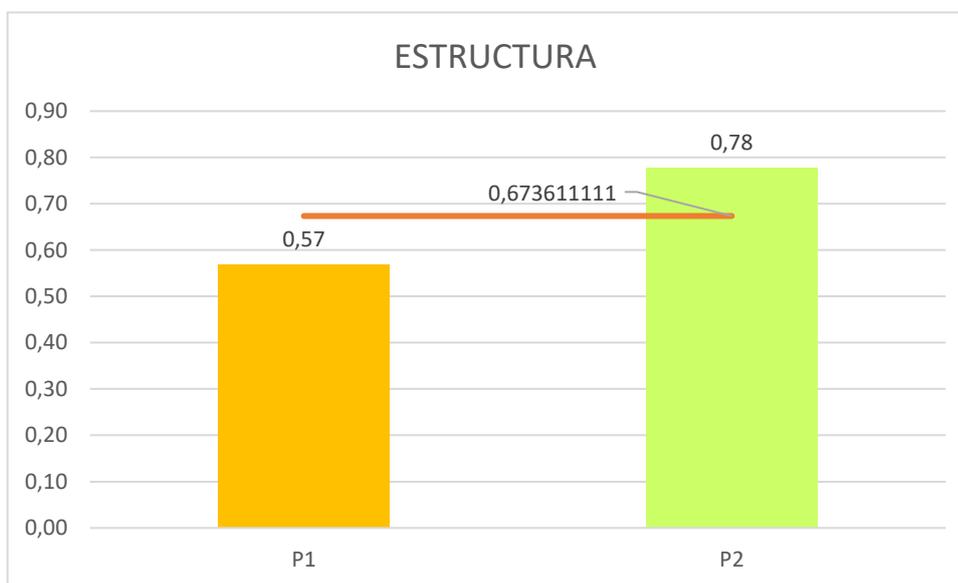
Tabla 1

Dimensión estructura

Pregunta	Resultados	Promedio	Escala Valorativa		
P1	0.57	0.673611111	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	
P2	0.78		Buena	65-85	X
			Excelente	85 - 100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 1



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados tan solo el 0.57 indico que se realizan periódicamente evaluaciones de desempeño mientras un 0.78 indicaron que sus jefes son honestos y abiertos en sus comunicaciones, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.67 en la dimensión estructura.

Tabla 2
Dimensión responsabilidad

Preguntas	Resultados	Promedio	Escala Valorativa		
P3	0.58333333	0.58333	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	X
			Bueno	65-85	
			Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 2



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados se obtuvo un índice del 0.58 de la dimensión de responsabilidad.

Tabla 3
Dimensión recompensa

Preguntas	Resultados	Promedio	Escala Valorativa		
P4	0.67	0.61805555	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	X
P5	0.57		Bueno	65-85	
			Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 3



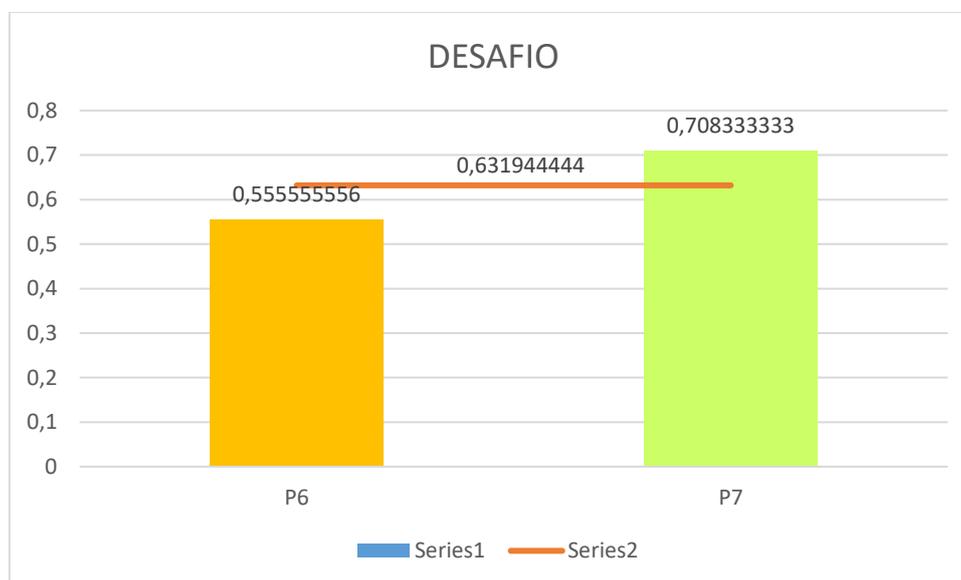
Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados tan solo el 0.61 indica que sus recompensas se basan en las competencias de resultados de los empleados, mientras un 0.57 indicaron que se ofrecen compensaciones y reconocimiento por sus logros, por lo que se obtuvo un índice del 0.61 en la dimensión recompensa.

Tabla 4
Dimensión Desafío

Preguntas	Resultados	Promedio	Escala Valorativa		
P6	0.555555556	0.631944444	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	X
P7	0.708333333		Bueno	65-85	
			Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 4



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados tan solo el 0.55.5 indicaron que se promueven el aporte de los trabajadores en la resolución de los obstáculos que se presentan en la ejecución de trabajo, mientras un 0.70 indicaron que se estimulan a los trabajadores a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer su trabajo, por lo que se obtuvo un índice del 0.63 en la dimensión desafío.

Tabla 5
Dimensión Relaciones

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala Valorativa		
P8	0.736111111	0.736111111	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	
			Bueno	65-85	X
			Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 5



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados se obtuvo un índice del 0.73 en la dimensión relaciones.

Tabla 6
Dimensión Cooperaciones

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala Valorativa		
P9	0.638888889	0.638888889	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	X
			Bueno	65-85	
			Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 6



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados se obtuvo un índice del 0.63 en la dimensión de cooperaciones.

Tabla 7
Dimensión Estándares

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala Valorativa		
P10	0.652777778	0.652777778	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	X
			Bueno	65-85	
			Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 7



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados se obtuvo un índice del 0.65 en la dimensión estándares.

Tabla 8
Dimensión Conflictos

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala Valorativa		
P11	0.6944444444	0.6944444444	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	
			Bueno	65-85	X
			Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 8



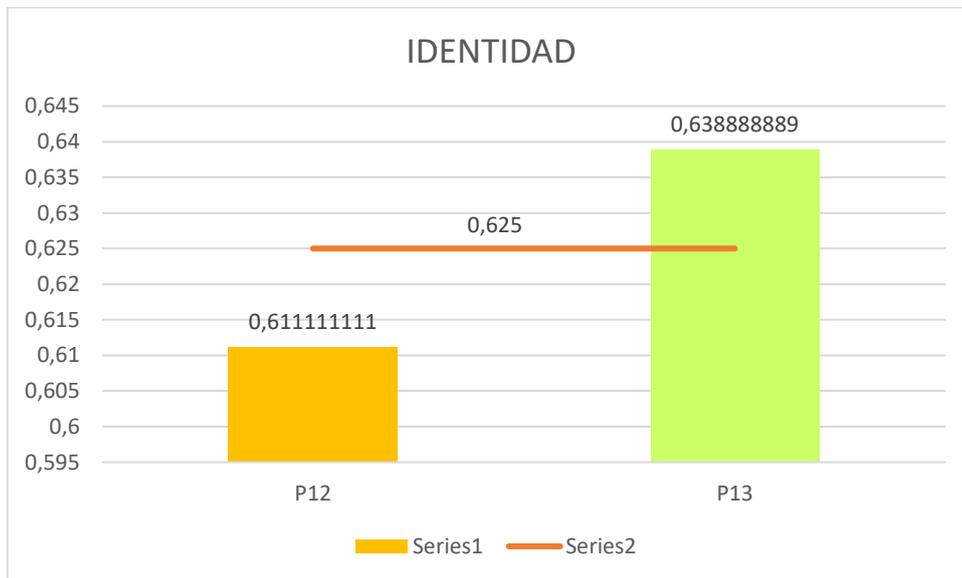
Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados se obtuvo un índice del 0.69 en la dimensión conflicto.

Tabla 9
Dimensión Identidad

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala Valorativa		
P12	0.6111111111	0.625	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	X
P13	0.6388888889		Bueno	65-85	
			Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 9



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados el 0.61 se siente orgulloso de permanecer en el trabajo donde está, mientras un 0.63 que se quedaría en la empresa donde laboral, aunque le ofrezcan otra oportunidad de trabajo por el mismo salario, por lo tanto, se obtuvo un índice del 0.62 en la dimensión identidad.

SATISFACCIÓN LABORAL

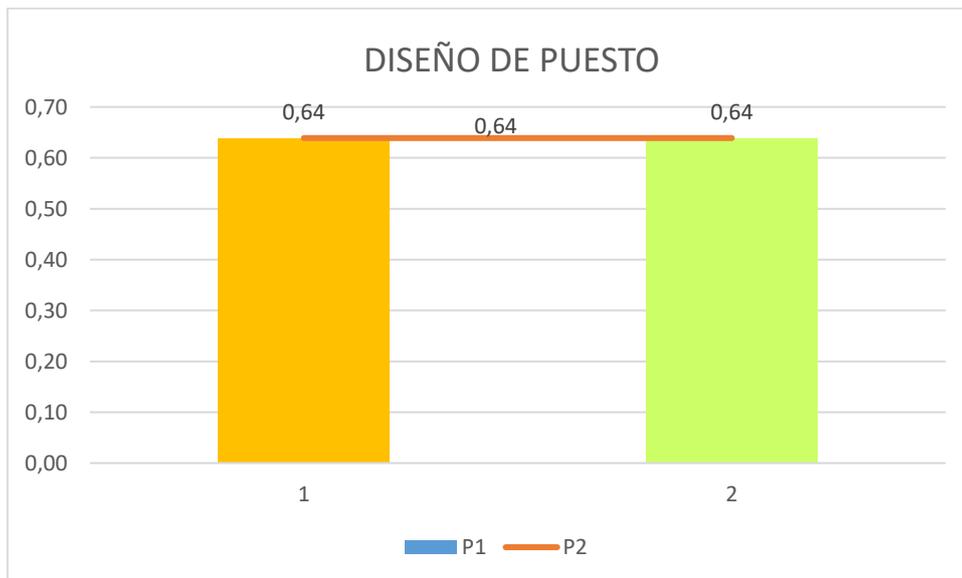
Tabla 10

Dimensión diseño de puesto

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala Valorativa		
P1	0.64	0.64	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	X
P2	0.64		Bueno	65-85	
			Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 10



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados tan solo el 64% indicaron que sus habilidades, conocimientos y capacidades están de acuerdo al puesto donde están, un 64% indicaron que la selección se basa en las habilidades de cada candidato, por lo se obtuvo un nivel de logro del 0.64 en la dimensión de diseño de puesto.

Tabla 11

Dimensión Comunicación

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala Valorativa		
			Mala	0 - 55	
P3	0.64	0.64	Regular	56-65	X
			Bueno	65-85	
			Excelente	85 -100	
			Mala	0 - 55	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 11



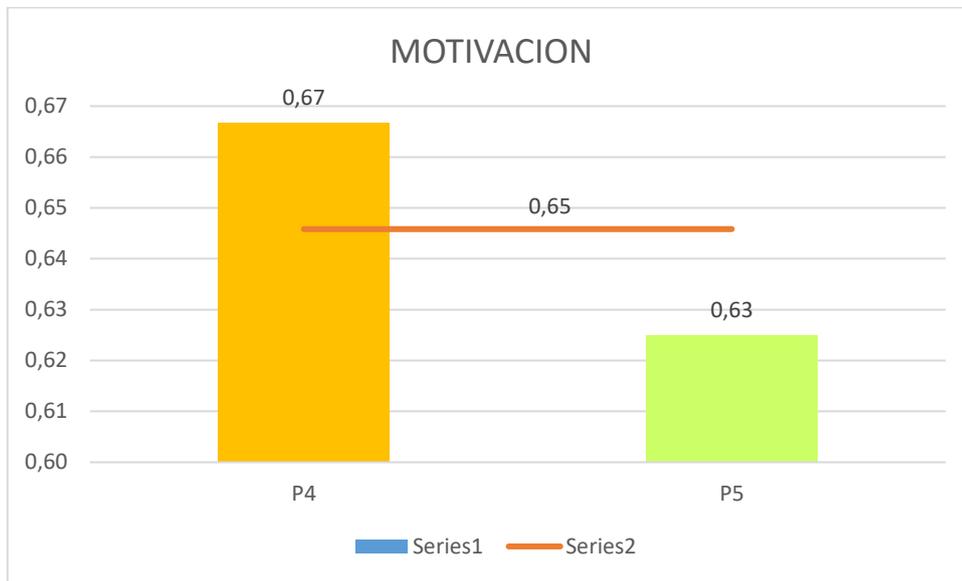
Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados se obtuvo un nivel de logro del 0.64 en la dimensión de comunicación.

Tabla 12
Dimensión Motivación

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala valorativa		
P4	0.67	0.65	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	
Bueno	65-85		X		
Excelente	85 -100				
P5	0.63				

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 12



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados un 67% dijo que la empresa lo hace sentir importante, por otro lado, un 63% indico que le hablan sobre sus progresos en su trabajo, por lo tanto, se obtuvo un nivel de logro del 0.65 en la dimensión de motivación.

Tabla 13

Dimensión Trabajo en equipo

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala Valorativa		
P6	0.63	0.63	Mala	0 – 55	
			Regular	56-65	X
			Bueno	65-85	
			Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 13



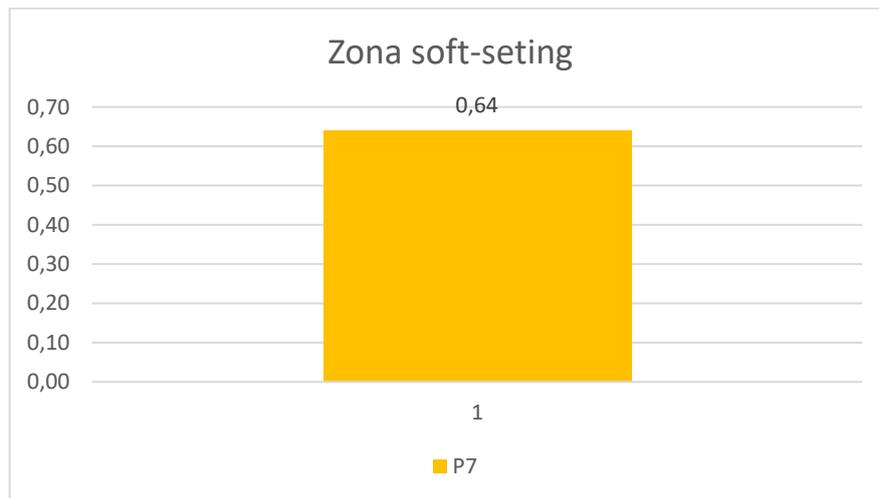
Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados se obtuvo un nivel de logro del 0.63 en la dimensión de trabajo en equipo.

Tabla 14
Dimensión Zona Soft-seating

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala Valorativa		
P7	0.64	0.64	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	X
			Bueno	65-85	
			Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 14



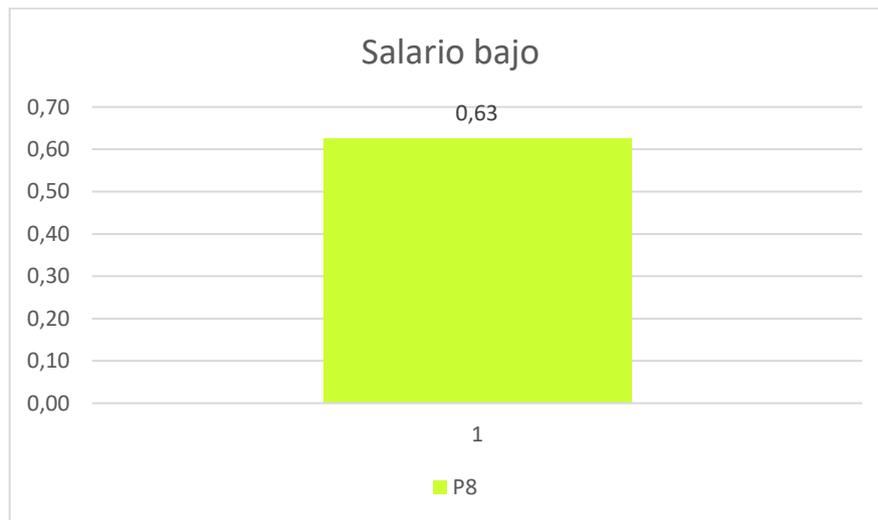
Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados se obtuvo un nivel de logro del 0.64 en la dimensión de Zona soft-seating.

Tabla 15
Dimensión Salario

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala Valorativa		
P8	0.63	0.63	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	X
			Bueno	65-85	
			Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 15



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados se obtuvo un nivel de logro del 0.63 en la dimensión de salario bajo.

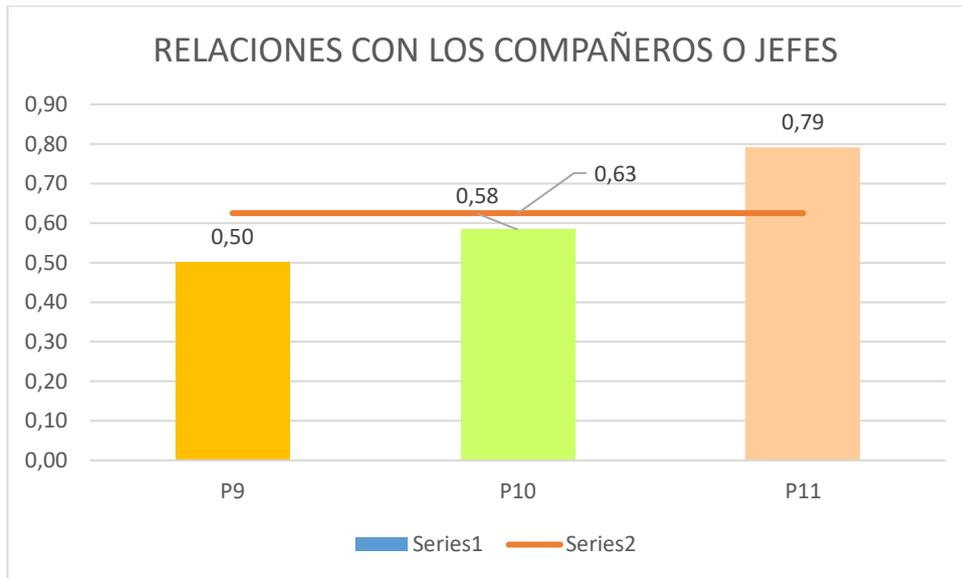
Tabla 16

Dimensión Relación con compañeros o jefes

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala Valorativa		
P9	0.50	0.63	Mala	0 - 55	
P10	0.58		Regular	56-65	X
			Bueno	65-85	
P11	0.79		Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 16



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados tan solo el 50% indico que se toma decisiones de manera democrática, un 58% indico las practicas con compartidas y mejoradas entre departamentos y un 79% dijo que existe un clima positivo en su centro de trabajo, por lo tanto, se obtuvo un nivel de logro del 0.63% en la dimensión relación con los compañeros o jefes.

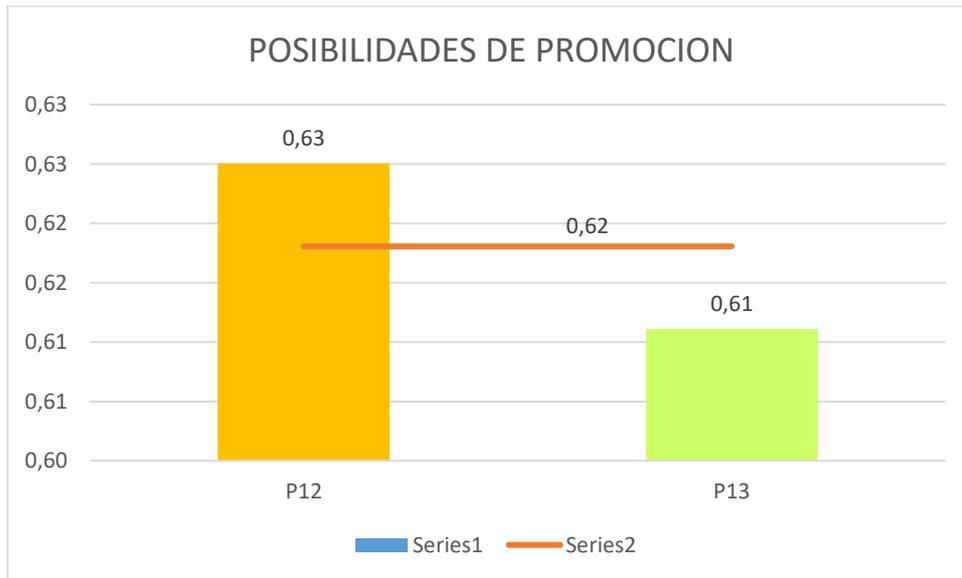
Tabla 17

Dimensión Posibilidades de promoción

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala valorativa		
P12	0.63	0.62	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	X
Bueno	65-85				
Excelente	85 -100				
P13	0.61				

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 17



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados un 63% indicaron que los trabajadores usan los planes de desarrollo para obtener sus metas profesionales y un 61% dijo que la alta dirección valora el aprendizaje de los trabajadores, por lo tanto, se obtuvo un nivel de logro del 0.62 en la dimensión de posibilidades de promoción.

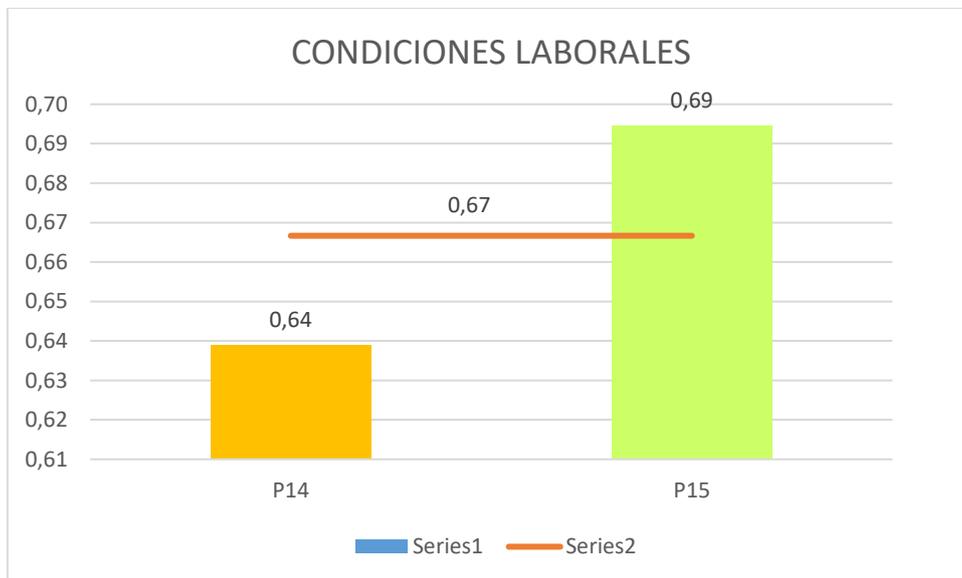
Tabla 18

Dimensión Condiciones Laborales

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala valorativa		
P14	0.64	0.67	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	
P15	0.69		Bueno	65-85	X
			Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 18



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados un 64% indicaron que cuentan con manuales, herramientas e información para realizar su trabajo y un 69% dijeron que se dan las condiciones para que aprendan unas de otras de las personas, por lo tanto, se obtuvo un nivel de logro del 0.67 en la dimensión de condiciones laborales.

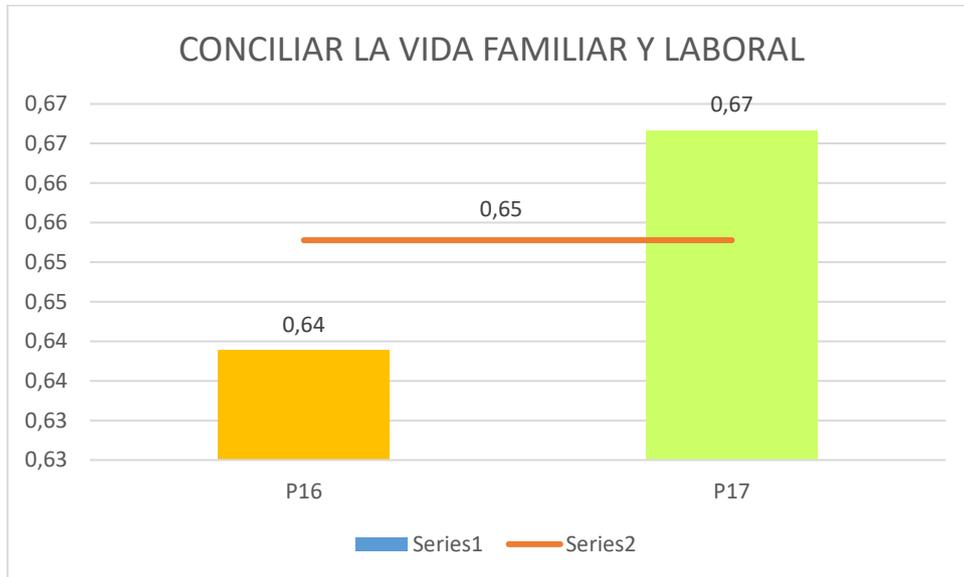
Tabla 19

Dimensión Conciliar la vida familiar y laboral

Preguntas	Resultados	Promedios	Escala valorativa		
P16	0.64	0.65	Mala	0 - 55	
			Regular	56-65	
P17	0.67		Bueno	65-85	X
			Excelente	85 -100	

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 19



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados un 64% indico que el trabajo les permite que logren un equilibrio entre su trabajo y su hogar, y un 67% indico que, si existe respeto por sus derechos en relación a sus vacaciones y sus días libre, por lo tanto se obtuvo un nivel de logro del 0.67 en la dimensión sobre conciliación de la ida familiar y laboral.

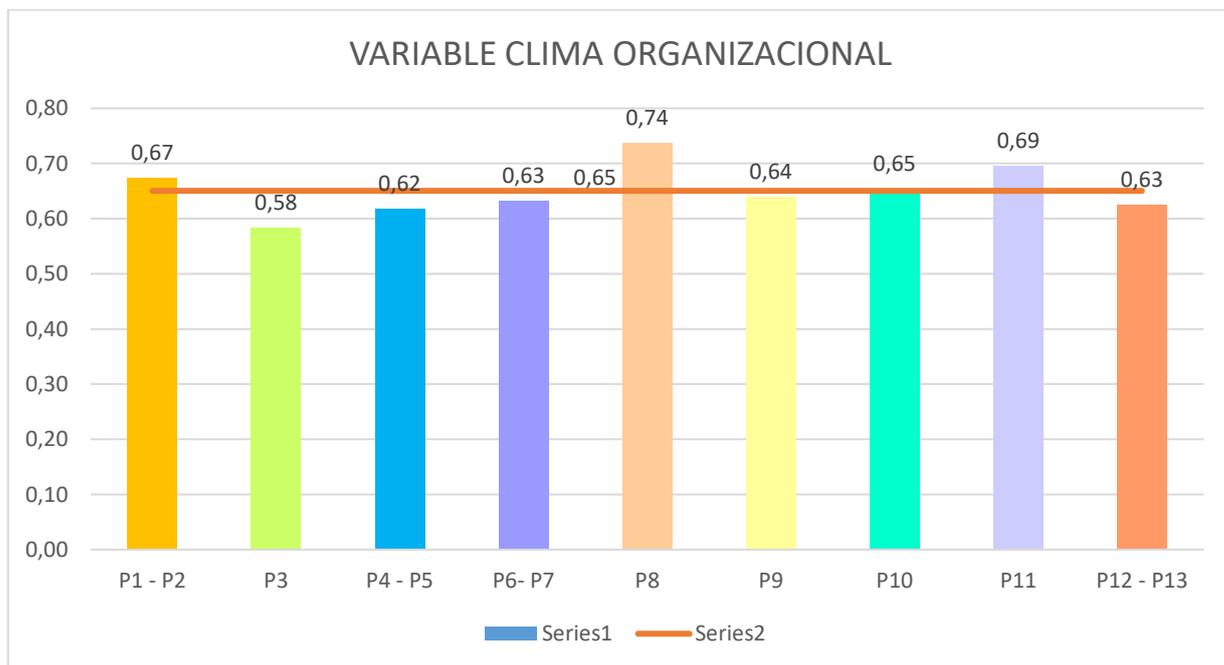
CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 20

Preguntas	Resultados	Promedios
P1 - P2	0.67	0.65
P3	0.58	0.65
P4 - P5	0.62	0.65
P6- P7	0.63	0.65
P8	0.74	0.65
P9	0.64	0.65
P10	0.65	0.65
P11	0.69	0.65
P12 - P13	0.63	0.65

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 20



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados en la variable clima organizacional se obtuvo un índice del 0.65.

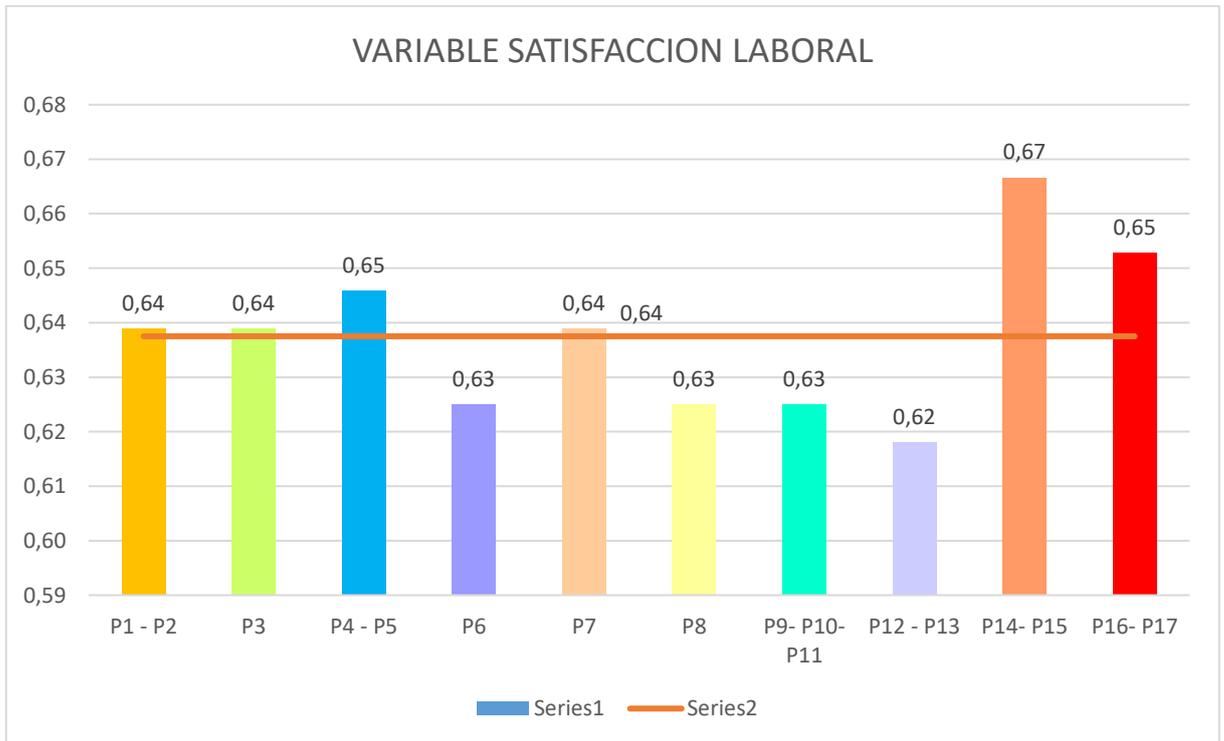
SATISFACCION LABORAL

Tabla 21

Preguntas	Resultados	Promedios
P1 - P2	0.64	0.64
P3	0.64	0.64
P4 - P5	0.65	0.64
P6	0.63	0.64
P7	0.64	0.64
P8	0.63	0.64
P9- P10-P11	0.63	0.64
P12 - P13	0.62	0.64
P14- P15	0.67	0.64
P16- P17	0.65	0.64

FUENTE: Elaboración propia

Figura N° 21



Interpretación: De los 24 trabajadores encuestados en la variable satisfacción laboral se obtuvo un nivel de logro del 0.64.

5.2 Análisis De Resultados

5.2.1 Dimensión Estructura de la Variable Clima Organizacional:

- En la tabla 01 se aprecia que de los encuestados 100% (24), respecto a la variable del clima organizacional y su dimensión estructura se obtuvo un índice de calificación del 0.67, encontrándose este resultado en la escala valorativa de regular esto coincide con lo encontrado por (Narváez, 2016) en el cual se valoró como positivo el clima organizacional.

5.2.2 Dimensión Responsabilidad de la Variable Clima Organizacional

- En la tabla 02 se aprecia que de los encuestados 100% (24), respecto a la variable clima organizacional y su dimensión Responsabilidad se obtuvo un índice de calificación del 0.58, encontrándose este resultado en la escala valorativa de regular esto contrasta con lo encontrado por (Narváez, 2016) en el cual se valoró como positivo el clima organizacional

5.2.3 Dimensión Recompensa de la Variable Clima Organizacional

- En la tabla 03 se aprecia que de los encuestados 100% (24), respecto a la variable clima organizacional y su dimensión recompensa se obtuvo un índice de calificación del 0.61, encontrándose este resultado en la escala valorativa de Regular esto coincide con (catarina, 2018) donde nos dice que se debe ser equitativo con el desempeño de cada trabajador con la finalidad de generar un ambiente positivo en la organización.

5.2.4 Dimensión Desafío de la Variable Clima Organizacional

- En la tabla 04 se aprecia que de los encuestados 100% (24), respecto a la variable clima organizacional y su dimensión desafío se obtuvo un índice de calificación del 0.63, encontrándose este resultado en la escala valorativa de Regular esto tiene relación con lo que dice (Montero, 2015) donde plantea estrategias para mejorar el clima organizacional de acuerdo a las dimensiones que establecen.

5.2.5 Dimensión Relaciones de la Variable Clima Organizacional

- En la tabla 05 se aprecia que de los encuestados 100% (24), respecto a la variable clima organizacional y su dimensión relaciones se obtuvo un índice de calificación del 0.73, encontrándose este resultado en la escala valorativa de buena esto tiene relación con la que dice (Obreque, 2015) respecto a la relación que tiene el clima con la comunicaron dentro de la empresa.

5.2.6 Dimensión Cooperaciones de la Variable Clima Organizacional

- En la tabla 06 se aprecia que de los encuestados 100% (24), respecto a la variable clima organizacional y su dimensión cooperaciones se obtuvo un índice de calificación del 0.63 encontrándose este resultado en la escala valorativa de regular, esto coincide con lo dicho en (catarina, 2018) donde se expresa que es importante tener una buena cooperación entre los miembros de la organización para poder lograr los objetivos planteados por la misma.

5.2.7 Dimensión Estándares de la Variable Clima Organizacional

- En la tabla 07 se aprecia que de los encuestados 100% (24), respecto a la variable clima organizacional y su dimensión estándares se obtuvo un índice de calificación del 0.65 encontrándose este resultado en la escala valorativa de regular esto coincide con (Peralta, 2002) donde nos dice que cumpliendo con los estándares establecidos traerán una buena productividad para la empresa.

5.2.8 Dimensión Conflictos de la Variable Clima Organizacional

- En la tabla 08 se aprecia que de los encuestados 100% (24), respecto a la variable clima organizacional y su dimensión conflictos se obtuvo un índice de calificación del 0.69 encontrándose este resultado en la escala valorativa de Bueno contradiciendo lo que expreso (Palacios, 2017) indicando haber obtenido un nivel medio.

5.2.9 Dimensión Identidad de la Variable Clima Organizacional

- En la tabla 09 se aprecia que de los encuestados 100% (24), respecto a la variable clima organización y su dimensión identidad se obtuvo un índice de calificación del 0.62 encontrándose este resultado en la escala valorativa de Regular coincidiendo con lo que tiene (Obreque, 2015) con la buena relación de la identidad con el clima organizacional.

5.2.10 Dimensión Diseño De Cargo de la variable satisfacción laboral

- En la tabla 01 se aprecia que de los encuestados 100% (24), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión diseño de puesto se obtuvo un índice de calificación del 0.64 encontrándose este resultado

en la escala valorativa de Regular esto tiene relación con lo encontrado por (Humanos, 2019) donde indica que un buen diseño de puesto puede dar lugar a la satisfacción del trabajador.

5.2.11 Dimensión Comunicación de la variable satisfacción laboral

- En a tabla 02 se aprecia que de los encuestados 100% (24), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión comunicación se obtuvo un índice de calificación del 0.64 encontrándose este resultados en la escala valorativa de Regular de acuerdo con lo encontrado en (Tarazona, 2018) donde indica que la comunicación es un elemento estratégico para toda organización, podemos decir que si existe en nuestro estudio aplicándole algunas mejores para poder subir a la escala valorativa de excelente.

5.2.12 Dimensión Motivación de la variable satisfacción laboral

- En la tabla 03 se aprecia que de los encuestados 100% (24), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión motivación se obtuvo un índice de calificación del 0.65 encontrándose este resultado en la escala valorativa de buena, de acuerdo con lo encontrado en (Ramírez, 2015) podemos decir que a más la motivación hacia los trabajadores los motivara a realizar de forma óptima todas las actividades y objetivos encargadas.

5.2.13 Dimensión Trabajo En Equipo de la variable satisfacción laboral

- En la tabla 04 se aprecia que de los encuestados 100% (24), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión trabajo en equipo se

obtuvo un índice de calificación del 0.64 encontrándose este resultado en la escala valorativa de regular se puede decir que coincide con lo encontrado en (Suarez, 2015) sobre la importancia que tiene trabajar en equipo en una empresa y los buenos resultados que brinda para cada miembro y la organización.

5.2.14 Dimensión Zonas Soft-Seating. de la variable satisfacción laboral

- En la tabla 05 se aprecia que de los resultados 100% (24), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión Zona soft – seating se obtuvo un índice de calificación del 0.64 encontrándose este resultado en la escala valorativa de regular, de acuerdo con (Lambda, 2013) nos indica que es necesaria para toda empresa contar con una zona de descanso y reuniones espontaneas para los trabajadores logrando quitarles un poco el estrés de tanto trabajo brindándole la satisfacción necesaria y para así lograr mantener una buena productividad.

5.2.15 Dimensión Salario de la variable satisfacción laboral

- En la tabla 06 se aprecia que de los resultados 100% (24), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión salario bajo se obtuvo un índice de calificación del 0.63 en encontrándose este resultado en la escala valorativa de regular expresando que los trabajadores no se encuentran satisfechos con los salarios que reciben teniendo una actitud de inconformidad, esto contradice a lo encontrado en (Eden, 2016), donde nos índice la influencia que tiene el salario en la satisfacción de los trabajadores.

5.2.16 Dimensión Relación Con Los Compañeros O Jefes de la variable satisfacción laboral

- En la tabla 07 se aprecia que de los resultados 100% (24), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión Relación con los compañeros o jefes se obtuvo un índice de calificación del 0.63 en encontrándose este resultado en la escala valorativa de regular esto coincide con lo expresado en (Eden, 2016) donde nos indica que debemos evitar actitudes prepotentes o desconsideradas y mantener una buena relación en nuestro trabajo con los compañeros o jefes.

5.2.17 Dimensión Posibilidades De Promoción de la variable satisfacción laboral

- En la tabla 08 se aprecia que de los resultados 100% (24), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión posibilidades de promoción se obtuvo un índice de calificación del 0.63 en encontrándose este resultado en la escala valorativa de regular esto tiene relación con lo encontrado en (Eden, 2016) donde nos dice que debemos hacer que los trabajadores se sientan satisfechos con su centro de trabajo como un lugar donde pueden desarrollarse en lo personal y profesional.

5.2.18 Dimensión Condiciones Laborales de la variable satisfacción laboral

- En la tabla 09 se aprecia que de los resultados 100% (24), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión condiciones laborales o jefes se obtuvo un índice de calificación del 0.67 en encontrándose este resultado en la escala valorativa de buena esto tiene que ver con lo indicado en (Eden, 2016) donde nos dice que tener un ambiente limpio,

iluminación garantizara que el trabajador se sienta satisfecho con las condiciones que la empresa le pueda ofrecer y no va a querer abandonar la empresa

5.2.19 Dimensión Conciliar La Vida Familiar Y Laboral de la variable satisfacción laboral

- En la tabla 10 se aprecia que de los resultados 100% (24), respecto a la variable satisfacción laboral y su dimensión Conciliar la vida familiar y laboral se obtuvo un índice de calificación del 0.65 en encontrándose este resultado en la escala valorativa de regular esto coincide con (Eden, 2016) donde no dice que toda empresa debe darles tiempo a sus trabajadores para pasar con su familia de esa manera brindarles una satisfacción y permanecer en su centro de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

- **Según Objetivo N° 1**

Se concluyó que la gran mayoría de los trabajadores de las Mypes restobares del distrito de Tumbes, encontrándose el clima organizacional en la escala valorativa de bueno frente a los resultados lo que nos indica que la gran mayoría de los trabajadores están contentos en sus centro de trabajo, en la dimensión estructura la percepción que los trabajadores tienen dio como resultado en la escala valorativa buena esto quiere decir que los jefes están realizando un buen trabajo en el ambiente físico de sus trabajadores, en la dimensión responsabilidad dio como resultado en la escala valorativa de regular lo que indica que los jefes no les permiten mucho a los trabajadores que tomen sus propias decisión, en la dimensión recompensa dio como resultado en la escala valorativa de regular lo que indica que los jefes no reconocen el esfuerzo de sus trabajadores, en la dimensión desafío dio como resultado en la escala valorativa de regular lo cual quiere decir que estas empresas no les ofrecen muchos retos dentro de su centro de trabajo, en la dimensión relaciones dio como resultado en la escala valorativa de buena esto quiere decir que los trabajadores si llevan un buen vínculo con sus compañeros y sus jefes, en la dimensión cooperaciones dio como resultado en la escala valorativa de regular esto quiere decir que a las empresas les falta un poco saber motivar y brindarles ese espíritu de compañerismo al momento de ayudar a los demás, en la dimensión estándares dio como resultado en la escala valorativa de regular lo que indica que los

trabajadores les agrada la manera como su centro de trabajo determina cada función, en la dimensión conflictos dio como resultado en la escala valorativa de bueno esto quiere decir que los jefes si les brindan un ambiente laboral agradable a sus trabajadores al momento de realizar sus labores asiéndolos sentir feliz de estar trabajando allí, en la dimensión identidad dio como resultado en la escala valorativa de regular esto nos indica que varios de los trabajadores si se sienten parte de la empresa.

- **Según Objetivo N° 2**

Se concluyó que la mayoría de los trabajadores de las Mypes restobares del distrito de Tumbes, encontrándose la satisfacción laboral en la escala valorativa de regular frente a los resultados dados, como podemos ver en los resultados que los trabajadores necesitan sentirse más satisfechos en cuanto algunas de las dimensiones, en la dimensión diseño de cargo dio como resultado en la escala valorativa de regular esto indica que los trabajadores no están tan satisfechos con las especificaciones que las empresas da respecto a las ocupaciones de los colaboradores, en la dimensión comunicación dio como resultado en la escala valorativa de regular esto quiere decir que hay buena comunicación entre todos los miembros de las empresas, en la dimensión motivación dio como resultado en la escala valorativa de bueno lo que indica que los trabajadores sienten el suficiente impulso para realizar sus actividades y culminarlas, en la dimensión trabajo en equipo dio como resultado en la escala valorativa de regular lo que quiere decir que los trabajadores si se sienten satisfechos con la participación que tiene cada colaborador en las

tareas de la empresa, en la dimensión soft-seating dio como resultado en la escala valorativa de regular lo que indica que algunos trabajadores están satisfechos con la zona de descanso o relajó que su trabajo les brinda, en la dimensión salario dio como resultado en la escala valorativa de regular lo cual indica que algunos de los trabajadores sienten que necesitan que les suban un poco su salario, en la dimensión relación con los compañeros o jefes dio como resultado en la escala valorativa de regular esto indica que es conforme la actitudes positivas que sienten por parte de sus compañeros y jefe(s), en la dimensión posibilidades de promoción dio como resultado en la escala valorativa de regular lo que nos indica que las empresas si les dan medios para crecer en su centro laboral, en la dimensión condiciones laborales dio como resultado en la escala valorativa de buena lo que nos indica que la percepción que la gran mayoría de los trabajadores tienen respecto al bienestar físico y mental que reciben por parte de su centro laboral les resulta grata, en la dimensión conciliar la vida familiar y laboral laborales dio como resultado en la escala valorativa de regular lo que nos dice que los trabajadores necesitan tener un poco más de espacio con su familia para poder sentirse más satisfecho y llegar feliz a su trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Añazco, A. (Agosto de 2017). *Universidad Esan*. Obtenido de repositorio.esan.edu:
http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1137/2017_MATP_15-2_23_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ascarza, K. H. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013* .
Obtenido de cybertesis.unmsm.edu.pe:http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6054/Ascarza_vk.pdf?sequence=1

Brusual, F. (Noviembre de 2016). *clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios reliability and risk management*.
Obtenido de dspace.biblioteca.um.edu.mx:
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/133/Tesis%20Fabiola%20Beatriz%20Bruzual%20Sandrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

catarina. (2018). *climaorganizacional*. Obtenido de [catarina.udlap](http://catarina.udlap.mx):
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/sanchez_v_g/capitulo1.pdf

Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios Editoriales, S.L.

Definista. (2018). *Definición de Satisfacción Laboral*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion-laboral/>

Dialnet. (2011). *Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería.*

Obtenido de dialnet: [file:///C:/Users/pc20/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalSatisfaccionLaboralYSuRelacionC-5114801%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pc20/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalSatisfaccionLaboralYSuRelacionC-5114801%20(1).pdf)

Eden. (12 de FEBRERO de 2016). *Satisfacción laboral: factores de influencia*

positivos y negativos. Obtenido de aguaeden: <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>

Edenred. (2015).

ESTRADA, J. Y. (2017). Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4644/CLIMA_LABORAL_TRABAJADORES_PALACIOS ESTRADA_JANE_YESSENI_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y

farq. (2019). *DEFINICIÓN.* Obtenido de farqweb.wordpress:

<https://farqweb.wordpress.com/definicion/>

Gestion. (2015). *Satisfacción laboral: descubre cómo evaluarla y toma medidas para*

motivar a tus trabajadores. Obtenido de Gestion: <https://www.gestion.org/satisfaccion-laboral/>

Guzman, A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción*

laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global. Obtenido de repositorio.urp.edu.pe:

<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta). Retrieved from www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com

Humanos, R. (2019). *Diseño de Puestos de Trabajo*. Obtenido de administracion-de-rr-hh: <https://administracion-de-rr-hh.blogspot.com/2011/09/disenio-de-puestos-de-trabajo.html>

infocapitalhumano. (2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Infocapitalhumano. (2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Lambda. (2013). *La importancia de crear una zona de descanso en la oficina*. Obtenido de lambdatres: <https://www.lambdatres.com/2013/05/la-importancia-de-crear-una-zona-de-descanso-en-la-oficina/>

lizarra, k. (17 de febrero de 2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de karinlizarra.blogspot.com/2016/02/clasificacion-del-clima-organizacional.html

- México, U. (17 de diciembre de 2013). *universia mexico*. Obtenido de <http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2013/12/17/1070407/mal-clima-laboral-predomina-54-jovenes-mexicanos.html>
- Millán, J. D. (30 de marzo de 2017). *clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD*. Obtenido de tesis.usat.edu.pe: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf
- Montero, W. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérida-Tolima, 2015*. Obtenido de stadium.unad.edu.co: <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/6229/1/93239309.pdf>
- Morales, C. P. (2014). *Importancia del clima organizacional en la productividad*. Obtenido de repository.unimilitar.: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13586/1/ENSAYO_DE_GRADO_.pdf
- Mypes. (2019). *¿qué son las mypes? aquí aclaramos tus dudas*. Obtenido de mypes.pe: <https://mypes.pe/noticias/que-son-las-mypes-aqui-aclaramos-tus-dudas>
- Obreque, A. (julio de 2015). *“Clima Organizacional Y Compromiso Funcionario En Un Hospital Público De Baja Complejidad”*. Obtenido de bibliodigital.saludpublica.uchile.cl: <http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/12345>

6789/387/Tesis_+Andrea+Obreque+Huenchuan.pdf;jsessionid=FB7B7B0AF
D373C99E626425CD38AAFDA?sequence=1

Olvarez, L. (2012). *Medición y evaluación de la satisfacción laboral; experiencia cubana*. Obtenido de monografias.:

<https://www.monografias.com/trabajos61/evaluacion-satisfaccion-laboral-cuba/evaluacion-satisfaccion-laboral-cuba2.shtml>

Palacios, J. Y. (2017). *Nivel de clima laboral del personal policial de la unidad de servicios especiales “use” - Tumbes, 2017*. Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4644/CLIMA_LABORAL_TRABAJADORES_PALACIOS ESTRADA_JANE_YESSENI A.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peralta, R. (26 de junio de 2002). *El Clima Organizacional*. Obtenido de gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>

Pérez, T. (2012). *La insatisfacción laboral*. Obtenido de lechepuleva:
<https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>

Psicología. (11 de marzo de 2011). *El clima organizacional: Conceptos*. Obtenido de psicologiayempresa:
<https://psicologiayempresa.com/el-clima-organizacional-conceptos.html>

Ramírez, R. (02 de MARZO de 2015). *Importancia de la motivación en la satisfacción laboral*. Obtenido de gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-motivacion-en-la-satisfaccion-laboral/>

Randstad. (20 de febrero de 2018). *chile: sube la confianza de los chilenos en encontrar un nuevo empleo durante los próximos 6 meses*. Obtenido de https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/chile-sube-la-confianza-de-encontrar-un-nuevo-empleo_1663/

Recursos. (2018). *Tipos de clima laboral*. Obtenido de teoriasorganizacionales.wordpress.com:
<https://teoriasorganizacionales.wordpress.com/tipos-de-clima-laboral/>

Renteria, A. (2018). *Caracterización del clima rganizacional y la satisfacción de los docentes de las mypes del sector educación, rubro instituciones educativas nivel inicial en la av. panamericana norte - Tumbes, año 2017*. Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe/:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3833/CLIMA_ORGANIZACIONAL_SATISFACCION_LABORAL_RENTERIA_HENCKELL_ANA_%20PATRICIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Suarez, L. Y. (MAYO de 2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. Obtenido de [repository.unimilitar](http://repository.unimilitar.edu.co):
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20Y%20SUAREZ%20L%20Y%20MAYO%20DE%202015.pdf?jsessionid=647538A39D879ACDF285B79FEBD4EC48?sequence=2>

Tarazona, J. (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el Módulo Penal de Huánuco, 2018*. Obtenido de [repositorio.ucv](http://repositorio.ucv.edu.pe):
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33026/tucto_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universia México. (17 de diciembre de 2013). *universia mexico*. Obtenido de <http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2013/12/17/1070407/mal-clima-laboral-predomina-54-jovenes-mexicanos.html>

ANEXOS

Anexo 01: Encuestas



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ENCUESTA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL



La presente encuesta está dirigida a los trabajadores de los distintos Restobares ubicados en el Distrito de Tumbes anónimamente con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral en dichas mypes. Estará compuesto por dos cuestionarios, el primero de 13 preguntas cerradas y el segundo de 17 preguntas cerradas aplicando los principios éticos fundamentales de la universidad.

Instrucciones: De manera sincera evalúe cada pregunta en una escala del 0 al 3 siendo 3 Totalmente de acuerdo y 0 Totalmente en desacuerdo marcando con una X

Cuestionario N° 1

PREGUNTAS	Totalmente de acuerdo	Relativamente de acuerdo	Relativamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Se ejecutan periódicamente evaluaciones de desempeño?				
¿Los jefes son abiertos y honestos en sus comunicaciones?				
¿Los ascensos se basan en las competencias y resultados de los empleados?				
¿Los empleados están bien empoderados según las responsabilidades de cada uno?				
¿Ofrecen compensaciones y reconocimiento a los colaboradores por sus logros?				
¿Se promueve el aporte de los empleados en la resolución de los obstáculos que se presentan en la ejecución de trabajo?				
¿Se estimula a los empleados a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer su trabajo?				
¿Crees que existe un alto grado de relación por parte de tus jefes hacia los trabajadores?				
¿Estoy dispuesto a trabajar extra sin que mi jefe lo solicite?				
¿Consideras importante el seguimiento a los cambios de los estándares en las operaciones diarias?				
¿Se respira un aire de respeto en la empresa?				
¿Si tuviera una oportunidad laboral en otra empresa con el mismo salario me quedaría?				
¿Me siento orgulloso de pertenecer a la empresa?				



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE



ENCUESTA SOBRE SATISFACCION LABORAL

Instrucciones: De manera sincera evalúe cada pregunta en una escala del 0 al 3 siendo 3 muy satisfecho y 0 insatisfecho marcando con una X

Cuestionario N° 2

PREGUNTAS	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
¿La selección de personal promueve la participación de los empleados?				
¿La selección se basa en las habilidades de los candidatos?				
¿Los jefes se aseguran que los empleados conozcan con claridad lo que se espera de ellos en su trabajo?				
¿La misión de mi compañía me hace sentir que mi trabajo es importante?				
¿En los últimos meses, ¿alguna persona de la empresa me habló sobre mis progresos?				
¿Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual?				
¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática?				
¿Existen espacios cómodos para reuniones espontáneas?				
¿Existen trabajadores que ganen por menos del promedio establecido?				
¿Las mejores prácticas son compartidas y mejoradas entre departamentos?				
¿Puede decir que existe un clima positivo en su centro de trabajo?				
¿Los empleados usan los planes de desarrollo para obtener sus metas profesionales?				
¿El comportamiento de la alta dirección demuestra que el aprendizaje es valorado?				
¿Las personas cuentan con los manuales, herramientas e información necesaria para hacer su trabajo?				
¿Se dan las condiciones para que las personas compartan y aprendan unas de otras?				
¿El trabajo permite que los empleados logren un adecuado equilibrio entre trabajo y hogar?				
¿Existen respeto por los derechos de todos los trabajadores sobre sus vacaciones y sus días libres?				

Anexo 02: Lista de Mypes

RESTOBAR								
AÑO	N°	FECHA	N° LIC	AUT	NOMBRE Y APELLIDOS	NOM COMERCIAL	GIRO	DIRECCION
2015	222	15/12/15	213-15	3157	VALDEZ PAREDES JUAN MANUEL	DONDE SIEMPRE RESTOBAR LUNCH SAC	RESTOBAR	JR. GRAU N° 505
2016		01/04/16	113-16	3354	CHAVEZ GARAY NELVAR OTONIEL	LA TABERNA DE OTTO	RESTOBAR	AV.PIURA N° 1461 Barrio - BB. AIRES
		09/05/16	228-16	3199	RICARDO ALEXANDER IZQUIERDO NOEL	PAPA CEVICHE	RESTOBAR	AA HH.SALAMANCA MZ. A LT 13
		12/05/16	231-16	3208	MARTINEZ TORRES KEYLA PAOLA	LULA'S RESTOBAR	RESTOBAR	JR. FCO NAVARRETE N° 415
		07/07/16	297-16	3246	MENDOZA BECERRA JIMMY CLARK	PREVIOS RESTOBAR PUB DISCOTEK	RESTOBAR VIDEO PUB	JR. ALFONSO UGARTE N° 206
		20/09/16	360-16	3306	ALBARRACIN MORAN JORGE MARTIN	EL BRASERO RESTOBAR PEÑA	RESTOBAR PEÑA	AV. TUMBES NORTE N° 251
2017	354	29/09/17	351-17	3971	CRUZ OLIVA CLAUDIO HENRY	ESTOBAR LA OSTR	RESTOBAR	CA. 24 DE JULIO Y JR. PASAMAYITO N° 576
	366	06/10/17	363-17	3975	ADA BAZAN JOSE	KARAOKE TUMBOS RESTOBAR & BOXES	KARAOKE RESTOBAR & BOXES	JR. BOLOGNESI N° 1377 URB. SALAMANCA
2018					NO HAY			

Anexo 03: Matriz de validación

MATRIZ DE VALIDACION																	
Título del proyecto	CARACTERISTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL EN LAS MYPES DEL SECTOR RESTOBARES DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018.																
Objetivo	Determinar la influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral en las mypes del sector restobares de la distrito de Tumbes, 2018.																
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de las repuestas			Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones		
				Buena	Regular	Deficiente	Relación entre la variable		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
Clima Organizacional	Estructura	Grado de percepción de los miembros de la organización o empresa sobre la situación interna y su desempeño laboral.	¿Se ejecutan periódicamente evaluaciones de desempeño? ¿Los jefes son abiertos y honestos en sus comunicaciones?				X		X		X		X				
	Responsabilidad Individual	Grado de responsabilidad que tiene cada miembro en tomar una decisión.	¿Los empleados están bien empoderados según las responsabilidades de cada uno?				X		X		X		X				
	Recompensa	Grado de recompensa que tiene cada trabajador de acuerdo a sus resultados de su desempeño.	¿Los ascensos se basan en las competencias y resultados de los empleados? ¿Ofrecen compensaciones y reconocimiento a los colaboradores por sus logros?				X		X		X		X				
	Desafío	Grado que tiene esta empresa en correr riesgos, convirtiendo a los trabajadores en personas competentes y seguras.	¿Se promueve el aporte de los empleados en la resolución de los obstáculos que se presentan en la ejecución de trabajo? ¿Se estimula a los empleados a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer su trabajo?				X		X		X		X				

MATRIZ DE VALIDACION

	Relaciones	Grado de relación entre los subordinados y los jefes.	¿Crees que existe un alto grado de relación por parte de tus jefes hacia los trabajadores?																						
	Cooperación	Grado de motivación de los miembros de esta organización	¿Esta dispuesto a trabajar extra sin que mi jefe lo solicite?																						
	Estándares	Grado de importancia de los trabajadores en los estándares de la productividad de la organización.	¿Usted cumple con las políticas establecidas acorde a las operaciones diarias de la empresa?																						
	Conflicto	Grado de respeto en cuanto las opiniones de todos quienes conforman una empresa.	¿Se respira un aire de respeto en la empresa?																						
	Identidad	Grado de pertenencia por parte de los trabajadores hacia su centro de trabajo.	¿Se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa? ¿Si tuviera una oportunidad laboral en otra empresa con el mismo salario me quedaria?																						
Satisfacción Laboral	Diseño de cargo	Grado que el perfil del puesto se ajusta al perfil del empleado.	¿Tus conocimientos, capacidades, habilidades están de acuerdo a lo que realizas en este puesto? ¿La selección se basa en las habilidades de los candidatos?																						
	Comunicación	Grado de comunicación entre los trabajadores y los jefes.	¿Los jefes se aseguran que los empleados conozcan con claridad lo que se espera de ellos en su trabajo?																						
	Motivación	Grado de motivación hacia los trabajadores.	¿La misión de esta compañía lo hace sentir que su trabajo es importante? ¿En los últimos meses, ¿alguna persona de la empresa me habló sobre mis progresos?																						


 NÚMERO DE COLEGIATURA 81733
 MAESTRO EN FINANZAS

MATRIZ DE VALIDACION

Trabajo en Equipo	Grado de trabajo en equipo dentro de la organización o empresa	¿Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual?												
Zonas soft-seating	Grado de existencia de las zonas soft-seating dentro de la organización	¿Existen espacios cómodos para reuniones espontáneas?					X	X	X	X	X			
Salario Bajo	Grado que los miembros de una organización perciben el salario bajo.	¿Existen trabajadores que ganen por menos del promedio establecido?					X	X	X	X	X			
Mala relación con los compañeros o jefes.	Grado de conocimiento sobre la mala relación que hay entre los miembros de una organización	¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática? ¿Las mejores prácticas son compartidas y mejoradas entre departamentos? ¿Puede decir que existe un clima positivo en su centro de trabajo?					X	X	X	X	X			
Escasa o nulas posibilidades de promoción.	Grado de percepción en cuanto a las escalas de promoción en el centro de trabajo	¿Los empleados usan los planes de desarrollo para obtener sus metas profesionales? ¿El comportamiento de la alta dirección demuestra que el aprendizaje es valioso?					X	X	X	X	X			
Malas condiciones laborales.	Grado de percepción sobre las malas condiciones laborales que tiene los miembros de la organización	¿Las personas cuentan con los manuales, herramientas e información necesaria para hacer su trabajo? ¿Se dan las condiciones para que las personas compartan y aprendan unas de otras?					X	X	X	X	X			
Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral	Grado de apreciación de los trabajadores sobre la imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral.	¿El trabajo permite que los empleados logren un adecuado equilibrio entre trabajo y hogar? ¿Existen respeto por los derechos de todos los trabajadores sobre sus vacaciones y sus días libres?					X	X	X	X	X			


M. EN C. CRISTIAN SOSA ORELLANA
 MEMBRO DE COLEGIATURA ENFERMERA
 MAGISTER EN FINANZAS

MATRIZ DE VALIDACION

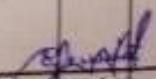
Titulo del proyecto	CARACTERISTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL EN LAS MYPES DEL SECTOR RESTOBARES DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018.																
Objetivo	Determinar la influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral en las mypes del sector restobares de la distrito de tumbes, 2018.																
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de las repuestas			Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones		
				Bueno	Regular	Deficiente	Relación entre la variable		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
Clima Organizacional	Identidad	Grado de percepción de los miembros de la organización u empresa sobre la situación interna y su desempeño laboral.	¿Se ejecutan periódicamente evaluaciones de desempeño? ¿Las peticiones son abiertas y honestas en sus comunicaciones?				X		X		X		X				
	Responsabilidad Individual	Grado de responsabilidad que tiene cada miembro en tomar una decisión.	¿Los empleados aman tener empoderados según las responsabilidades de cada uno?				X		X		X		X				
	Recompensa	Grado de recompensa que tiene cada trabajador de acuerdo a sus resultados de su desempeño	¿Los ascensos se basan en las competencias y resultados de los empleados? ¿Ofrecen compensaciones y reconocimientos a los colaboradores por sus logros?				X		X		X		X				
	Desafío	Grado que tiene esta empresa en correr riesgos, convirtiendo a los trabajadores en personas competentes y seguras.	¿Se promueve el aporte de los empleados en la resolución de los obstáculos que se presentan en la ejecución de trabajo? ¿Se estimula a los empleados a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer su trabajo?				X		X		X		X				


 Lic. Adm. Edgardo Jimenez Requena
 RUC - CLAD Nº 82622

MATRIZ DE VALIDACION

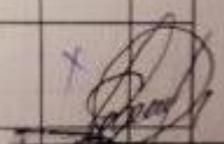
	Relaciones	Grado de relación entre los subordinados y los jefes. ¿Crees que existe un alto grado de relación por parte de tus jefes hacia los trabajadores?								X		
	Cooperación	Grado de motivación de los miembros de esta organización. ¿Está dispuesto a trabajar extra sin que mi jefe lo solicite?								X		
	Estándares	Grado de importancia de los trabajadores en los estándares de la productividad de la organización. ¿Usted cumple con las políticas establecidas acorde a las operaciones diarias de la empresa?								X		
	Conflicto	Grado de respeto en cuanto las opiniones de todos quienes conforman una empresa. ¿Se respeta sin aire de respeto en la empresa?								X		
	Identidad	Grado de pertenencia por parte de los trabajadores hacia su centro de trabajo. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa? ¿Si tuviera una oportunidad laboral en otra empresa con el mismo salario me quedaría?								X		
Satisfacción Laboral	Diseño de cargo	Grado que el perfil del puesto se ajusta al perfil del empleado. ¿Tus conocimientos, capacidades, habilidades están de acuerdo a lo que realizan en este puesto? ¿La selección se basa en las habilidades de los candidatos?								X		
	Comunicación	Grado de comunicación entre los trabajadores y los jefes. ¿Los jefes se aseguran que los empleados conozcan con claridad lo que se espera de ellos en su trabajo?								X		
	Motivación	Grado de motivación hacia los trabajadores. ¿La misión de esta compañía lo hace sentir que su trabajo es importante? ¿En los últimos meses, ¿alguna persona de la empresa me habló sobre mis progresos?								X		
 Lic. Nelm. Eduardo Jimenez Lozano RUC - CLAD N° 02622												

MATRIZ DE VALIDACION											
Trabajo en Equipo	Grado de trabajo en equipo dentro de la organización o empresa	¿Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual?							X	X	
Zonas soft-seating.	Grado de existencia de las zonas soft-seating dentro de la organización.	Existen espacios cómodos para reuniones espontáneas?			X	X		X	X	X	
Salario Bajo	Grado que los miembros de una organización perciben el salario bajo.	¿Existen trabajadores que ganen por menos del promedio establecido?			X	X		X	X	X	
Mala relación con los compañeros o jefes.	Grado de conocimiento sobre la mala relación que hay entre los miembros de una organización	¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática? ¿Las mejores prácticas son compartidas y mejoradas entre departamentos? ¿Puede decir que existe un clima positivo en su centro de trabajo?			X	X		X	X	X	
Escasa o nulas posibilidades de promoción.	Grado de percepción en cuanto a las escalas de promoción en el centro de trabajo	¿Los empleados usan los planes de desarrollo para obtener sus metas profesionales? ¿El comportamiento de la alta dirección demuestra que el aprendizaje es valorado?			X	X		X	X	X	
Malas condiciones laborales.	Grado de percepción sobre las malas condiciones laborales que tiene los miembros de la organización.	¿Las personas cuentan con los manuales, herramientas e información necesaria para hacer su trabajo? ¿Se dan las condiciones para que las personas compartan y aprendan unas de otras?			X	X		X	X	X	
Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral	Grado de apreciación de los trabajadores sobre la imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral	¿El trabajo permite que los empleados logren un adecuado equilibrio entre trabajo y hogar? ¿Existen respeto por los derechos de todos los trabajadores sobre sus vacaciones y sus días libres?			X	X		X	X	X	


 Lic. Adm. Edgardo Jimenez Izquierdo
 RUC - CLAD N° 02622

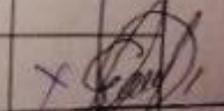
MATRIZ DE VALIDACION

	Relaciones	Grado de relación entre los subordinados y los jefes.	¿Crees que existe un alto grado de relación por parte de tus jefes hacia los trabajadores?						X	X	X	X	X	
	Cooperación	Grado de motivación de los miembros de esta organización.	¿Está dispuesto a trabajar extra sin que mi jefe lo solicite?					X	X	X	X	X	X	
	Estándares	Grado de importancia de los trabajadores en los estándares de la productividad de la organización.	¿Usted cumple con las políticas establecidas acorde a las operaciones diarias de la empresa?					X	X	X	X	X	X	
	Conflicto	Grado de respeto en cuanto las opiniones de todos quienes conforman una empresa.	¿Se respira un aire de respeto en la empresa?					X	X	X	X	X	X	
	Identidad	Grado de pertenencia por parte de los trabajadores hacia su centro de trabajo.	¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa? ¿Si tuviera una oportunidad laboral en otra empresa con el mismo salario me quedaría?					X	X	X	X	X	X	
Satisfacción Laboral	Diseño de cargo	Grado que el perfil del puesto se ajusta al perfil del empleado.	¿Tus conocimientos, capacidades, habilidades están de acuerdo a lo que realizas en este puesto? ¿La selección se basa en las habilidades de los candidatos?					X	X	X	X	X	X	
	Comunicación	Grado de comunicación entre los trabajadores y los jefes.	¿Los jefes se aseguran que los empleados conozcan con claridad lo que se espera de ellos en su trabajo?					X	X	X	X	X	X	
	Motivación	Grado de motivación hacia los trabajadores.	¿La misión de esta compañía lo hace sentir que su trabajo es importante? ¿En los últimos meses, alguna persona de la empresa me habló sobre mis progresos?					X	X	X	X	X	X	


 Mg. DPA. Octavio Guerrero Garcia
 CLAD: 09883

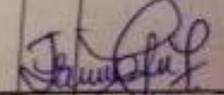
MATRIZ DE VALIDACION

Trabajo en Equipo	Grado de trabajo en equipo dentro de la organización o empresa	¿Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual?				X			X				X				X	
Zonas soft-seating	Grado de existencia de las zonas soft-seating dentro de la organización.	Existen espacios cómodos para reuniones espontáneas?				X			X				X				X	
Salario Bajo	Grado que los miembros de una organización perciben el salario bajo.	¿Existen trabajadores que ganen por menos del promedio establecido?				X			X				X				X	
Mala relación con los compañeros o jefes.	Grado de conocimiento sobre la mala relación que hay entre los miembros de una organización.	¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática? ¿Las mejores prácticas son compartidas y mejoradas entre departamentos? ¿Puedo decir que existe un clima positivo en su centro de trabajo?				X			X				X				X	
Escasas o nulas posibilidades de promoción.	Grado de percepción en cuanto a las escalas de promoción en el centro de trabajo	¿Los empleados usan los planes de desarrollo para obtener sus metas profesionales? ¿El comportamiento de la alta dirección demuestra que el aprendizaje es valorado?				X			X				X				X	
Malas condiciones laborales.	Grado de percepción sobre las malas condiciones laborales que tiene los miembros de la organización.	¿Las personas cuentan con los manuales, herramientas e información necesaria para hacer su trabajo? ¿Se dan las condiciones para que las personas compartan y aprendan unas de otras?				X			X				X				X	
Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral	Grado de apreciación de los trabajadores sobre la imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral.	¿El trabajo permite que los empleados logren un adecuado equilibrio entre trabajo y hogar? ¿Existen respeto por los derechos de todos los trabajadores sobre sus días libres?				X			X				X				X	

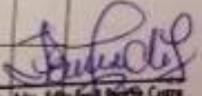

 Mg. DPO. Gabriel Guerrero Garcia
 CIAD: 09883

MATRIZ DE VALIDACION

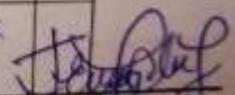
Título del proyecto																	
CARACTERISTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL EN LAS MYPES DEL SECTOR RESTOBARES DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018.																	
Objetivo																	
Determinar la influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral en las mypes del sector restobares de la distrito de tumbes, 2018.																	
Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opinión de las repuestas			Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones		
				Buena	Regular	Deficiente	Relación entre la variable		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
Clima Organizacional	Participación	Grado de percepción de los miembros de la organización o empresa sobre la situación interna y su desempeño laboral.	¿Se realizan periódicamente evaluaciones de desempeño? ¿Los jefes son abiertos y honestos en sus comunicaciones?				X		X		X		X				
	Responsabilidad Individual	Grado de responsabilidad que tiene cada miembro en tomar una decisión.	¿Los empleados están bien empoderados según las responsabilidades de cada uno?				X		X		X		X				
	Recompensa	Grado de recompensa que tiene cada trabajador de acuerdo a sus resultados de su desempeño.	¿Las acciones se basan en las competencias y resultados de los empleados? ¿Ofrecen compensaciones y reconocimiento a los colaboradores por sus logros?				X		X		X		X				
	Desafío	Grado que tiene esta empresa en coerer riesgos, convirtiendo a los trabajadores en personas competentes y seguras.	¿Se promueve el apoyo de los empleados en la resolución de los obstáculos que se presentan en la ejecución de trabajo? ¿Se estimula a los empleados a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer su trabajo?				X		X		X		X				


 Mg. Dr. Adm. Eda José Pineda Castro
 CLAD - 04038

MATRIZ DE VALIDACION												
Relaciones	Grado de relación entre los subordinados y los jefes.	¿Crees que existe un alto grado de relación por parte de tus jefes hacia los trabajadores?							X			
Cooperación	Grado de motivación de los miembros de esta organización	¿Está dispuesto a trabajar extra sin que mi jefe lo solicite?				X	X	X	X	X		
Estándares	Grado de importancia de los trabajadores en los estándares de la productividad de la organización.	¿Usted cumple con las políticas establecidas acorde a las operaciones diarias de la empresa?				X	X	X	X	X		
Conflicto	Grado de respeto en cuanto las opiniones de todos quienes conforman una empresa	¿Se respeta un aire de respeto en la empresa?				X	X	X	X	X		
Identidad	Grado de pertenencia por parte de los trabajadores hacia su centro de trabajo.	¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa? ¿Si tuviera una oportunidad laboral en otra empresa con el mismo salario me quedaría?				X	X	X	X	X		
Satisfacción Laboral	Dicho de cargo	Grado que el perfil del puesto se ajusta al perfil del empleado ¿Tus conocimientos, capacidades, habilidades están de acuerdo a lo que requiere en este puesto? ¿La selección se basa en las habilidades de los candidatos?				X	X	X	X	X		
	Comunicación	Grado de comunicación entre los trabajadores y los jefes.				X	X	X	X	X		
	Motivación	Grado de motivación hacia los trabajadores. ¿La misión de esta compañía lo hace sentir que su trabajo es importante? ¿En los últimos meses, alguna persona de la empresa me habló sobre sus progresos?				X	X	X	X	X		

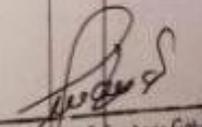

 Mg. Edilberto Perillo Castro
 CLAD - 04038

		MATRIZ DE VALIDACIÓN												
Trabajo en Equipo	Grado de trabajo en equipo dentro de la organización o empresa	¿Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual?								X	X	X	X	X
Zonas soft-seating	Grado de existencia de las zonas soft-seating dentro de la organización.	Existen espacios cómodos para reuniones espontáneas?								X	X	X	X	X
Salario Bajo	Grado que los miembros de una organización perciben el salario bajo.	¿Existen trabajadores que ganen por menos del promedio establecido?								X	X	X	X	X
Mala relación con los compañeros o jefes.	Grado de conocimiento sobre la mala relación que hay entre los miembros de una organización.	¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática? ¿Las mejores prácticas son compartidas y mejoradas entre departamentos? ¿Puede decir que existe un clima positivo en su centro de trabajo?								X	X	X	X	X
Escasa o malas posibilidades de promoción.	Grado de percepción en cuanto a las escalas de promoción en el centro de trabajo.	¿Los empleados usan los planes de desarrollo para obtener sus metas profesionales? ¿El comportamiento de la alta dirección demuestra que el aprendizaje es valorado?								X	X	X	X	X
Malas condiciones laborales.	Grado de percepción sobre las malas condiciones laborales que tiene los miembros de la organización.	¿Las personas cuentan con los manuales, herramientas e información necesaria para hacer su trabajo? ¿Se dan las condiciones para que las personas compartan y aprendan unas de otras?								X	X	X	X	X
Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral	Grado de apreciación de los trabajadores sobre la imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral.	¿El trabajo permite que los empleados logren un adecuado equilibrio entre trabajo y hogar? ¿Existen respeto por los derechos de todos los trabajadores sobre sus vacaciones y sus días libres?								X	X	X	X	X


 Mg. Lic. Adm. Edm. Rodríguez-Cruz
 CLAD - 0203

MATRIZ DE VALIDACION

Título del proyecto	CARACTERISTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL EN LAS MYPES DEL SECTOR RESTOBARES DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018.																
Objetivo	Determinar la influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral en las mypes del sector restobares de la distrito de tumbes, 2018.																
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de las respuestas			Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones		
				Bueno	Regular	Deficiente	Relación entre la variable		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
Clima Organizacional	Estructura	Grado de percepción de los miembros de la organización o empresa sobre la situación interna y su desempeño laboral.	<p>¿Se ejecutan personalmente evaluaciones de desempeño?</p> <p>¿Los jefes son objetivos y honestos en sus comunicaciones?</p>				X		X		X		X				
	Responsabilidad Individual	Grado de responsabilidad que tiene cada miembro en tomar una decisión.	¿Los empleados están bien empoderados según las responsabilidades de cada uno?				X		X		X		X				
	Recompensa	Grado de recompensa que tiene cada trabajador de acuerdo a sus resultados de su desempeño.	<p>¿Los ascensos se basan en las competencias y resultados de los empleados?</p> <p>¿Ofrecen compensaciones y reconocimientos a los colaboradores por sus logros?</p>				X		X		X		X				
	Desafío	Grado que tiene esta empresa en correr riesgos, convirtiendo a los trabajadores en personas competentes y seguras.	<p>¿Se promueve el apoyo de los empleados en la resolución de los obstáculos que se presentan en la ejecución de trabajo?</p> <p>¿Se estimula a los empleados a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer su trabajo?</p>				X		X		X		X				

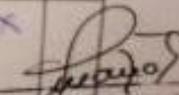

 ADM. UG. de F. Ernesto Galvez
 CLAD N° 09720

MATRIZ DE VALIDACION

	Relaciones	Grado de relación entre los subordinados y los jefes.	¿Crees que existe un alto grado de relación por parte de tus jefes hacia los trabajadores?								X														
	Cooperación	Grado de motivación de los miembros de esta organización	¿Esta dispuesto a trabajar extra sin que mi jefe lo solicite?								X														
	Estándares	Grado de importancia de los trabajadores en los estándares de la productividad de la organización.	¿Usted cumple con las políticas establecidas acorde a las operaciones diarias de la empresa?								X														
	Conflicto	Grado de respeto en cuanto las opiniones de todos quienes conforman una empresa.	¿Se respeta un alto nivel de respeto en la empresa?								X														
	Identidad	Grado de pertenencia por parte de los trabajadores hacia su centro de trabajo.	¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa? ¿Si tuviera una oportunidad laboral en otra empresa con el mismo salario ¿se quedaría?									X													
Satisfacción Laboral	Diseño de cargo	Grado que el perfil del puesto se ajusta al perfil del empleado.	¿Tus conocimientos, capacidades, habilidades están de acuerdo a lo que realizan en este puesto? ¿La selección se basa en las habilidades de los candidatos?								X														
	Comunicación	Grado de comunicación entre los trabajadores y los jefes.	¿Los jefes se aseguran que los empleados conozcan con claridad lo que se espera de ellos en su trabajo?								X														
	Motivación	Grado de motivación hacia los trabajadores	¿La misión de esta compañía lo hace sentir que su trabajo es importante? ¿En los últimos meses, alguna persona de la empresa me habló sobre sus progresos?								X														

[Firma]
ADM. M. F. Luzmila Cobos
CLAD N° 09720

		MATRIZ DE VALIDACION									
Trabajo en Equipo	Grado de trabajo en equipo dentro de la organización o empresa	¿Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual?					X	X	X	X	X
Zonas soft-seating	Grado de existencia de las zonas soft-seating dentro de la organización	Existen espacios cómodos para reuniones espontáneas?					X	X	X	X	X
Salario Bajo	Grado que los miembros de una organización perciben el salario bajo	¿Existen trabajadores que ganan por menos del promedio establecido?					X	X	X	X	X
Mala relación con los compañeros o jefes.	Grado de conocimiento sobre la mala relación que hay entre los miembros de una organización	¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática? ¿Las mejores prácticas son compartidas y mejoradas entre departamentos? ¿Puede estar que exista un clima positivo en su centro de trabajo?					X	X	X	X	X
Escasa o pocas posibilidades de promoción.	Grado de percepción en cuanto a las reales posibilidades de promoción en el sector de trabajo	¿Los empleados usan las planes de desarrollo para obtener sus metas profesionales? ¿El comportamiento de la alta dirección demuestra que el aprendizaje es valorado?					X	X	X	X	X
Malas condiciones laborales.	Grado de percepción sobre las malas condiciones laborales que tiene los miembros de la organización	¿Las personas cuentan con los materiales, herramientas e información necesaria para hacer su trabajo? ¿Se dan las condiciones para que las personas compartan y aprendan unas de otras?					X	X	X	X	X
Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral	Grado de apreciación de los trabajadores sobre la imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral	¿El trabajo permite que los empleados logren un adecuado equilibrio entre trabajo y hogar? ¿Existen respeto por los derechos de todos los trabajadores sobre sus vacaciones y sus días libres?					X	X	X	X	X


 ADM. ME / M. E. Torres Cordero
 CLAD Nº 05720

Anexo 05: Turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface for a document. At the top, the Turnitin logo is on the left, and the user's name "NATALI NICOLL CALLE DOMINGUEZ" and the status "informa final" are on the right. The document content is centered and includes the logo of "ULADY CATOLICA" and the following text: "UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE", "FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS", "ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN", "CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL", "LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS MYPES DEL SECTOR RESTOBARES DEL DISTRITO DE TUMBE", and "2018". On the right side, a red box titled "Resumen de coincidencias" shows a similarity score of "6 %". Below this, a table lists the source of the match: "1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante" with a 6% match. The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with a search bar, various application icons, and system tray information including the time "18:36" and date "10/12/2020".

turnitin

NATALI NICOLL CALLE DOMINGUEZ | informa final

ULADY CATOLICA

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS MYPES DEL
SECTOR RESTOBARES DEL DISTRITO DE TUMBE

2018

Resumen de coincidencias

6 %

1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 6 %

Página: 1 de 25 Número de palabras: 5980

Text-only Report | High Resolution Activado

Buscar

18:36 10/12/2020