

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



RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA SALA DE
ENTRETENIMIENTO MÁS DIVERSIÓN EN LA REGIÓN DE
LAMBAYEQUE

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

AUTOR

EDGAR GERARDO MORALES GARCIA

ASESOR

WILLY ROLANDO ANAYA MORALES

<https://orcid.org/0000-0003-4474-2674>

Chiclayo, 2021

**RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA SALA DE
ENTRETENIMIENTO MÁS DIVERSIÓN EN LA REGIÓN DE
LAMBAYEQUE**

PRESENTADA POR:

EDGAR GERARDO MORALES GARCIA

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo
Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Rolando Eduardo Malca Correa

PRESIDENTE

Cesar Manuel Chuman Cabezas

SECRETARIO

Willy Rolando Anaya Morales

VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta investigación en primer lugar a Dios por darme las fuerzas necesarias para no rendirme, a mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo, son los mejores padres, además, que son la razón y motivo de mi superación, para lograr mis objetivos y metas planteadas en mi vida personal y profesional, hasta llegar hasta este punto de la conclusión de mi carrera.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que e abrieron las puertas y comparten sus conocimientos.

Agradecimientos

Agradecemos a dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a mis padres Eugenio y Maritza, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me ha inculcado. A mis docentes de la escuela de administración que hicieron posible que a lo largo de mi carrera me han permitido expandir mis conocimientos y aportar en mi formación como profesional, así mismo a mis Padres por el apoyo incondicional para mi formación tanto profesional como personal, y las fuerzas que me brindaban para nunca darme por vencido, gracias a ellos porque siempre están en los momentos más difíciles que los necesito, puesto que con su apoyo pude lograr mi proyecto de vida.

Resumen

Esta investigación titulada “Relación del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Mas diversión en la región de Lambayeque”, donde se formuló la siguiente problemática ¿Cuál es la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la salas de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque?, para ello se propuso como objetivo del presente estudio Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la salas de entretenimiento Mas diversión en la región de Lambayeque, teniendo como objetivos específicos: Conocer el nivel del clima organizacional e identificar el nivel la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por los 49 colaboradores de la empresa Mas Diversión, a quienes se les aplicó dos cuestionarios validados, que midió el clima laboral y satisfacción laboral, analizando las dimensiones y estructurado con la escala de Likert.

Los resultados demostraron que las variables fueron valoradas de forma adecuada según los resultados siguientes: que el nivel de clima organizacional es bajo, debido a que se encontró una media de 2.27 que representa el 45.4% de los resultados y que la satisfacción laboral de los trabajadores también es bajo debido a que se obtuvo una media del 2.29 (45.75%). Finalmente se pudo concluir que existe una relación significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, colaboradores.

Abstract

This research entitled "Relationship of the organizational climate in the job satisfaction of the collaborators of the entertainment room More fun in the Lambayeque region", where the following problem was formulated: What is the relationship between the organizational climate and the employees' job satisfaction? of entertainment rooms More Fun in the Lambayeque Region ?, To this purpose it was proposed as the objective of the present study To determine the relationship of the organizational climate and the job satisfaction of the collaborators of the entertainment halls More fun in the Lambayeque region, having as specific objectives: To know the level of the organizational climate and to identify the level of job satisfaction of the collaborators of the entertainment room More Fun in the Lambayeque Region. A methodology of quantitative approach with a non-experimental design of correlation level was used. The sample consisted of 49 collaborators from the company Mas Diversión, to whom two validated questionnaires were applied, which measured the work climate and job satisfaction, analyzing the dimensions and structured with the Likert scale.

The results showed that the dimensions were adequately valued according to the following results: that the organizational climate level is low, due to the fact that an average of 2.27 was found, which represents 45.2% of the results and that the workers' job satisfaction It is also low because an average of 2.29 (47.75%) was obtained. Finally, it was concluded that there is a significant relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the collaborators of the entertainment room Más Diversión in the Lambayeque Region.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, collaborators.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
I. Introducción	10
II. Marco Teórico.....	12
2.1. Antecedentes del problema.....	12
2.2. Bases teórico científicas	14
III. Metodología.....	29
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	29
3.2. Diseño de investigación.....	29
3.3. Población, muestra y muestreo	30
3.4. Criterios de selección.....	30
3.5. Operacionalización de variables	31
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.7. Procedimientos	33
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	33
3.9. Matriz de consistencia	33
3.10. Consideraciones éticas	36
III. Resultados	37
IV. Discusión.....	45
V. Conclusiones	47
VI. Recomendaciones.....	48
VII. Referencias Bibliográficas.....	49
VII. Anexos	55

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	31
Tabla 2. Matriz de consistencia.....	34
Tabla 3. Datos sociodemográficos	37
Tabla 4. Confiabilidad de clima organizacional.....	38
Tabla 5. Confiabilidad de satisfacción laboral	38
Tabla 6. Nivel de clima organizacional por medias	39
Tabla 7. Nivel de clima organizacional por porcentajes	40
Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral por medias.....	41
Tabla 9. Nivel de satisfacción laboral por porcentajes.....	42
Tabla 10. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral	43

Lista de figuras

Figura 1. Modelo del Clima Organizacional.....	18
Figura 2. Nivel de clima organizacional por medias.....	39
Figura 3. Nivel de clima organizacional por porcentajes.....	40
Figura 4. Nivel de satisfacción laboral por medias	41
Figura 5. Nivel de satisfacción laboral por porcentajes	42
Figura 6. Figura radial del clima organizacional	44
Figura 7. Figura radial del clima organizacional	44

I. Introducción

Actualmente las percepciones que tienen los trabajadores colombianos acerca del estado del ambiente de trabajo en sus organizaciones son alentadores, pero también indican que todavía hay muchos aspectos por mejorar. El clima laboral: es la suma de las condiciones físicas como emocionales, en las que los colaboradores de una organización realizan su trabajo. La calidad de las condiciones de dicho clima es directamente proporcional al nivel de satisfacción del talento humano de la organización, que se ve traducido en la efectividad del cumplimiento de sus funciones y por lo tanto se debe tener presente que el trabajador es el activo más importante y que invertir en ello para potenciar las habilidades de sus colaboradores es vital para generar un mejor clima laboral (Cristancho, 2015).

Es por ello que países intentan fomentar un complaciente ambiente en la organización que incite a optar por un modelo que permita crear políticas que coadyuven a mantener activas e incentivadas las competencias laborales de los diferentes colaboradores, propiciando un bienestar laboral, para conseguir los resultados esperados, conllevando a concretar rendimientos deseados como excelente productividad, así lo mencionó Prieto (2013). Por ello, el trabajador para desempeñar una labor específica, las compañías optan por procurar el desarrollo de estrategias que impulsen la satisfacción del talento humano mantenerse activos e identificados con las directrices por un periodo deseable, permitiendo aprovechar sus competencias al máximo para proseguir con un desempeño eficaz sostenido acorde con los estándares para el alcance de óptimos resultados (Oladapo, 2014).

Sin embargo en el Perú la mayoría de los colaboradores optan por laborar comprometidos en compañías que ofrecen diversas oportunidades para su desarrollo profesional, cuyo ambiente motiva a continuar fortaleciendo sus habilidades como capacidades para mejorar sus desempeños, garantizando su bienestar y realización, pero aún persisten organizaciones a aumentar su rentabilidad, sin incorporar nuevas políticas para mejorar el clima percibido para una eficiente gestión de competencias pertenecientes a cada trabajador, esto no permite mantener un personal competente y satisfecho, como lo indicó Calvimontes (2018). Por ende, aduce la necesidad de las organizaciones a implementar adecuadas estrategias que coadyuven a generar ambientes deseables para el colaborador, para que desarrollen con esmero sus labores, asimismo, permite optimizar los resultados, ya que es un factor con predominio en las decisiones de renuncia por insatisfacción e incomodidad evidenciados en el centro laboral, el cual, afecta los rendimientos como el crecimiento competente de la entidad (Sosa, 2018).

Osorio (2018), indicó que muchos trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo en la empresa que laboran no solo enfocándose en sus responsabilidades, por ello tener un líder de equipo que mantenga el foco en sus colaboradores para anticipar un escenario de ‘mal clima’ laboral, es uno de los factores más importantes con vista al impacto sobre el clima laboral, como una comunicación clara. Por otro lado Zumaeta (2018), consideró que vale la pena implementar un buen clima laboral, caso contrario puede llegar a afectar hasta en un 20% la productividad de la empresa, ya que el 81% de los trabajadores peruanos considera que el clima laboral es muy importante para su desempeño dentro de la organización.

El clima organizacional en la empresa Más Diversión, no es de las mejores se observa que no hay preocupación por la gerencia por atender las necesidades de los trabajadores, no busca establecer metas periódicas en cuanto a la satisfacción del trabajador, sino que forme parte de su cultura organizacional, esta situación genera que los colaboradores estén insatisfechos con su puesto de trabajo, que no brinden un buen servicio y atención al cliente, trayendo como consecuencia pérdidas a la empresas, observando disminución en la concurrencia de los clientes que visitan nuestra sala de entretenimiento. Es por ello que la sala de entretenimiento necesita un estudio que permita analizar si el clima organizacional influye en la satisfacción de sus colaboradores que implique poder reforzar y mejorar la percepción que tienen sobre la empresa,

En el estudio se planteó como problemática: ¿Cuál es la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la salas de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque?, para lo cual se tuvo como objetivo principal determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la salas de entretenimiento Mas diversión en la región de Lambayeque, la misma que se responderá en base a los siguientes objetivos específicos, conocer el nivel del clima organizacional e identificar el nivel la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque. Se justifica de forma teórica ya que esta investigación se basará en teorías y estudios confiables con los cuales se darán sustento a los resultados que se obtendrán con respecto a la variable de estudio, en lo metodológico, el estudio hará uso de métodos de investigación de forma analítica e inductiva, de la información y datos obtenidos ya sea por las mismas fuentes primarias, como la información obtenida de la misma empresa, de manera práctica esta investigación proporcionara instrumentos con los cuales se podrá obtener información verídica sobre el clima organizacional de la empresa y estos también podrían ser utilizados más adelante en otras investigaciones.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema

Ahmad, Jasimuddin & Kee (2018), en su artículo científico tuvo como finalidad proporcionar algunas ideas sobre la interacción del clima organizacional y la satisfacción laboral, tomando los rasgos de personalidad como moderador. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, no experimental de nivel exploratorio. Llegando a concluyendo que los resultados implican que hay efectos moderadores de los rasgos de personalidad en la relación entre ciertos aspectos del clima organizacional y la satisfacción laboral, también proporciona información valiosa a los líderes y gerentes para comprender qué personalidad funciona mejor en el posible vínculo casual entre el clima organizacional y la satisfacción general con el trabajo y como ayuda a los profesionales a comprender mejor por qué el mismo clima puede tener diferentes impactos en diferentes personas.

Pedraza (2018), en su artículo científico tuvo como propósito analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental de nivel explicativo. Los resultados identificaron ocho factores que describen el clima organizacional y confirman la estructura subyacente del modelo de Litwin y Stringer y en la variable de satisfacción laboral se confirma la propuesta teórica de Warr, Cook y Wall. Llegándose a concluir que tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis. Estos hallazgos son relevantes para administradores del capital humano, a efecto de que diseñen e implementen prácticas que contribuyan a mejorar el clima de trabajo por las incidencias positivas que aporta este a la satisfacción de los trabajadores.

Bellou & Andronikidis (2017), en su artículo científico tuvo como objetivo es delinear el constructo de la orientación al servicio y, en segundo lugar, reconocer el rol central de los empleados para ofrecer servicios de alta calidad, investiga La compleja relación entre la orientación al servicio y la satisfacción laboral. La metodología tuvo enfoque cuantitativo, no experimental de nivel relacional-descriptivo, llegando a concluir que el impacto positivo de OSO en la satisfacción laboral, pero también presenta una influencia positiva de la satisfacción laboral en OSO, lo que sugiere una relación recíproca

entre los dos, la conclusión ofrece una aclaración de la construcción para OSO, unir las divisiones disciplinarias y las audiencias. En segundo lugar, discute sobre la relación recíproca entre OSO y la satisfacción en el trabajo, lo que indica la necesidad de invertir en maximizar ambos constructos para optimizar en última instancia la experiencia de servicio de los clientes.

Meza (2017), en su artículo tuvo como finalidad analizar si existen diferencias de género en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional en el sector industrial. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental de nivel descriptivo. Los resultados exponen que no hay diferencias en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional para hombres y mujeres dentro de la empresa analizada. Estos hallazgos afirman los resultados de otros estudios realizados en cuanto a la relación de estas tres variables, también se muestra que en la empresa donde se hizo el estudio parece mantener un nivel de satisfacción equitativa, en el clima organizacional ya que ambos sexos dictaminaron que existe un adecuado clima organizacional, pues no se encontraron diferencias en cuanto a la percepción que tienen las mujeres de las condiciones de trabajo en comparación a los hombres, lo que quiere decir que se maneja un ambiente propicio para el desempeño de los trabajadores. Por lo que se concluye que en dicha empresa existe un nivel equitativo para hombres y mujeres respecto al clima y la satisfacción laboral.

Millán & Montero (2017), en su investigación tuvo como objetivo general determinar si existe relación positiva en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de la ciudad de Chiclayo. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel correlacional. Se concluyó el clima organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; involucramiento laboral y comunicación, así mismo para la satisfacción laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron; significación de la tarea y condiciones de trabajo, al realizar el análisis por dimensiones entre ambas variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral) en el caso de la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral, solo se encontró relación con la dimensión condiciones laborales de la variable clima Organizacional. A partir de la evidencia encontrada en la presente investigación, que lo expuesto en el marco teórico es comprobada en la realidad de la empresa en estudio al hallar relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Tsai (2014), en artículo tuvo como finalidad explorar el clima organizacional y su relación la satisfacción de los empleados en la industria de operación de terminales en el puerto de Kaohsiung. La metodología fue cuantitativa, no experimental de nivel descriptiva-correlacional. Con los resultados se obtuvo el clima organizacional, con respecto a la seguridad laboral que era una medida de la satisfacción laboral, una variable de control de salario y pago, tuvo un efecto positivo, mientras que tres dimensiones del clima organizacional, el sistema de gestión, los premios y la motivación, y el liderazgo en la transformación, tuvieron un efecto positivo, también se encontró que el clima organizacional afectaba significativamente la satisfacción laboral, los empleados con incentivos y recompensas más claros y efectivos por el desempeño laboral tienen una mejor satisfacción laboral y sienten una mayor seguridad laboral. Los hallazgos del estudio mostraron que el salario y la remuneración eran las variables de control más importantes que pueden incentivar a los empleados a sentirse en igualdad de condiciones, seguridad laboral y tener un mejor trabajo satisfactorio.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Clima organizacional

El clima organizacional se define en términos de las necesidades de los empleados, los valores, las personalidades y las políticas organizacionales formales. El clima organizacional son las características de las organizaciones, las cuales difieren de una organización a otras. Estas características son duraderas y son fundamentales para afectar el comportamiento de los empleados de la organización en cuestión. Las organizaciones difieren no solo en la estructura física sino también en las actitudes y comportamientos que evocan las personas, las empresas tienen su propia personalidad, es decir, una identidad única que causa una influencia direccional en el comportamiento de sus empleados. A su vez, también se considera que el clima organizacional es causa y consecuencia de la estructura y de distintos procesos que se dan en la organización, los que a su vez tienen influencia en la manifestación del comportamiento (Ramos, 2012, pp. 15-16).

En tanto para Ramos (2012) dice al respecto, el clima organizacional como las impresiones del entorno organizacional definido por los valores, actitudes u opiniones individuales de los trabajadores, y las variables resultantes como la satisfacción y la

productividad que están directamente influenciadas por las variables intermedias y las variables individuales. Esta definición en conjunto agrupa aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y sanción, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización (p. 16).

Es el conglomerado de características que los trabajadores nota en el entorno de trabajo y que está presente en una organización o en parte de esta y que la diferencia de las otras, influenciando positiva o negativamente en la conducta de los empleados de la organización, cuyos resultados se ven evidenciados en el desarrollo y productividad de las actividades personales, de grupo y de la organización (Corredor, 2016, p. 95).

2.2.1.1 Factores del clima organizacional

Según Uribe (2014), el clima organizacional es un proceso que se basa en la sucesión activa de constante cambio, porque las organizaciones están interconectadas por personas activas y que actúan en un ambiente externo también activo. Similarmente que una maquina o sistema, el clima entorno laboral requiere de un proceso cuyas fases son:

- ***Implantación:*** por regla general el clima no se implementa, éste es resultado de la interacción de diversos actores que de forma natural lo conforman. El clima puede direccionarse hacia los resultados que se esperan y es factible lograrlo.
- ***Pruebas:*** se pueden ejecutar pruebas a través de entrevistas, experimentos o periodos de prueba.
- ***Operación*** es el diario suceder de las relaciones y operaciones que se dan en la organización; siguiendo los estímulos de los empleados y directivos o respetando las normas previamente establecidas.
- ***Mantenimientos provisorio y disciplinario:*** trata a los ajustes que se hagan a las políticas, de acuerdo con las circunstancias altamente mutables.
- ***Mejoras y adaptaciones:*** es la adaptabilidad que se hacen en base a las necesidades que se acontezcan o no sean previstas previamente que requiere el clima laboral.
- ***Evaluación:*** es el estudio de los factores del clima laboral.
- ***Retroalimentación:*** es la información que permite la planificación y mejora a los resultados resultantes en la operación.

- **Acciones para el mejoramiento:** son la suma de estrategias y políticas para el establecimiento de acciones, con el objetivo de mejorar los resultados obtenidos.

<p>Estructura organizacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Funciones: distribución de actividades. ✓ Jerarquías: delegación y grado de facultades y autoridad. ✓ Obligaciones: definición de responsabilidad y deberes asignados. ✓ Departamentalización: división de funciones por especialidad en áreas o departamentos. 	<p>Procesos organizacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisión. ✓ Normas. ✓ Políticas. ✓ Desempeño ✓ Recompensas ✓ Liderazgo. 	<p>Factores físicos de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Iluminación. ✓ Ventilación y humos. ✓ Temperatura y humedad ✓ Ruido ✓ Electricidad ✓ Factores sexuales ✓ Polvos industriales ✓ Radiaciones. ✓ Equipos adecuados ✓ Espacios adecuados ✓ Tratamiento de basura ✓ Enfermedades psíquicas.
<p>Conducta humana:</p> <p>De empleados: actitudes, valores, estrés, compañerismo, etc.</p> <p>De grupos: normas, actividades, cohesión, etc.</p> <p>De autoridad: estilo de líder, políticas, poder, etc.</p>	<p>Desempeño organizacional</p> <p>De empleados: satisfacción, calidad, objetivos, etc.</p> <p>De grupos: moral, cohesión, objetivos.</p> <p>De desempeño organizacional: eficacia, eficiencia, productividad, calidad, rotación de personal, ausentismo, etc.</p>	

2.2.1.2. Dimensiones del clima organizacional

Es así que se ha convertido en una variable de interés e importancia tanto como para los investigadores y en las organizaciones debido a la influencia que tiene sobre los colaboradores, de acuerdo al modelo de Litwin y Stringer quienes proponen dimensiones que son características susceptibles de ser medidas en una organización y estas son las siguientes: Estructura ,responsabilidad, recompensa, identidad, cooperación, relaciones, desafíos, estándares y conflictos; por lo tanto, el clima organizacional se define como la percepción compartida de los empleados en su ambiente de trabajo (Sotelo, Figuerora, Arrieta y Solís, 2012).

Para fines de esta investigación se utilizará las dimensiones de Litwin y Stringer mencionados también por Sotelo et al. (2012) las cuales son:

Estructura: Esta escala representa la percepción que tienen los colaboradores de la organización sobre las políticas, reglas, procedimientos, trámites, normas, impedimentos u otras limitaciones que enfrentan en el desempeño de su labor.

Responsabilidad: Es el grado de compromiso que tiene cada miembro de la organización y está ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada e implica asumir los retos y metas que ha planteado la organización en cada uno de los colaboradores.

Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho, también es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Identidad: Destaca el sentimiento de pertenecer a una institución y ser miembro valioso de un equipo de trabajo, la relevancia que se atribuye a ese espíritu. En general está considerado como la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización, es de suma importancia que cada uno de los trabajadores sienta que tiene y desarrolla un papel fundamental dentro de la organización.

Cooperación: Es la percepción de ayuda que se brinda dentro de la organización con la finalidad de brindar información pertinente y sirva para un mejor rendimiento de la producción de los trabajadores dentro del trabajo.

Relaciones: Corresponde a la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre ellos.

Desafíos: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Se enfoca en la aceptación de los riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Estándares: Se refiere a la importancia percibida de las metas implícitas y explícitas, así como los estándares de desempeño, haciendo un buen trabajo y representados en el logro de resultados.

Conflictos: Los miembros de la organización aceptan las distintas opiniones discrepantes y no temen enfrentar solucionar los problemas tan pronto surjan sin ignorarlos.

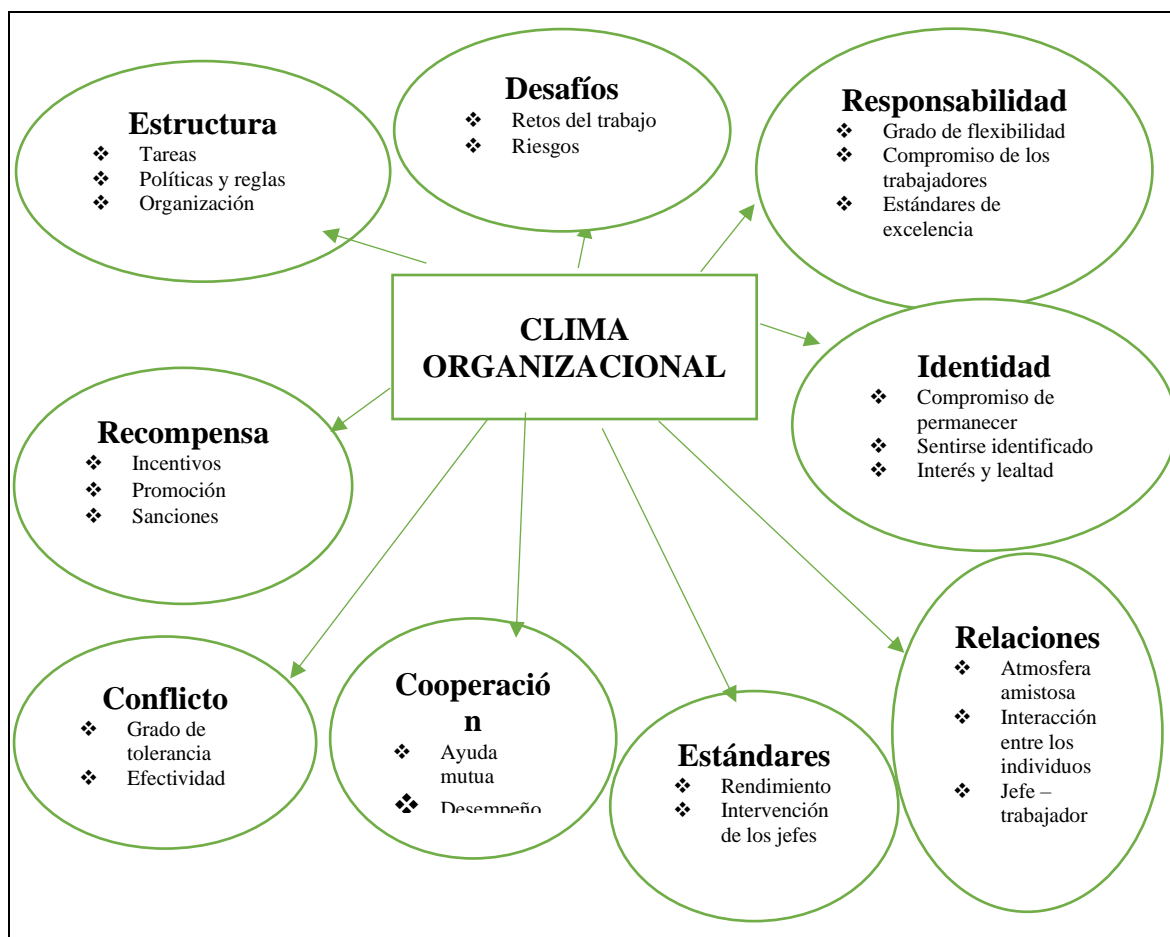


Figura 1. Modelo del Clima Organizacional.

Fuente: Litwin & Stringer (1968)

Elaboración: Propia

Estructura

Es el grado que poseen los integrantes de una empresa, en base al nivel de apreciación que se tenga en base a las tareas, responsabilidades, normas, funciones, obstáculos, entre otras restricciones a los que estos se vean circunscritos en cuanto a su desenvolvimiento (Lusthaus, 2008, p. 53).

Hace referencia a la forma de como la organización esta normada, delimitada y estructurada de manera jerárquica para el cumplimiento de los objetivos y metas de la

organización. El tamaño de la organización, permitirá a que el trabajador se sienta cómodo para el desarrollo de sus actividades. La elección de personas idóneas para conformar la estructura jerárquica, es de mucha importancia, ya que ayudara a perseguir los objetivos de manera eficiente según lo mencionado por (Gaspar, 2011, p.18)

Clasificación de las responsabilidades, es el resultado que se obtenido en este sentido, estará basado en elementos positivos o negativos que la empresa ponga a disposición de sus trabajadores; esta será reflejada en la intensidad que se les ponga a los niveles de burocracia versus la intensidad que se le ponga al entorno laboral poco estructurado o jerarquizado (p. 18).

Estructura organizativa, hace referencia a la forma de como la organización esta normada, delimitada y estructurada de manera jerárquica para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización (p. 18).

Normas y procedimientos, hace referencia a la estructura presentada en el organigrama, la misma que es la representación gráfica que sirve de base para que los integrantes de dicha organización sepan lo que deben hacer y a quien responder, así mismo les permitirá identificarse con su trabajo. La organización debe considerar a las personas idóneas en cada puesto, para de esa manera ayuden a perseguir las metas trazadas (Gaspar, 2011, p. 18).

Responsabilidad

En este apartado, se basa en la percepción que se tenga por parte de los colaboradores de una organización, respecto a la toma de decisiones de los mismos; basada en la autonomía que presenten en virtud a las funciones que estos realicen. Se puede decir, que es la medida que los colaboradores reciben en base a la supervisión de sus superiores. En tal sentido, un colaborador conoce cuál es su función dentro de la organización y cuál es su papel a desempeñar dentro de la misma, en el área y momento que le corresponda (Siliceo, 2008, p. 26).

Iniciativa, todo superior e incluso el mismo trabajador es tendiente a tomar la iniciativa, a la hora de tomar alguna decisión, ya que de esta manera al tomar iniciativa los trabajadores se vuelven proactivos, dando resultado más ágiles ante una situación conflictiva o para mejorar las relaciones entre compañeros de labores (Gaspar, 2011, p. 23).

Resolución de conflictos, la existencia de conflictos entre los integrantes de la organización, traerá como consecuencia un ambiente hostil que perjudicará en los cumplimientos de las metas. El sentimiento de que los miembros de la organización, tanto para como superior, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no teme enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan (Gaspar, 2011, p. 23).

Justificación de las labores, de esta manera los trabajadores se adhieren a los resultados que ellos mismos obtienen, justifican sus labores y estos podrán tener la capacidad de tener una mejora continua, que se reflejarán en el rendimiento de los colaboradores (Gaspar, 2011, p. 23).

Recompensa

Esta se basa en el grado de percepción que los integrantes de una organización presentan al momento de ser evaluador por su labor bien desempeñada en la organización, en virtud a un logro alcanzado en un espacio y lugar previamente determinado. Para la organización la recompensa simboliza el premio o castigo, aunque cabe precisar que lo último casi nunca es utilizado en las organizaciones modernas. Para las organizaciones que se consideren así mismas modernas, el castigo, se puede entender como una forma en la que el superior le manifieste e incentive al colaborador a que mejore su trabajo, y si a este le faltan los recursos y habilidades, se le debe ayudar y orientar con la finalidad de mejorar su desempeño laboral (Mc Adams, 2013, p. 53).

Promoción de ascensos, en la organización debe promover o tener políticas de ascenso, con la intención de que los trabajadores se sienten motivados en sus labores para que puedan subir de puesto, y por ende su remuneración (p. 53).

Recompensas e incentivos, respecto a los incentivos que una empresa u organización, estos no necesariamente tienen que ser económicos pero es uno de los infalibles recompensas, con lo que también se podría hacer en un trabajador es reconociéndolo como un trabajador destacado o con méritos a su desempeño laboral (p. 53)

Pagos en base al desempeño, un trabajador o trabajadores tiene un pago estipulado, pero un trabajador no tiene un pago por su buen desempeño, en el caso de los nacionales pero en los particulares se manejan de otra forma, con ello se evidencia una política al reconocimiento del buen trabajador de manera monetaria (p. 53).

Desafío

El desafío hace alusión al tiempo establecido previamente por el superior a los miembros de la organización, basado en metas o riesgos que pueden ocurrir mediante el desempeño de sus funciones. Las organizaciones han de asumir riesgos, tratando de minimizarlos al máximo, pero estos siempre estarán presentes, por ello es necesario generar políticas claras que permitan la adaptabilidad de las organizaciones al entorno cada vez más cambiante. Se puede decir, que el riesgo bien canalizado puede ayudar a una organización a volverse competitiva, al basarse esta en la necesidad de adaptarse a los cambios (Véliz, 2014, p. 21).

Cumplimiento de objetivos, es un indicador importante en la dimensión desafío, ya que todo trabajador es un reto continuo para poder lograr sus objetivos o anhelos ya sean personales o profesionales, estos objetivos deben de cumplirse de manera objetiva y eficiente (p. 21)

Gestión del RR. HH, un buen manejo del recurso humano de una organización, con lleva al clima eficiente y tranquilo, el cual va a generar que el personal se sienta a gusto con las decisiones de los superiores y una buena relación con los compañeros (p. 21).

Cooperación

La cooperación es un grado de afectividad que está implícito en toda organización eficiente. En este sentido, existe un espíritu de cuerpo que engloba a todos los integrantes de la organización con el objetivo de alcanzar todas las metas planteadas por esta, ya sean organizacionales como individuales (Gabler, 2015, p. 253).

Percepción del equipo, cuando un clima organizacional es buena, la percepción del equipo del trabajo es adecuado, y el compañerismo con la retroalimentación se vuelven parte de las labores que realizan a diario (p. 253).

Trabajo en equipo, cuando las relaciones de compañeros de trabajos reflejan confianza y empatía se logra un equipo fuerte y sólido que conlleva al logro de actividades eficientes, que se reflejan en el cumplimiento de objetivos grupales (p. 253).

Apoyo entre compañeros, la unión existente y el apoyo que se brindan entre los integrantes de la organización traerá como beneficio un ambiente cálido y fraternal,

el mismo que es positivo para la consecución de las metas y los objetivos. El espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo muestra la buena relación dentro de la organización (p. 253).

Relaciones

Las relaciones se generan tanto fuera como dentro de la organización, se dan entre miembros de distintos niveles, tanto subordinados como directivos. Sin desmerecer a cada integrante de cada grupo, pero sin perder la noción de la naturaleza del puesto y función que cada quien desempeña. En este sentido, el respeto y conciencia de saberse reconocer como parte operacional o directiva de la organización es importante. Por otro lado, las relaciones son percepciones del conjunto de los miembros de la organización, que se basa en la amistad, los buenos tratos y el compromiso de ayuda mutua que se dan entre los pares y directivos de la organización (Chiang, Martin, y Núñez, 2010, p. 38).

Según Gaspar (2011), es la percepción por parte de los miembros acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales, tanto entre jefes y subordinados o viceversa. El autor intuye los siguientes indicadores (p. 23):

Buen clima laboral, se debe buscar estrategias por las cuales los integrantes de la organización se puedan comunicar y comprender mejor. (Gaspar, 2011, p.23)

Relaciones sociales entre los operarios y directivos, la buena comunicación generara una buena relación entre los colaboradores, es por ello que la comunicación debe ser tomada en consideración por los directivos de la organización (p. 23).

Amistad, es el pilar para un buen clima organizacional, ya que de esta manera los integrantes de la organización incrementaran su nivel de confianza (p. 23).

Estándares

Es todo aquello que se puede tomar como referencia, patrón y modelo a seguir, trazado previamente por la organización con la finalidad de alcanzar un máximo de productividad de la misma (Mattison, 2009, p. 167).

A la hora de dirigir a los integrantes, se usan diferentes estilos de dirección, la cual es la forma en la cual una persona influye en los demás. Estos estilos ocasionan distintos climas positivos o negativos, estos pueden ser: Estilo Autocrático. - El jefe impone las

reglas sin escuchar a los demás ocasionando un clima tenso, Estilo Laissez faire. - el dueño no interviene en las decisiones, no motiva y no instruye, deja que sus trabajadores se desempeñen de manera libre, generando un clima de desconcierto (Gaspar, 2011, p. 24).

Nivel de formación el jefe o el dueño se interesa por sus subordinados, pero aun así es este quien toma las decisiones (p. 24).

Habilidades y capacidades, a pesar que es el dueño quien toma la última decisión, invitan a otros miembros del equipo a contribuir con el proceso de toma de decisiones, ocasiona un clima agradable de trabajo y se adapta a la situación de trabajo, es buen comunicador, tolerante, con confianza en sus trabajadores que procura fomentar la participación y sabe recompensar el trabajo realizado (p. 24)

Conflictos

Es imposible que los conflictos no se den dentro de cualquier organización, ya que estas están conformadas por personas y, por tanto, siempre se van a dar lo importante es saber manejarlos de forma eficiente por parte de los directivos. En consecuencia, lo recomendable es que estos se transparenten dentro de la organización y no permanezcan escondido o se disimulen (Porret, 2014, p. 500).

Mal trabajo, un inadecuado clima organizacional, ocasiona que la eficiencia y la eficacia del trabajador sean baja, y por ende tenga resultados negativos en sus labores, es por ello que se recomienda hacer que el clima dentro del centro educativo sea el más idóneo para las labores del trabajador (p. 500).

Consideración de los superiores, como buen líder el dueño siempre tiene que estar en la vanguardia, para tener una mejor comunicación con los trabajadores y comprender cuales son los problemas que ellos tienen y que están ocasionando conflictos dentro de la empresa (p. 500).

Mala comunicación, Se ha identificado como un determinante de los conflictos en las organizaciones, a los rumores, dichos rumores pueden ser fundados o carecer de fundamento, por lo que se busca en toda organización mantener una buena comunicación y que esta sea fluida en las distintas áreas de la organización, ya que esta evitada que los rumores mal intencionados se propaguen o córtalos de plano para que no afecte el clima laboral de los integrantes (p. 500).

Identidad

Es un grado de afectividad que se da entre los miembros de una organización y que se ve reflejado en el sentimiento que se desprende de los mismos de pertenencia para con la organización. La finalidad es alcanzar los objetivos organizacionales compartidos por el conjunto de los miembros (Mucci, 2008, p. 139).

Gaspar (2011) señala que es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relaciones con su trabajo. Asimismo, intervenga los siguientes indicadores (p. 21):

Se siente valiosos para la organización, el trabajador se deja llevar en base a necesidades que lo motiva a buscar medios para satisfacer dichas necesidades, es por ello que la organización debe utilizar los medios necesarios para poder motivar al personal no solo a cumplir con sus metas, sino también a identificarse con la empresa y relacionarse con los demás trabajadores. La remuneración y el reconocimiento son factores claves por la cuales el trabajador se puede sentir motivado y desarrollar su trabajo de manera adecuada, cumpliendo con sus funciones eficientemente (Gaspar, 2011, p. 21).

Visión compartida de logros personales e institucionales, se debe generar expectativas en los integrantes de la organización para que tengan una mira hacia el futuro y se guíen en base a esto, así también puedan permanecer en la organización. Es la capacidad que tiene una persona para realizar ciertas tareas o actividades con éxito, que es capaz de desarrollarse con los conocimientos y la práctica, generando un clima competitivo, con deseo de superación por parte de la persona. Es por esto que, para analizar el clima organizacional, se debe partir primero por estudiar el comportamiento de cada una de las personas con las que se trabaja (Gaspar, 2011, p. 21).

Salvaguarda de los recursos humanos y materiales, se sabe que, si existe un clima organizacional favorable, existirá un buen comportamiento organizacional y por ende la productividad deberá de ser eficiente y alta (Gaspar, 2011, p. 21).

2.2.2. Satisfacción laboral

El estudio de la satisfacción laboral, es un tema que surge del proceso de la división del trabajo, la psicología y la administración de las ciencias. Para Chiang y Gómez (2014) la satisfacción laboral es el grado de bienestar que representan las personas de acuerdo a la situación laboral en la que se encuentren, en la que se mide la productividad y la calidad, así mismo se la considera como un problema de investigación dentro de una organización pues busca determinar la calidad de vida laboral que experimenta la persona (p.68)

En la satisfacción laboral de los trabajadores, la motivación es un eje fundamental que se debe estudiar, del cual se determina por una serie de factores extrínsecos e intrínsecos, en la que se diferencian dos aspectos independientes entre sí y que influyen en la conducta humana, ya que supone que la satisfacción o insatisfacción del ser humano dentro de un ambiente laboral, es producto de la relación con su empleo y la actitud que toma frente al mismo (Vargas, 2012. p. 1)

2.2.2.1. Aspectos principales de la satisfacción laboral

De acuerdo a los aspectos mencionados, Ruvalcaba y Selva (2014), cita a diversos filósofos que establecen diversas definiciones de la satisfacción laboral, tales como: Locke y Latham (1990) la defienden como un estado emocional positivo o agradable que resulta de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales y Winert (1985) opina que la satisfacción laboral es vista como las reacciones, sensaciones y sentimientos de los trabajadores dentro de un ambiente laboral (p. 115)

La satisfacción laboral se basa en tres aspectos principales, según Ruvalcaba y Selva (2014):

Aspecto cultural

Pues las organizaciones valoran siempre el crecimiento del personal con la que labora, por ello surge el interés de que el trabajador tenga sus derechos laborales reconocidos, en un ambiente estable y confortable, con el propósito de que puedan realizar sus labores de forma eficiente.

Aspecto funcional

Se orienta a través del estudio de la satisfacción dentro del aspecto laboral como el absentismo, la rotación de personal y el rendimiento.

Aspecto histórico

Analiza la satisfacción laboral desde el punto de vista psicológico, pues se trata de analizar al ser humano dentro un contexto laboral.

2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Chiang et al (2008), indicó que para medir a la variable satisfacción laboral centramos la atención en lo mencionado lo cual establece las siguientes dimensiones:

Satisfacción por el trabajo en general

Es la manera en que las acciones de las organizaciones se dividen, organizan y coordinan. Incluye una serie de aspectos como el control administrativo, niveles jerárquicos, división de funciones y tareas, relación e interdependencia entre los niveles que la forman, cadenas de mando, entre otros como es el conjunto de suposiciones, creencias, cultura, valores y normas que comparten sus miembros; crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo (Zayas et al, 2015).

Manera en la que las acciones de la organización se gestionan, y para medir dicha variable se considera a los siguientes indicadores:

Cooperación laboral, es la relación entre los miembros de la unidad, como la circulación de la información, como el espíritu de colaboración y ayuda. La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.

Participación laboral, es la participación en las decisiones en el área de trabajo, departamento o sección, con los colegas del grupo de trabajo y la atención a las sugerencias

Reconocimiento y autonomía laboral, se obtiene por un buen trabajo, y la libertad de planificar su propio trabajo y elegir su propio método de trabajo junto con el apoyo administrativo recibido.

Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

Se percibe la existencia de los materiales y medios necesarios para realizar el trabajo, la higiene y orden. Las condiciones ergonómicas son: las higiénicas, seguras y estéticas,

Condiciones de bienestar, como la iluminación, la ventilación, la temperatura, la limpieza, la higiene, la salubridad, el entorno físico, el espacio de que dispone para el desarrollo del trabajo y la disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo (Zayas et al, 2015).

Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo

Se percibe el contenido de trabajo como variedad de habilidades, independencia, significación de la tarea, importancia, definición del contenido de trabajo, autonomía, organización y creatividad (Zayas et al, 2015).

Naturaleza del trabajo, como las oportunidades que le ofrece su trabajo y realizar las cosas en que usted destaca y las satisfacciones del trabajo por sí mismo.

Cumplimiento del trabajo, son las oportunidades que le ofrece su trabajo para cumplir objetivos y metas en relación con sus autoridades más inmediatas y el apoyo de los jefes.

Satisfacción con las oportunidades de desarrollo

Es la influencia mediante la cual un individuo o grupo de persona pueden lograr que los miembros de una organización colaboren voluntariamente y con entusiasmo en el logro de los objetivos propuestos, con la escucha y la participación, la satisfacción con los métodos y el estilo de toma de decisiones (Zayas et al, 2015).

Oportunidades de carrera, las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución y de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.

Estabilidad del trabajo, la estabilidad en sus funciones de su trabajo como igualdad y justicia, es el grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales, satisfacción general y las oportunidades de promoción.

Satisfacción con la relación subordinado – supervisor

Es el proceso de interacción social en el que intervienen al menos dos o más personas para intercambiar ideas, sentimientos, juicios, información, opiniones o instrucciones de trabajo. Las relaciones entre las personas, las relaciones personas–directivos, las relaciones entre los directivos, las posibilidades de interacción social, la preocupación por los problemas de las personas, la solución de conflictos, la pertenencia y la orientación y ayuda (Zayas et al, 2015).

Relaciones interpersonales, es la proximidad y frecuencia con que es supervisado, y como la ejercen, como la manera en que se juzgan su tarea y la forma de ser dirigido.

Satisfacción con la remuneración

Dentro de esta se haya la remuneración y compensación que está asociado a sistemas de pagos, promoción, posibilidades de superación y la evaluación del desempeño. Se juzga la estimulación por el reconocimiento, la suficiencia, la correspondencia, la justeza, el equilibrio entre los estímulos morales y materiales, organización y percepción del sistema de estimulación (Zayas et al, 2015).

Salario y reconocimiento, el salario que recibe el trabajador y las condiciones laborales, como la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales y reconocimientos que la misma ofrece a su colaborador.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque

La investigación como tal, para el estudio fue de enfoque cuantitativo, ya que se recopiló y analizó los obtenidos en distintas fuentes primarias y secundarias, y se usó herramientas estadísticas y magnitudes numéricas para obtener los resultados y poder definirlo, limitarlo y saber exactamente donde se inicia nuestro problema de investigación, teniendo en cuenta las variables en estudio clima organizacional y satisfacción laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Tipo

Este estudio fue aplicado, porque el objetivo buscó profundizar y al mismo tiempo clasificar la información que proporciona las bases teóricas, además sustrajo conocimientos para su desarrollo con el que más adelante se pudo brindar soluciones a los problemas que fueron identificados previamente, pero eso no lo es todo, sino que va más allá, que es crear nuevos conocimientos a partir de las teorías ya existentes (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Nivel

El estudio para esta investigación fue correlacional, puesto que su fundamental propósito es mostrar y al mismo tiempo examinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de entretenimiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Diseño de investigación

En tal sentido, contempla un diseño no experimental, dado que, no se manipuló el entorno de desarrollo de la variable, conllevando el acopio de información sin ocasionar alteraciones, permitiendo analizar el estado actual de la variable, tal cual ésta se manifiesta dentro de la problemática abordada (Fernández, Hernández y Baptista, 2014).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Está presente investigación la población estuvo constituida por 49 colaboradores entre ellos 40 trabajadores operativos y 09 administrativos que laboran en las salas de entretenimiento Más Diversión de Lambayeque. Debido a que el tamaño de la población fue pequeño y representativo.

Muestra

La muestra del estudio fue censal, por lo que no se necesita de una muestra, es decir se tomará misma cantidad de participantes presentadas anteriormente en la población.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico, debido que no se hizo ningún tipo de formula estadística para poder hallar la muestra de esta investigación.

3.4. Criterios de selección

Debido a la naturaleza de la muestra no se hará ningún tipo de criterio de selección ya que se tomó absolutamente todos los trabajadores de la empresa sin excepción.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1.
Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento
Clima organizacional	El clima organizacional es el medio ambiente humano y físico, por medio del cual se lleva a cabo las actividades cotidianas e influye en la satisfacción y productividad de los colaboradores (Sotelo et al. 2012).	Estructura	Clasificación de las responsabilidades Estructura organizativa Normas y procedimientos Iniciativa	Encuesta Cuestionario
		Responsabilidad	Resolución de conflictos Justificación de las labores Promoción de ascensos	
		Recompensa	Recompensas e incentivos Pagos en base al desempeño	
		Desafíos	Cumplimiento de objetivos Gestión del RR. HH	
		Cooperación	Percepción del equipo Trabajo en equipo Apoyo entre compañeros	
		Relaciones	Buen clima laboral Relaciones sociales entre los operarios y directivos Amistad	
		Estándares	Nivel de formación Habilidades y capacidades	
		Conflictos	Mal trabajo Consideración de los superiores Mala comunicación	
		Identidad	Se siente valiosos para la organización Visión compartida de logros personales e institucionales Salvaguarda de los recursos humanos y materiales	
		Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es el grado de bienestar que representan las personas de acuerdo a la situación laboral en la que se encuentran, en la que se mide la productividad y la calidad (Chiang et al., 2008 citado por Zayas et al., 2015)	
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Condiciones de bienestar			
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Naturaleza del trabajo Cumplimiento del trabajo			
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Oportunidades de carrera Estabilidad del trabajo			
Satisfacción con la relación subordinado – supervisor	Relaciones interpersonales			
Satisfacción con la remuneración	Salario y reconocimiento			

Fuente: Bases teórico científicas
Elaboración: Propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta

La encuesta es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible. Permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir de personas que poseen la información que resulta de interés (Fernández, Hernández y Baptista, 2014).

Instrumento

Se diseñó un cuestionario para el análisis de cada variable de estudio acorde a la teoría analizada, que propició identificar los indicadores para la creación de ítems, los cuales, se mostrarán en el cuestionario con estructura en escala Likert, indicando una naturaleza ordinal, por ello se realizó una regresión lineal de manera que muestre la relación con los instrumentos que presentan una escala en común.

El instrumento para medir el clima organizacional estuvo estructurado por preguntas en base a las dimensiones que se han tomado en cada una de las variables, siendo los pilares sus indicadores para realizar el cuestionario. Asimismo, se tiene como variable independiente a clima organizacional, tomándose el modelo de Litwin y Stringer adaptado y validado por la CRAI (2018), considerando así un cuestionario propuesto por 53 preguntas distribuidas en 9 dimensiones: estructura (10), responsabilidad (7), recompensa (6), desafíos (5), relaciones (5), cooperación (6), estándares (5), conflicto (5), identidad (4).

Para el cuestionario de satisfacción laboral se tomará en cuenta el modelo propuesto por Chiang et al. (2008), que está compuesto por 37 preguntas distribuidas en 6 dimensiones: satisfacción por el trabajo en general (10), satisfacción con el ambiente físico del trabajo (7), satisfacción con la forma en que realiza su trabajo (6), satisfacción con las oportunidades de desarrollo (7) satisfacción con la relación subordinado – supervisor (4) y satisfacción con la remuneración (3).

3.7. Procedimientos

Para el estudio se tendrá como procedimiento las siguientes actividades permitiendo un desarrollo ordenado y concreto del trabajo de investigación.

- Para efectuar la presente tesis se procedió a realizar coordinaciones con el Administrador de la Sala de Entretenimiento Mas Diversión, el cual brindo su aprobación y apporto las facilidades del caso para realizar las encuestas y recaudación de información necesaria donde se encuestó a toda la población (49 colaboradores) sin que ellos comprometieran algún tipo de costos.
- Luego se aplicó los instrumentos a la muestra seleccionada, y así dar paso a la construcción de la base de datos con la información obtenida. S
- Se analizó los datos en el programa Microsoft Excel, puesto que la naturaleza de los instrumentos configura a que dicho procesador de hojas de cálculo sea suficiente para los fines del estudio Luego fue presentado a través de tablas y figuras que expondrán los resultados encontrados.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Con toda la información acopiada y procesada se realizó el análisis de la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sala de Entretenimiento de Lambayeque, se codificó en el programa estadístico SPSS con sus respectivos valores, para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Rho Spearman, los métodos de alguna forma facilitaron la recolección de la información y para ello implica una serie de procesos, luego se hizo un análisis descriptivo, que consistió en elaborar y procesar la información obtenida con la finalidad de dar el siguiente paso, que es elaborar las tablas y figuras; acompañado de una prueba estadística que proporciona el mismo SPSS en su versión 25. Datos que a posterioridad serán analizados, interpretados y plasmados según corresponda el orden.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2.
Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más diversión en la región de Lambayeque.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Conocer el nivel del clima organizacional de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque</p> <p>Identificar el nivel la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque</p>	<p>Hi: Existe una relación significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque.</p>	Clima organizacional	Estructura	Clasificación de las responsabilidades
					Estructura organizativa
					Normas y procedimientos
				Responsabilidad	Iniciativa
					Resolución de conflictos
					Justificación de las labores
				Recompensa	Promoción de ascensos
					Recompensas e incentivos
					Pagos en base al desempeño
				Desafíos	Cumplimiento de objetivos
			Gestión del RR. HH		
			Cooperación	Percepción del equipo	
				Trabajo en equipo	
				Apoyo entre compañeros	
			Relaciones	Buen clima laboral	
				Relaciones sociales entre los operarios y directivos	
				Amistad	
			Estándares	Nivel de formación	
				Habilidades y capacidades	
			Conflictos	Mal trabajo	
Consideración de los superiores					
Mala comunicación					
Identidad	Se siente valiosos para la organización				
	Visión compartida de logros personales e institucionales				
	Salvaguarda de los recursos humanos y materiales				
Satisfacción laboral	Satisfacción por el trabajo en general	Cooperación laboral			
		Participación laboral			
		Reconocimiento y autonomía laboral			
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Condiciones de bienestar			
		Naturaleza del trabajo			
	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Cumplimiento del trabajo			
		Oportunidades de carrera			
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Estabilidad del trabajo				
	Relaciones interpersonales				
Satisfacción con la relación subordinado – supervisor	Relaciones interpersonales				
Satisfacción con la remuneración	Salario y reconocimiento				

DISEÑO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	POBLACION Y MUESTRA
<p>Enfoque: La investigación tuvo un enfoque cuantitativo.</p> <p>Tipo: Fue un estudio de tipo aplicada.</p> <p>Diseño: Este trabajo de acuerdo a su naturaleza fue de diseño no experimental.</p> <p>Nivel: El nivel al que perteneció fue correlacional simple.</p>	<p>Las técnicas utilizadas fueron: La encuesta, se tuvo que elaborar dos instrumentos que fueron el cuestionario con 53 preguntas para la variable clima organizacional y para la variable satisfacción laboral fue de 37 preguntas.</p>	<p>La población: fueron los 49 trabajadores la sala de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque</p> <p>La muestra: fue abordada por el mismo total de la población, es decir los 49 colaboradores de la empresa</p>

Fuente: Elaboración propia

3.10. Consideraciones éticas

El estudio acatando las reglas que impone la moral y ética, dio a conocer los criterios éticos los cuales fueron considerados por Noreña et al. (2012), que se presentan a continuación:

Consentimiento informado, el autor que se involucró en este estudio tuvo todo el conocimiento de las implicancias que representa ser parte de la investigación y ser la principal fuente del estudio.

Confidencialidad, toda la data compilada durante la investigación tuvo un especial uso y con una finalidad metodológica, por lo que no se consideró realizar un uso ilegal y sin previa autorización de esta información.

Observación participante, el progreso del estudio fue con la colaboración prudente del autor, haciendo procedimientos con discreción y con responsabilidad ética, avalando la autenticidad de los resultados que se conseguirán.

Originalidad, el presente estudio fue una creación original del autor, no haciendo sustracción de datos de investigaciones.

III. Resultados

4.1 Perfil de los encuestados

Se puede observar en la tabla 3, los datos sociodemográficos de los encuestados, como se verificó el mayor porcentaje que fue 44.90% de estas personas tienen una edad entre 20 a 30 años; también el 40.80% rondan entre los 31 a 40 años, así mismo se evidenció que hay más mujeres con el 63.30% y hombres con solo el 36.70%.

Tabla 3.
Datos sociodemográficos

Variable	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Edad	20 a 30 años	22	44.90%
	31 a 40 años	20	40.80%
	41 a 47 años	7	14.30%
Sexo	Masculino	18	36.70%
	Femenino	31	63.30%
TOTAL		36	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

4.2 Análisis del compromiso organizacional

4.2.1 Análisis de confiabilidad de clima organizacional

Como se ve en la tabla 4 la confiabilidad del instrumento de la recolección de datos tiene un nivel de Alpha de Cronbach 0.948 y por dimensión se determinó de la siguiente manera: para la dimensión estructura fue de 0.971, para la dimensión responsabilidad fue de 0.959, para la dimensión recompensa fue de 0.957, para la dimensión desafíos fue de 0.946, para la dimensión cooperación fue de 0.942, para la dimensión relaciones fue de 0.944, para la dimensión estándares fue de 0.952, para la dimensión conflictos fue de 0.945 y por último para la dimensión identidad fue de 0.919. En consecuencia, el instrumento de recolección de datos muestra que es altamente confiable.

Tabla 4.
Confiabilidad de clima organizacional

Variable	Dimensiones	Fiabilidad	N° de preguntas
Clima organizacional	Estructura	0.971	10
	Responsabilidad	0.959	7
	Recompensa	0.957	6
	Desafíos	0.946	5
	Cooperación	0.942	5
	Relaciones	0.944	6
	Estándares	0.952	5
	Conflictos	0.945	5
	Identidad	0.919	4
	Variable	0.948	53

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

4.2.2 Análisis de confiabilidad de satisfacción laboral

Como se ve en la tabla 5 la confiabilidad del instrumento de la recolección de datos tiene un nivel de Alpha de Cronbach 0.961 y por dimensión se determinó de la siguiente manera: para la dimensión satisfacción por el trabajo en general fue de 0.982, para la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo fue de 0.970, para la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo fue de 0.970, para la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo fue de 0.970, para la dimensión satisfacción con la relación subordinado – supervisor fue de 0.936 y por último para la dimensión satisfacción con la remuneración fue de 0.936. En consecuencia, el instrumento de recolección de datos muestra que es altamente confiable.

Tabla 5.
Confiabilidad de satisfacción laboral

Variable	Dimensiones	Fiabilidad	N° de preguntas
Satisfacción laboral	Satisfacción por el trabajo en general	0.982	10
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	0.970	7
	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	0.970	6
	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	0.970	7
	Satisfacción con la relación subordinado – supervisor	0.936	4
	Satisfacción con la remuneración	0.936	3
	Variable	0.961	37

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

4.2.3. El nivel del clima organizacional de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque

Como se puede observar en la tabla 6 la media general de la variable clima organizacional fue de 2.27 y por dimensión se determinó de la siguiente manera: para la dimensión estructura fue de 2.29, para la dimensión responsabilidad fue de 2.31, para la dimensión recompensa fue de 2.27, para la dimensión desafíos fue de 2.26, para la dimensión cooperación fue de 2.25, para la dimensión relaciones fue de 2.22, para la dimensión estándares fue de 2.28, para la dimensión conflictos fue de 2.29 y por último para la dimensión identidad fue de 2.26.

Tabla 6.
Nivel de clima organizacional por medias

CLIMA ORGANIZACIONAL	Media	Brecha
Estructura	2.29	2.71
Responsabilidad	2.31	2.69
Recompensa	2.27	2.73
Desafíos	2.26	2.74
Cooperación	2.25	2.75
Relaciones	2.22	2.78
Estándares	2.28	2.72
Conflictos	2.29	2.71
Identidad	2.26	2.74
TOTAL MEDIA	2.27	2.73

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

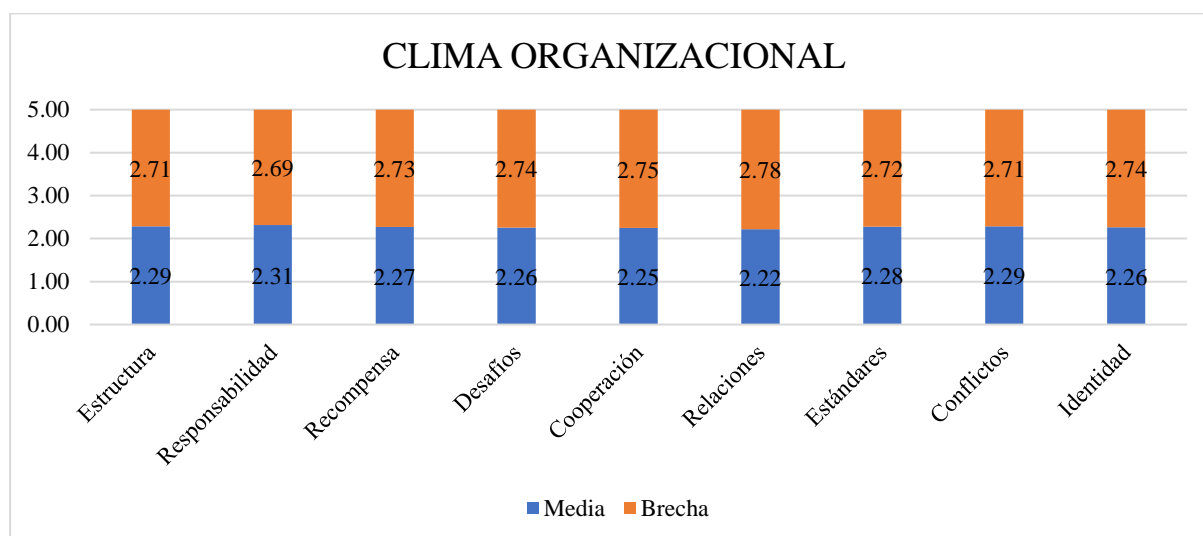


Figura 2. *Nivel de clima organizacional por medias*

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Se puede verificar que en la tabla 7 el porcentaje de la variable clima organizacional fue de 45.4% y por dimensión se determinó de la siguiente manera: para la dimensión estructura fue de 45.76%, para la dimensión responsabilidad fue de 46.24%, para la dimensión recompensa fue de 45.44%, para la dimensión desafíos fue de 45.14%, para la dimensión cooperación fue de 44.98%, para la dimensión relaciones fue de 44.35%, para la dimensión estándares fue de 45.63%, para la dimensión conflictos fue de 45.71% y por último para la dimensión identidad fue de 45.20%.

Tabla 7.

Nivel de clima organizacional por porcentajes

CLIMA ORGANIZACIONAL	% calculado	% por cubrir
Estructura	45.76%	54.24%
Responsabilidad	46.24%	53.76%
Recompensa	45.44%	54.56%
Desafíos	45.14%	54.86%
Cooperación	44.98%	55.02%
Relaciones	44.35%	55.65%
Estándares	45.63%	54.37%
Conflictos	45.71%	54.29%
Identidad	45.20%	54.80%
TOTAL	45.4%	54.62%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

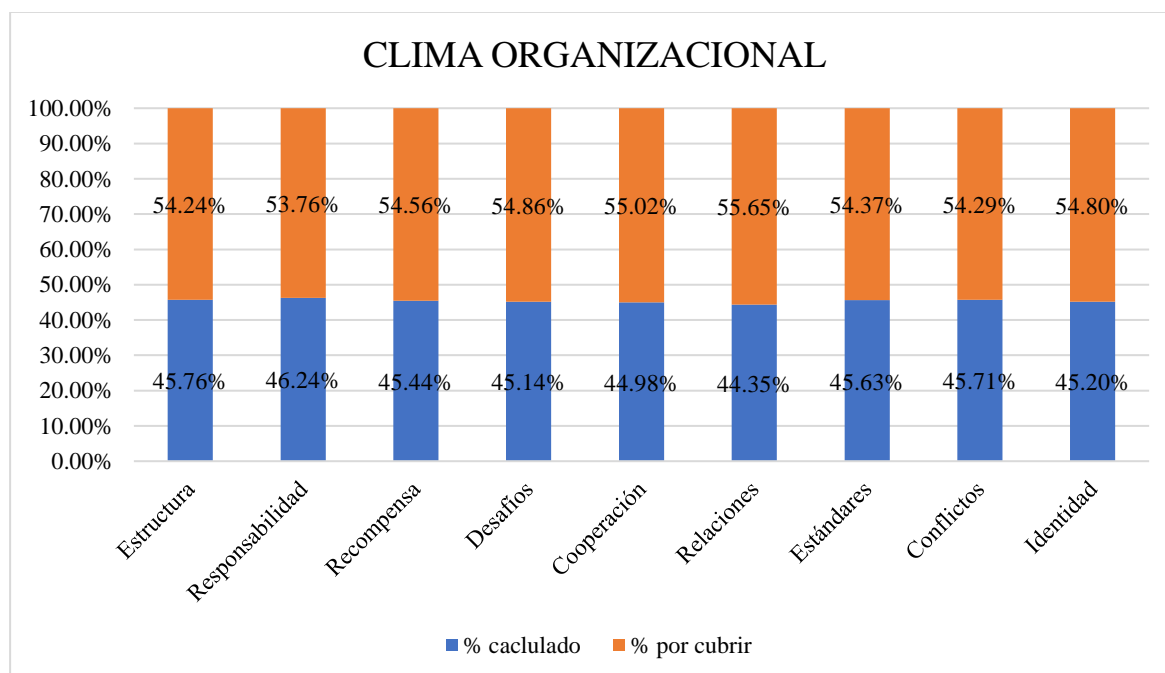


Figura 3. *Nivel de clima organizacional por porcentajes*

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

4.2.4. El nivel la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque

Como se puede observar en la tabla 8 la media general de la variable satisfacción laboral fue de 2.29 y por dimensión se determinó de la siguiente manera: para la dimensión satisfacción por el trabajo en general fue de 2.28, para la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo fue de 2.30, para la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo fue de 2.32, para la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo fue de 2.27, para la dimensión satisfacción con la relación subordinado – supervisor fue de 2.32 y por último para la dimensión satisfacción con la remuneración fue de 2.24.

Tabla 8.

Nivel de satisfacción laboral por medias

SATISFACCIÓN LABORAL	Media	Brecha
Satisfacción por el trabajo en general	2.28	2.72
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	2.30	2.70
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	2.32	2.68
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	2.27	2.73
Satisfacción con la relación subordinado – supervisor	2.32	2.68
Satisfacción con la remuneración	2.24	2.76
TOTAL MEDIA	2.29	2.71

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

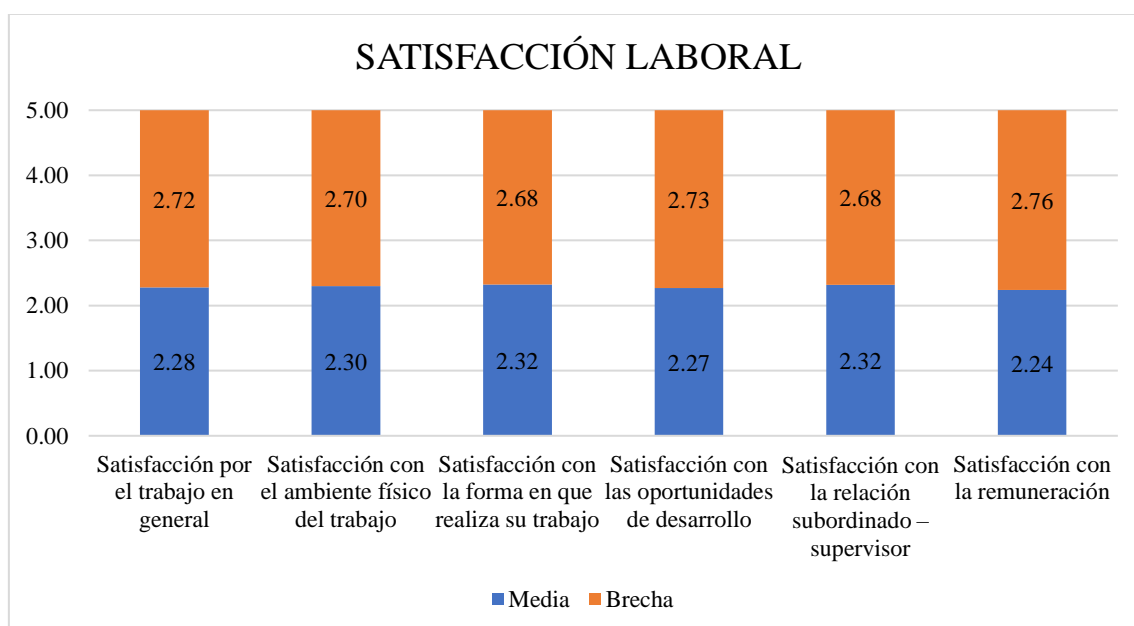


Figura 4. *Nivel de satisfacción laboral por medias*

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

Como se puede observar en la tabla 9 el porcentaje de la variable satisfacción laboral fue de 45.75% y por dimensión se determinó de la siguiente manera: para la dimensión satisfacción por el trabajo en general fue de 45.59%, para la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo fue de 45.95%, para la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo fue de 46.46%, para la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo fue de 45.42%, para la dimensión satisfacción con la relación subordinado – supervisor fue de 46.33% y por último para la dimensión satisfacción con la remuneración fue de 44.76%.

Tabla 9.

Nivel de satisfacción laboral por porcentajes

SATISFACCIÓN LABORAL	% calculado	% por cubrir
Satisfacción por el trabajo en general	45.59%	54.41%
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	45.95%	54.05%
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	46.46%	53.54%
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	45.42%	54.58%
Satisfacción con la relación subordinado – supervisor	46.33%	53.67%
Satisfacción con la remuneración	44.76%	55.24%
TOTAL	45.75%	54.25%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

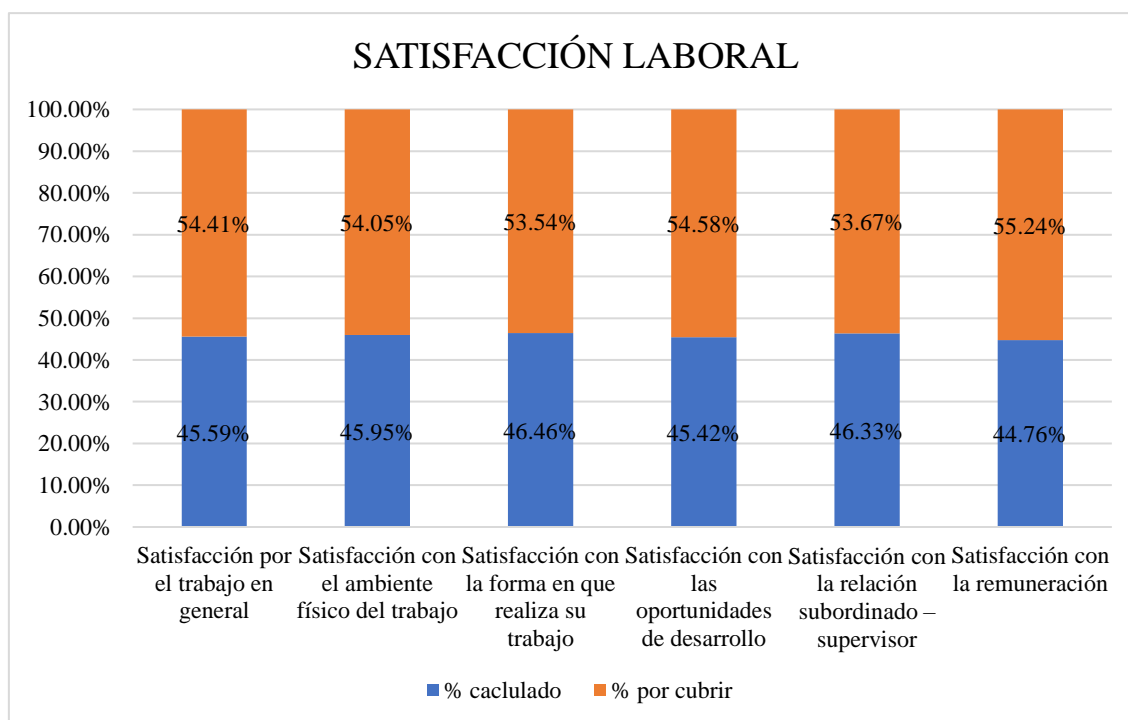


Figura 5. *Nivel de satisfacción laboral por porcentajes*

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

4.2.5. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Mas diversión en la región de Lambayeque.

En la tabla 10, se puede identificar el resultado obtenido de la prueba de correlación de Rho de Spearman. Asimismo, debido que el valor de Sig. (Bilateral); fue menor a 0,050 (0,000); es decir margen de error; existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral, de igual modo se precisa que el valor obtenido para el coeficiente de correlación de las variables fue de 0,683 lo que indica que es una correlación positiva considerable. En conclusión, se pudo establecer que mientras mejor sea el nivel de clima organizacional habrá un nivel alto de satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más diversión en la región de Lambayeque. De esta manera se rechaza la hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis de investigación (HI) “Existe una relación significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque”.

Tabla 10.

Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia



Figura 6. *Figura radial del clima organizacional*

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

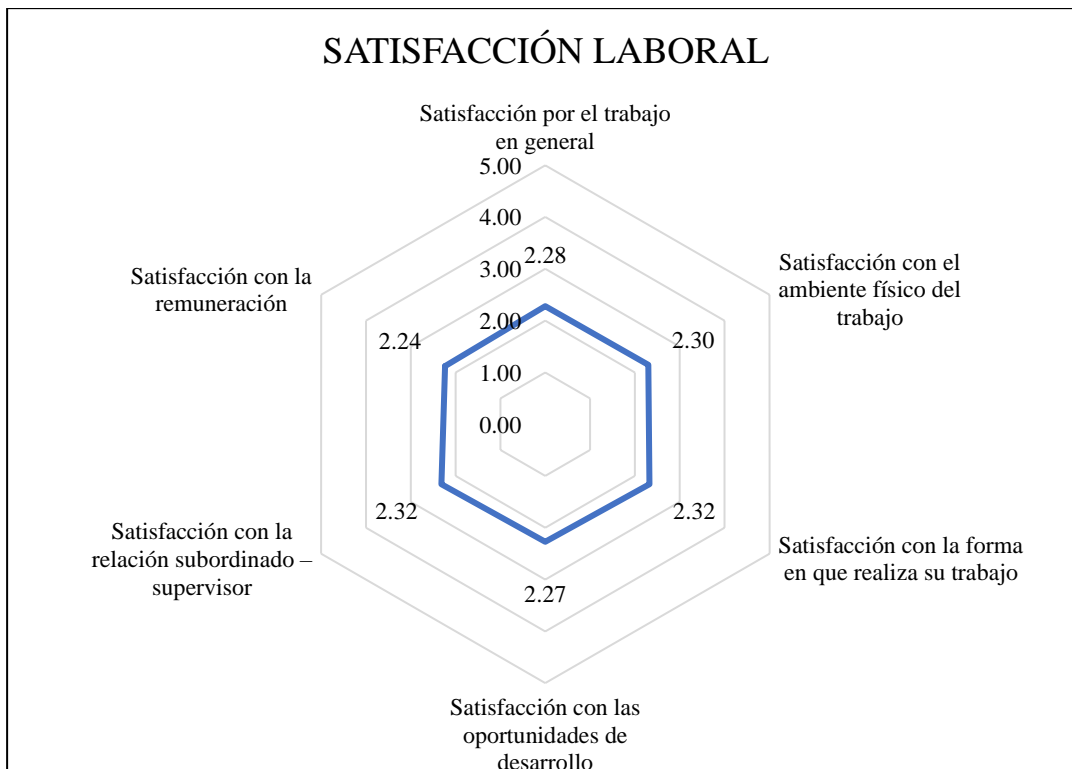


Figura 7. *Figura radial de satisfacción laboral*

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

IV. Discusión

El resultado principal que fue determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores, se pudo hallar que si existe una relación significativa, esto debido a los datos obtenidos de la prueba de correlación de Rho de Spearman, donde se pudo verificar que la significancia bilateral fue 0,000; es decir existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral, de igual modo se precisa que el valor obtenido para el coeficiente de correlación de las variables fue de 0,683 lo que indica que es una correlación positiva considerable, esto es debido a que en la empresa no hay un clima organizacional adecuado y esto se repercute de manera negativa y significativa en la satisfacción que tiene los trabajadores en su centro de trabajo.

El resultado anterior concuerda con los de Tsai (2014), que también encontró que el clima organizacional afectaba significativamente la satisfacción laboral, los empleados con incentivos y recompensas más claros y efectivos por el desempeño laboral tienen una mejor satisfacción laboral, al igual que de los Millán & Montero (2017), quienes a partir de la evidencia encontrada en la presente investigación, que lo expuesto en el marco teórico es comprobada en la realidad de la empresa en estudio al hallar relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

De igual manera concuerda con los resultados de Meza (2017), quien pudo concluir que en dicha empresa existe un nivel equitativo para hombres y mujeres respecto al clima y la satisfacción laboral y por último con los de Pedraza (2018), que en resultados identificó que tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis.

Los resultados indicaron que el nivel del clima organizacional de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión, es bajo, esto fue causado porque la dimensión estructura fue calificado como bajo, ya que los resultados de los encuestados se encontró que la media de respuestas fue 2.27 que representa 45.4 %, también por cada una de las dimensiones que componen estas variables fueron determinadas con un nivel bajo, de acuerdo con lo obtenido de las respuestas de los colaboradores encuestados, esto debido a que los trabajadores indicaron que no existe una buena clasificación de las responsabilidades, al igual que no hay recompensas e incentivos, con los cuales se puedan sentir que su trabajo y funciones son valiosos para la organización.

Estos resultados no concuerdan con los de Pedraza (2018), quien concluyó que tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis al igual que los resultados de Tsai (2014), quien en sus resultados obtuvo que el clima organizacional en tres dimensiones, el sistema de gestión, los premios y la motivación, y el liderazgo en la transformación, tuvieron un efecto positivo.

De la misma forma no concuerdan con los de Millán & Montero (2017), quienes evidenciaron que en el clima organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; involucramiento laboral y comunicación, como también significación de la tarea y condiciones de trabajo y con los de Meza (2017), que evidenció que parece hay un nivel de satisfacción equitativa, en el clima organizacional ya que ambos sexos dictaminaron que existe un adecuado clima organizacional, pues no se encontraron diferencias en cuanto a la percepción que tienen las mujeres de las condiciones de trabajo en comparación a los hombres.

También los resultados identificar el nivel la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión, se encontró que el nivel de satisfacción es bajo, esto causado porque la dimensión satisfacción por el trabajo en general, fue calificado como bajo, debido a que los resultados demostraron tener una media de 2.29, que representa el 45.75% de los encuestados, todo ello sacado de los resultados de las respuestas brindadas por los trabajadores, esto debido a que se encontró que no existe una adecuada relación entre los trabajadores y el jefe inmediato, de manera similar no hay ningún tipo de oportunidades de línea carrera, y lo más importante que la empresa no refleja la estabilidad laboral del trabajador, mejor dicho la empresa no transmite seguridad al trabajador con respecto a su puesto dentro de la organización.

Este resultado no concuerda con los Millán & Montero (2017), quienes identificaron que la satisfacción laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron significación de la tarea y condiciones de trabajo y con los Bellou & Andronikidis (2017), quienes llegaron a concluir que el impacto positivo de OSO en la satisfacción laboral, pero también presenta una influencia positiva de la satisfacción laboral en OSO, lo que sugiere una relación recíproca entre los dos, la conclusión ofrece una aclaración de la construcción para OSO, unir las divisiones disciplinarias y las audiencias.

V. Conclusiones

Se logró determinar que existe una relación significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la salas de entretenimiento Más Diversión, debido a que en la prueba de correlación de Rho de Spearman arrojó una significancia bilateral de 0,000, este resultado al ser menor a 0,005 se afirma la correlación significativa entre ambas variables de investigación, esto permitirá que la empresa tome las medidas oportunas ya como muestra el resultado, que para tener trabajadores satisfechos se tiene que tener un buen ambiente laboral.

También se pudo conocer el nivel del clima organizacional de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque, donde se obtuvo una media de 2.27, por ende se obtuvo una brecha de 2.73 y de forma porcentual la media representó el 45.4%, por ello se obtuvo una brecha porcentual de 54.62% de los resultados, todo lo mostrado indica que el nivel del clima organizacional es bajo, esto debido a que gran parte de los trabajadores sienten que no existe una adecuada estructura o porque no hay buenos mecanismos para poder realizar sus funciones y lo principal porque no tienen ayuda o guía por parte de sus compañeros, esto debido a la falta de una comunicación activa y efectiva.

Finalmente se pudo identificar el nivel la satisfacción laboral de los colaboradores de la sala de entretenimiento Más Diversión en la Región de Lambayeque, donde esta variable tuvo una media de 2.29, teniendo una brecha de 2.71, de manera porcentual la media obtenida representa el 45.75% de los resultados, por lo cual se tiene un brecha porcentual del 54.25%, todo esto permitió definir que el nivel de satisfacción laboral es bajo, esto debido a que gran parte de los trabajadores indicaron que no están de acuerdo con la forma en la que hacen que realice sus funciones, tampoco está satisfecho con el ambiente donde realiza su trabajo cotidianamente y en la empresa no tiene la oportunidad de seguir creciendo ni laboral ni de manera profesional.

VI. Recomendaciones

Se pide a la administración mejorar las capacidades del personal, con la realización de un plan de mejora de clima organizacional a base de la información obtenida en esta investigación, en donde se pueden considerar capacitaciones periódicas y también dándole reconocimientos por su labor determinante para la organización arreglos estructurales dentro de la empresa, como por ejemplo reforzar y reacondicionar las oficinas y áreas operativas y adquirir equipos actualizados, esto ayudará que las condiciones del entorno sean de calidad y que los empleados se sientan más cómodos, además, establecer nuevas normativas y lineamientos dentro de la evaluación del desempeño y cumplimiento del empleado, esto permitirá que el trabajador pueda lograr un desenvolvimiento óptimo en sus labores dentro de la organización. esto permitirá mejorar la facilidad y rapidez en que como los empleados se relacionan creando un ambiente óptimo de trabajo.

Es necesario que el área de RR. HH. permita las facilidades necesarias para comprometer al personal, como mediante la realización de actividades integradoras como salidas grupales para el relajo de los trabajadores, mediante la organización de reuniones de confraternidad con la finalidad de crear lazos de amistad entre compañeros e incrementar la confianza entre ellos y complementarlo con la implementación de políticas de recompensa, esto permitirá que los trabajadores sientan una mayor afectividad con la empresa. esto permitirá que los trabajadores puedan autorrealizarse de manera progresiva y lograr obtener un clima laboral perfecto para que se sientan satisfechos en lo personal y profesional en la empresa.

Finalmente, el aporte que tiene a la sociedad este estudio, es que, solucionando los problemas encontrados con lo recomendado en líneas anteriores, las personas que asisten a la sala de entretenimiento podrán sentir una mejor atención, lo cual motivará que pueda regresar con confianza y seguridad que le transmite el personal. Además, dentro de la sociedad existen futuros elaboradores de estudios relacionados con el clima organizacional y la satisfacción laboral, también a ellos se le recomienda tomar en consideración el presente trabajo, debido a que brinda información y resultados confiables, los cuales podrán ser utilizadas como antecedente de estudio y también permitirán dar fundamento a sus investigaciones, debido a que los datos brindados tienen un base confiable.

VII. Referencias Bibliográficas

- Ahmad, K., Jasimuddin, S., & Kee, W. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral : ¿importan las personalidades de los empleados? *Decisión de la Administración*, 52(2), 421–440. Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/MD-10-2016-0713>
- Bellou, V., & Andronikidis, A. (2017). Orientación al servicio organizacional y satisfacción laboral : una investigación multidisciplinaria de una relación recíproca. *EuroMed Journal of Business*, 12(1), 73–86. Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/EMJB-04-2016-0010>
- Calvimontes, M. (29 de Marzo de 2018). Empresas: ¿cuáles son las claves para retener los talentos? *Andina*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-empresas-cuales-son-las-claves-para-retener-los-talentos-704811.aspx>
- Centro de Recursos para el aprendizaje y la investigación; CRAI. (2018). Cuestionario de (Litwing & Stringuer, 1968). *Universidad de Rosario*, 8.
- Chiang, M, Martin, M, & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral*. Madrid: Comillas . Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=relacion+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj6vOnp_MfeAhUprlkKHcuCCNEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=relacion%20organizacional&f=false
- Chiang, M., & Gómez, N. (diciembre de 2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en las Instituciones Públicas. *Colciencias*, 30(52), 65-75. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a07.pdf>
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., & Núñez, A. (2008). Lima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(23), 66-85. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/650/65027765004.pdf>
- Corredor, A. (2016). *PYMES: Gestión y Clima Organizacional*. Barranquilla: Sello editorial. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=SWBgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjhKKwhMjeAhVC11kKHYkkC8kQ6AEISTAH#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false>

Cristancho, F. (02 de Junio de 2015). *¿Qué piensan los colombianos de su clima laboral?* Obtenido de Ascendo: <https://blog.acsendo.com/que-piensan-los-colombianos-de-su-clima-laboral/>

Gabler, S. (2015). *Gestión de la cooperación en la práctica*. Eschborn: Giz GmbH. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Z9m9BwAAQBAJ&pg=PA255&dq=cooperacion+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjvms-698feAhWxo1kKHYyRBvoQ6AEIPTAE#v=onepage&q=cooperacion%20organizacional&f=false>

Gaspar, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+org>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press. Obtenido de <https://www.journals.uchicago.edu/doi/10.1086/224863>

Lusthaus, C. (2008). *Evaluación organizacional*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Ex47GKcteH0C&pg=PA53&dq=estructura+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiIqJ697sfeAhWLT1kKHVpNBckQ6AEIJzAA#v=onepage&q=estructura%20organizacional&f=false>

Mattison, R. (2009). *Los Estándares de Aseguramiento de Ingresos*. Illinois : Grapa. Obtenido de

- https://books.google.com.pe/books?id=J0zQAqAAQBAJ&pg=PA167&dq=estandares++organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi24Z_Q_sfeAhUrxVkKHUZOACgQ6AEIMTAC#v=onepage&q=estandares%20%20organizacional&f=false
- Mc Adams, J. (2013). *Premiar el desempeño*. Madrid: Díaz de Santos . Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=3SYBAQAAQBAJ&pg=PA53&dq=recompensa+organizacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjBpPii9sfeAhXMxFkKHZ-JBJcQ6AEIMDAB#v=onepage&q=recompensa%20organizacion&f=false>
- Meza, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial - México. *Comunicación*, 8(2), 1-11. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n2/a08v8n2.pdf>
- Millán, J., & Montero, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf
- Mucci, O. (2008). *Empresas familiares*. Mar de Plata: Eudem. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=2JM-Nb_kfyYC&pg=PA139&dq=identidad++organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjhlMPEgMjeAhUEpFkKHSKjCJgQ6AEIJzAA#v=onepage&q=identidad%20%20organizacional&f=false
- Noreña, A., Alcaráz, N., Rojas, G., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa* (Vol. 12). Chía, Colombia: AQUICHAN . Obtenido de <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación, Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones De La U. Obtenido de Libro físico

- Osorio, A. (12 de Febrero de 2018). *Tres indicadores para un óptimo clima laboral*. Obtenido de El Peruano: <https://elperuano.pe/noticia-tres-indicadores-para-un-optimo-clima-laboral-63825.aspx>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*, 15(1), 90-101. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v15n1/1794-4449-rlsi-15-01-90.pdf>
- Porret, M. (2014). *Gestión de personas*. Madrid: ESIC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=3ORxBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=conflictos+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwju_NW6_8feAhXM1VkJHVlnBIOQ6AEIJzAA#v=onepage&q=conflictos%20organizacional&f=false
- Prieto, P. (2013). *Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Medellín. Obtenido de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1/>
- Ramos, D. (2012). El clima organizacional: definición, concepto, teorías. *Universidad Nacional a distancia*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Ruvalcaba, J., & Selva, C. (enero de 2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. *Estudios de trabajos científicos*, 113-128. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_una_revison_teorico-historica_de_su_investigacion
- Siliceo, A. (2008). *Capacitación y desarrollo del personal*. México D.F.: Limusa. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&pg=PA26&dq=Responsabilidad++organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwir3I6w8MfeAhUq11kKHWEtBe4Q6AEIKzAB#v=onepage&q=Responsabilidad%20%20organizacional&f=false>

- Sosa, R. (04 de Abril de 2018). ¿De qué depende un buen clima laboral y cómo puedes alcanzarlo? *Alto nivel*. Obtenido de <https://www.altonivel.com.mx/recursos-humanos/buen-clima-laboral/>
- Sotelo, J., Figuerora, E., Arrieta, D., & Solís, R. (2012). Clima organizacional en universidades públicas . *Investigación Educativa* , 1(1), 1-6. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4025582.pdf>
- Tsai, C. (2014). El clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en el contexto de la operación de la terminal del puerto de Kaohsiung. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 30(3), 373–392. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2092521214000583/pdf?md5=2b9b09852976708a233beacaeb4f7c9e&pid=1-s2.0-S2092521214000583-main.pdf>
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional*. México D.F.: Manual moderno. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT59&dq=clima+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjhJKKwhMjeAhVC11kKHYkkC8kQ6AEIUzAJ#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false>
- Vargas, J. (abril de 2012). Organización del trabajo y satisfacción laboral. *Ciencias humanas y sociales*, 1. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052012000100008
- Véliz, F. (2014). *Resiliencia organizacional*. Gedisa. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=ETslBQAAQBAJ&pg=PT176&dq=Desaf%C3%ADo++organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwisk_mw8sfeAhWxuFkKHTBKDnoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Desaf%C3%ADo%20organizacional&f=false
- Zayas, P., Baéz, R., J., Z., & Hernández, M. (junio de 2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización mayorista. *Ciencias económicas*, 35-59. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

Zumaeta, J. (07 de Septiembre de 2018). *Clima laboral afecta en un 20% la productividad de empresas*. Obtenido de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-clima-laboral-afecta-un-20-productividad-empresas-724400.aspx>

VII. Anexos

Anexo 01: Cuestionario de clima organizacional

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo de la encuesta: La presente encuesta tiene como objetivo reunir información sobre el nivel de clima organizacional de los colaboradores de Mas Diversión. Su opinión es personal y confidencial con la finalidad que las respuestas sean lo más sinceros posible.

Indicaciones: Marcar con una (X) solo una de las alternativas de cada ítems presentado a continuación. Le recordamos que no hay respuestas correctas e incorrectas.

Edad: _____

Género: () Masculino () Femenino

Para cada categoría de respuesta dentro de la escala se le asocia con calificaciones para cada una de las etiquetas:

- **1 Totalmente en desacuerdo**
- **2 En desacuerdo**
- **3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- **4 De acuerdo**
- **5 Totalmente de acuerdo**

CLIMA ORGANIZACIONAL		ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Estructura					
1	En esta organización las tareas están claramente definidas					
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas					
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones					
4	Conoce Ud. las políticas, reglas y normas de esta organización					

5	Conoce Ud. claramente las políticas de esta organización					
6	En esta organización existen pocos papeleos para hacer las cosas					
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)					
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación					
9	En esta organización tiene claro a quien reportar					
10	Sus jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan					
	Responsabilidad					
11	No confía mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces					
12	A su jefe le gusta que haga bien su trabajo sin estar verificándolo con él					
13	Sus superiores solo trazan planes generales de lo que debe hacer, del resto Ud. es responsable por el trabajo realizado					
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.					
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas					
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas					
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades					
	Recompensa					
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda					
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas					
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo					
21	En esta organización hay muchísima crítica					
22	En esta organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo					
23	Cuando cometo un error me sancionan					
	Desafíos					
24	La filosofía de esta organización es , que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente					
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos					

26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante					
27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad					
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea					
	Relaciones					
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa					
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones					
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización					
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí					
33	Las relaciones jefe - trabajador tienden a ser agradables					
	Cooperación					
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto					
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar					
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal					
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas, la productividad marcará bien					
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño					
39	Me siento orgulloso de mi desempeño					
	Estándares					
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores					
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización					
42	Las personas dentro de esta organización confían verdaderamente una en la otra					
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil					
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.					
	Conflicto					
45	En esta organización se causa mala impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos					
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable					

47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos					
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.					
49	Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible					
	Identidad					
50	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización					
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien					
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización					
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.					

Anexo 02: Cuestionario de satisfacción laboral



UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo de la encuesta: La presente encuesta tiene como objetivo reunir información sobre el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de Mas Diversión. Su opinión es personal y confidencial con la finalidad que las respuestas sean lo más sinceros posible.

Indicaciones: Marcar con una (X) solo una de las alternativas de cada ítems presentado a continuación. Le recordamos que no hay respuestas correctas e incorrectas.

Edad: _____

Género: () Masculino () Femenino

Para cada categoría de respuesta dentro de la escala se le asocia con calificaciones para cada una de las etiquetas:

- **1 Totalmente en desacuerdo**
- **2 En desacuerdo**
- **3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo**
- **4 De acuerdo**
- **5 Totalmente de acuerdo**

Satisfacción laboral		ESCALA				
		1	2	3	4	5
N	° Satisfacción por el trabajo en general					
1	Hay buena relación entre los miembros de la unidad.					
2	En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda					
3	La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.					
4	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección					
5	Sus colegas de su grupo de trabajo					
6	Atención que se presta a sus sugerencias					

7	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo					
8	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo					
9	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo					
10	El apoyo administrativo que usted recibe.					
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo					
11	La iluminación de su lugar de trabajo					
12	La ventilación de su lugar de trabajo.					
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo					
14	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.					
15	La temperatura de su local de trabajo					
16	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo					
	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo					
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo					
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca					
21	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.					
22	Con su relación con sus autoridades más inmediatas.					
23	El apoyo que recibe de sus superiores.					
	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo					
24	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución					
25	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución					
26	La estabilidad en sus funciones de su trabajo					
27	La «igualdad» y «justicia» de trato que recibe de su institución					
28	El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
29	Su grado de satisfacción general con esta Institución.					
30	Las oportunidades de promoción con que se cuenta					
	Satisfacción con la relación subordinado – supervisor					
31	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
32	La supervisión que ejercen sobre usted					
33	La forma en que sus superiores juzgan su tarea					
34	La forma en que usted es dirigido					

	Satisfacción con la remuneración					
35	El salario que usted recibe					
36	Sus condiciones laborales					
37	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales					