

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA



TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA MINERA CATALINA HUANCA S.A.C. EN LA
PROVINCIA VÍCTOR FAJARDO, REGIÓN AYACUCHO - 2017

Para optar : Título Profesional de Psicólogo
Autor : Bach. Pool Johan Solís Huaranga
Asesora : Mg. Carla Gisela Cubas Vergara
Área de Investigación : Psicología Organizacional
Línea de Investigación : Clima, Comportamiento y Cultura Organizacional

Huancayo, Perú, 2018

Dedicatoria:

A Dios porque me dio la fe y esperanza para seguir adelante. A mis queridos padres por su apoyo incondicional que me brindaron en el transcurso de mi vida profesional y porque son la mayor inspiración que pueda tener.

Agradecimiento:

Agradecer a Dios, por su bendición en esta nueva etapa de mi vida. A mis padres Félix Solís Pizarro, Norma Huaríngá Revilla, porque son la motivación para superarme y mi soporte para lograr lo que me proponga

Al Mg. Saúl Jesús Mallqui, gran maestro y amigo, que me enseñó en el transcurso de mi vida Universitaria.

Agradecimiento a mi asesora la Mg. Carla Gisela Cubas Vergara porque sentí su respaldo, su confianza en cada momento.

Agradecer también mi formación y conocimientos, a la Universidad Peruana Los Andes.

CONTENIDO

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CONTENIDO	iv
CONTENIDO DE TABLAS	vi
CONTENIDO DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
BASTRAC	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Delimitación del problema	16
1.3. Formulación del problema	
1.3.1. Problema general	16
1.3.2. Problema general	16
1.4. Justificación de la investigación	
1.4.1 Social	17
1.4.2 Teórico	18
1.4.3 Metodológica	18
1.5. Objetivo de la investigación	
1.5.1. Objetivo general	18
1.5.2. Objetivos específicos	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	
Antecedentes internacionales	20
Antecedentes nacionales	22
Antecedentes locales	24
2.2 Bases teóricas	25
2.3 Marco conceptual	46

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1 Hipótesis General	49
3.2 Hipótesis Específicas	49
3.3 Variables	50
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	
4.1 Método de la investigación	51
4.2 Tipo de investigación	51
4.3 Nivel de investigación	51
4.4 Diseño de la investigación	51
4.5 Población y Muestra	52
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	55
4.8 Aspectos éticos de la investigación	56
CAPÍTULO V: RESULTADOS	
5.1 Descripción de resultados	57
5.1.2 Tablas de análisis inferencial	65
5.2 Contrastación de Hipótesis	68
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	78
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS:	
Matriz de consistencia	93
Matriz de operacionalización de variables	95
Instrumento de investigación y constancia de aplicación	97
Formato de validación del instrumento por criterio de jueces	100
Data de procesamiento de datos	108
Consentimiento Informado	113
Evidencias fotográficas	114

CONTENIDO DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01. Niveles de Clima Organizacional	57
Tabla 02. Niveles de Satisfacción Laboral	59
Tabla 03. Niveles de la dimensión Estímulo de Satisfacción Laboral	60
Tabla 04. Niveles de dimensión Remuneración de Satisfacción Laboral	61
Tabla 05. Niveles de dimensión Condiciones Laborales de Satisfacción Laboral	62
Tabla 06. Niveles de dimensión Apoyo de Satisfacción Laboral	63
Tabla 07. Niveles de dimensión Promociones y Ascensos de Satisfacción Laboral	64
Tabla 08. Relación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral	65
Tabla 09. Relación entre dimensión Estímulo de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional	65
Tabla 10. Relación entre dimensión Remuneración de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional	66
Tabla 11. Relación entre dimensión Condiciones Laborales de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional	67
Tabla 12. Relación entre dimensión Apoyo de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional	67
Tabla 13. Relación entre dimensión Promociones y Ascensos de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional	68

Tabla 14. Prueba de chi-cuadrado Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.	69
Tabla 15. Prueba de chi-cuadrado Clima Organizacional y dimensión Estímulo	70
Tabla 16. Pruebas de chi-cuadrado Clima Organizacional y dimensión Remuneración	72
Tabla 17. Pruebas de chi-cuadrado Clima Organizacional y dimensión Condiciones Laborales.	74
Tabla 18. Pruebas de chi-cuadrado Clima organizacional y dimensión Apoyo	75
Tabla 19. Pruebas de chi-cuadrado Clima Organizacional y dimensión Promociones y Ascensos	77

CONTENIDO DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 01. Niveles de Clima Organizacional	58
FIGURA 02. Niveles de Satisfacción Laboral	59
FIGURA 03. Niveles de la dimensión Estímulo de Satisfacción Laboral	60
FIGURA 04. Niveles de dimensión Remuneración de Satisfacción Laboral	61
FIGURA 05. Niveles de dimensión Condiciones Laborales de Satisfacción Laboral	62
FIGURA 06. Niveles de dimensión Apoyo de Satisfacción Laboral	63
FIGURA 07. Niveles de dimensión Promociones y Ascensos de Satisfacción Laboral.	64

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA MINERA CATALINA HUANCA
S.A.C. EN LA PROVINCIA VÍCTOR FAJARDO, REGIÓN AYACUCHO -
2017

Bach. Pool Johan Solís Huaranga

RESUMEN

El actual mundo globalizado en el que vivimos, caracterizado por una alta competitividad y búsqueda impostergable de la excelencia de la calidad de los servicios que ofrecen tanto los individuos, como las organizaciones, se pueden observar la presencia de factores motivacionales internos y externos, que colocan al trabajador en una actitud de satisfacción e insatisfacción, por ello se formuló como objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017. La investigación es de tipo básica, nivel descriptivo y diseño correlacional no experimental; la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores entre varones y mujeres entre 20 y 60 años, elegidos mediante el muestreo no probabilístico intencional. El instrumento fue la escala tipo Likert, orientado a evaluar clima organizacional y satisfacción laboral, con la suficiente validez y confiabilidad. Para el análisis de datos se utilizó las técnicas de la estadística descriptiva e inferencial, a través del software estadístico SPSS versión 23 para las ciencias sociales; para la correlación de las variables se utilizó el estadístico r de Pearson, mientras que para la prueba de hipótesis se utilizó el estadígrafo chi cuadrada. Los resultados indicaron que existe una alta y positiva correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Así mismo, también se encontró una alta y positiva correlación entre la variable clima organizacional, y las siguientes dimensiones de satisfacción laboral: estímulo, condiciones laborales, apoyo, promociones y ascensos.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, empresa minera.

ABSTRAC

The current globalized world in which we live, characterized by a high competitiveness and unquestionable quest for excellence in the quality of services offered by individuals and organizations, can be observed the presence of internal and external motivational factors, which place the worker in an attitude of satisfaction and dissatisfaction, for that reason, the following was formulated as a goal: Determine the relationship that exists between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Empresa Minera Catalina Huanca SAC of the Víctor Fajardo province in the Ayacucho region, 2017. The research is of substantive type, correlational level and descriptive correlational design; The sample consisted of 60 workers between men and women between 20 and 60 years old, chosen through intentional non-probabilistic sampling. The instrument was the Likert scale, oriented to evaluate organizational climate and job satisfaction, with sufficient validity and reliability. For the data analysis, the techniques of descriptive and inferential statistics were used, through the statistical software SPSS version 23 for the social sciences; For the correlation of the variables, Pearson's r statistic was used, while the chi-square statistic was used for the hypothesis test. The results indicated that there is a high and positive correlation between organizational climate and job satisfaction. Likewise, a high and positive correlation was found between the organizational climate variable and the following dimensions of job satisfaction: stimulus, working conditions, support, promotions and promotions.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, mining company.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el ámbito empresarial el recurso humano es vital para el adecuado desarrollo organizacional, por ende, el clima organizacional y la satisfacción laboral se convierten en los pilares fundamentales para este fin. Durante los dos años de actividad laboral que se viene desempeñando en este ámbito, nos toca comprender la imperiosa necesidad de poder intervenir desde nuestra formación profesional de psicólogo con la única finalidad de contribuir con el adecuado desarrollo organizacional de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. ubicado en la provincia de Víctor Fajardo, en la Región Ayacucho. Muchos estudios, tanto a nivel nacional como a nivel internacional, indican que en estos últimos tiempos la satisfacción de los trabajadores con su puesto laboral ha ido disminuyendo; así por ejemplo según un estudio realizado en los Estados Unidos de Norteamérica, se reporta que tan sólo el 45% de los trabajadores encuestados refieren estar conformes y satisfechos en el trabajo que ejercen, mientras que hace 26 años el 61% de los trabajadores se encontraban satisfechos. Ello significa que la gran mayoría de los trabajadores no se sienten felices con el puesto donde se desempeñan¹.

En nuestro medio, se reporta en el diario Gestión (2014), que el 45% de personas encuestadas admitieron su disconformidad con la actividad laboral que viene

desempeñando, indicando que ello se debe al mal clima organizacional que experimentan día a día²; así mismo, se reportó que los canales de comunicación entre los trabajadores y su jefe inmediato es cada día más deficiente, lo cual es considerado por los mismos trabajadores como algo negativo para el buen desarrollo de la organización. Así es como el 52% de los encuestados indican que es “bajo”, mientras que el 40% admite que es “bueno”, y sólo el 8% de indica que es “excelente”. En otro estudio publicado el año 2016 por el equipo español de investigadores de Randstad Workmonitor, se indicó que el 79% de los trabajadores con estudios superiores está satisfecho con su empleo, de lo cual se concluye que, “a mayor formación académica, mayor es el nivel de satisfacción laboral”; así mismo, en este portal web se indica que, “a menor edad, mayor es el nivel de satisfacción laboral”³.

La importancia de la actividad del sector minero en el crecimiento de la economía peruana en los últimos años está documentada de manera clara y precisa. Lo que no está mayormente documentado es el conocimiento de un aspecto sumamente crucial para el sostenimiento, en el tiempo, de las empresas en general, y de las mineras en particular, esto es, el clima organizacional imperante y su relación con la satisfacción de sus trabajadores¹.

En el actual mundo globalizado en que vivimos, se vienen dando la impostergable búsqueda de la excelencia en los diferentes servicios que brindan las empresas, tal es así que se vienen observando la influencia de factores internos y externos sobre la satisfacción o insatisfacción con las actividades laborales que vienen desempeñando en el día a día. Además, se considera al capital humano como uno de los soportes más importantes para el mejoramiento de la calidad de vida laboral.

Por todo ello, se pretende realizar el presente estudio con miras a contribuir con el desarrollo sostenible de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. en la Región

Ayacucho, mediante el estudio y el análisis de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desde la perspectiva de los propios trabajadores de la organización minera.

1.2 Delimitación del problema

El trabajo de investigación se pretende desarrollar en la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C., ubicado en la provincia de Víctor Fajardo, región Ayacucho, ubicado en los andes peruanos a más de 2800 metros sobre el nivel del mar.

La investigación está proyectada realizar desde el mes de Julio del 2017 hasta el mes de febrero del 2018, totalizando 8 meses de duración.

El tema de investigación comprende al abordaje teórico de la variable clima organizacional planteado por la Teoría de las Variables propuesta por Rensis Likert el año 2002; mientras que para la variable satisfacción laboral, se tomará en cuenta las teorías de Frederick Herzberg (Teoría de los 3 factores) y la de David McClelland (Teoría de las necesidades).

1.3 Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Estímulo de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Remuneración de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la

Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Condiciones Laborales de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre dimensión Apoyo de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre dimensión Promociones y Ascensos de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017?

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Social

La justificación social se fundamenta en la necesidad de generar estrategias de intervención sobre temas relacionados con el clima organizacional lo cual conduce a la generación de una adecuada satisfacción laboral en la empresa minera Catalina Huanca S.A.C., ya que todos ellos constituyen los elementos importantes para el adecuado desarrollo institucional de la empresa minera.

También ayudará a que los propios trabajadores de la empresa minera tomen conciencia sobre la importancia que tiene el fortalecer el clima y la cultura organizacional, en bien de su propio desarrollo personal.

1.4.2 Teórica (científica)

El trabajo es beneficioso porque permite conocer el comportamiento de las variables a nivel de clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa minera, sirviendo como línea base para futuras investigaciones en el proceso de desarrollo organizacional. Así mismo proporcionará valiosa información sobre la correlación entre las variables indicadas, para de ese modo incrementar el acervo teórico científico de la literatura nacional e internacional.

1.4.3 Metodológica

Para la elaboración del presente proyecto de tesis se procedió con la adaptación y validación del instrumento, de recolección de datos a nuestro medio, uno para el clima organizacional y otro para la satisfacción laboral, mediante la técnica de juicio de expertos.

1.5 Objetivo de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre dimensión Estímulo de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.
- Identificar la relación que existe entre dimensión Remuneración de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

- Identificar la relación entre dimensión Condiciones Laborales de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.
- Identificar la relación entre dimensión Apoyo de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.
- Identificar la relación entre dimensión Promociones y Ascensos de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

La universidad de Bio-Bio Concepción de Chile (2007): Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. El objetivo planteado en este estudio fue: buscar la posible relación entre las variables del clima organizacional y de la satisfacción laboral con los resultados obtenidos por profesores y/o investigadores que trabajan en un departamento de una universidad, unidad de trabajo que reúne a profesores e investigadores con dedicación plena. Los autores arribaron a las siguientes conclusiones: se demostró que existe una relación estadísticamente significativa entre las tres variables estudiadas; por otro lado, se halló que en la muestra española la productividad se relaciona con la presión laboral, la satisfacción y el desarrollo académico. En la muestra chilena los resultados se relacionan con la libertad de cátedra y la satisfacción⁴.

Otro estudio desarrollado en la ciudad de Chillan, Chile, que tuvo como título, Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital Tipo 1, Theoría; se encontró que: entre las dimensiones de clima organizacional y la variable satisfacción laboral denotan una relación estadísticamente significativa. Este estudio nos permitirá comprobar lo que estamos planteando en la presente investigación, mientras mejor sea el clima organizacional, mejor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minera⁵.

En otra investigación que se realizó sobre clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME, se reportó que, satisfacción laboral y clima organizacional son dos variables diferentes y que sólo se relacionan en la percepción de las adecuadas relaciones interpersonales, indicando además que, si una organización presenta un clima organizacional positivo, pues como consecuencia, una buena parte de sus empleados manifestarán un alto grado de satisfacción laboral. El reporte también sugiere que los estudios sobre clima organizacional y satisfacción laboral deben ser analizados separadamente, por ser variables que pueden tener repercusión sobre la productividad laboral⁶.

En otra publicación titulada: la calidad de la satisfacción laboral y el clima organizacional para obtener un buen desempeño en la organización, se requiere que existe una relación directa y significativa en las variables estudiadas para así poder obtener resultados eficientes, así como un buen funcionamiento en cada una de ellas; por lo tanto es evidente que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables que actúan de manera directa y decisiva en el bienestar de las personas con su trabajo que realizan . También se consiguió que los factores intrínsecos y extrínsecos de la organización intervienen sobre el buen o mal desempeño laboral de los trabajadores de la empresa; de esta manera se llega a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, lo que conlleva que se relaciona directamente con el bienestar físico y emocional de los colaboradores que se desempeñan en una organización, corroborando de esta manera que cuanto mejor sea el clima organizacional, mejor será la satisfacción laboral y se conseguirá resultados favorables en los trabajadores de la empresa⁷.

Antecedentes Nacionales

En la empresa minera Yanacocha - Cajamarca se encontró que: el clima organizacional de la empresa es favorable, (el valor medio obtenido es de 3,5 puntos, en una escala de 1 a 5). También se ha determinado que la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa estudiada es valorada como “satisfecho” (el valor medio obtenido es de 3,9 puntos, en una escala de 1 a 5). Finalmente, se ha probado que existe una relación directa o positiva entre el clima organizacional de la empresa estudiada y la satisfacción laboral de sus trabajadores, hallazgo que refuerza la teoría existente al respecto¹.

En la ciudad de Arequipa, el año 2015, publicó un informe de tesis titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral que presentan los trabajadores de una empresa de servicios estéticos; se planteó como objetivo: determinar la relación entre los niveles de satisfacción laboral y el clima organizacional de una empresa de servicios estéticos. La autora llegó a las siguientes conclusiones: hay una relación directa y positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral, es decir se llegó a demostrar que, a mayor clima organizacional, existe una mayor satisfacción laboral, también se ha demostrado, la relación que existe entre el empleado individual junto con el clima organizacional intervienen en el desempeño y satisfacción de la persona⁸.

En la ciudad de Andahuaylas, se publicó una tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015; para ello se formuló como objetivo: determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. En este trabajo la autora reportó lo siguiente: existe una relación positiva y significativa entre las variables, clima organizacional y satisfacción laboral; además se concluyó que las diferentes dimensiones del clima organizacional se correlacionan de forma significativa

y positiva con la variable satisfacción laboral. Sin embargo, también se encontró que no existe relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la organización investigada de la ciudad de Andahuaylas⁹. Por otro lado, se desarrolló un trabajo de investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración, encontrando que: existe una correlación directa significativa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de Medio Ambiente de la Unidad Minera Gold Fields La Cima S.A., encontrándose que el 78.9% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es suficiente y positiva. Referente a la variable Clima Organizacional, se ha evidenciado que un 60% de los trabajadores del área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A de la provincia de Hualgayoc, tienen una percepción agradable al ambiente de trabajo propio de la organización, según gráfico N° 1. En lo que se refiere a la variable Satisfacción Laboral, se ha encontrado que un 65% de los trabajadores del área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A de la provincia de Hualgayoc muestran Satisfacción Laboral agradable, según se evidencia gráfico N° 3¹⁰.

En el trabajo realizado sobre la Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado, en el cual hallaron que constan de relaciones moderadas no significativas entre una y otra variable, entre las dimensiones de flexibilidad y de reconocimiento existen una relación con resultados más fuertes y significativa con la satisfacción laboral. Asimismo, se obtuvieron diferencias significativas entre ambos sexos, el grado de instrucción y el área de los trabajadores evaluados. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de forma moderada¹¹.

La Universidad ESAN de Lima, publicó un trabajo titulado: Clima organizacional en las empresas mineras, para lo cual se llegó a obtener un modelo de la unidad económica administrativa Orcopampa de la Compañía de Minas Buenaventura SAA., concluyeron que: uno de los aspectos más significativos para poder obtener que las inversiones posean una elevada tasa de rentabilidad y así poder lograr un mínimo riesgo es contar con un clima organizacional favorable y poder garantizar un alto nivel de satisfacción de los trabajadores y tener un elevado nivel de productividad en las cosas que realicen . Es indispensable que las organizaciones evalúen continuamente su clima organizacional para conseguir que el personal se sienta motivado e identificado con su lugar de trabajo¹².

Antecedentes Locales

En la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo, el año 2014 publicaron su tesis de licenciatura titulada: La motivación y la satisfacción laboral del profesional que labora en el Hospital I Tarma ESSALUD-2013; este trabajo se planteó como objetivo: Determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del profesional que labora en el Hospital I Tarma. Los autores llegaron a las siguientes conclusiones: El profesional evaluado del Hospital I Tarma refiere que pocas veces el personal se encuentra motivado, y en cuanto a la satisfacción laboral, el 45.16% de profesionales muestran un desacuerdo total; por otro lado, el trabajo permitió encontrar una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional con un valor de $r = 0,589$, entre las variables Motivación y satisfacción Laboral en el Hospital I Tarma¹³.

La Universidad Peruana Los Andes de Huancayo, publicó su trabajo de tesis titulada: Percepción del clima organizacional de los trabajadores de una organización privada de desarrollo del distrito de Ayacucho en el 2011. El objetivo planteado fue: Determinar el

clima organizacional de los colaboradores de SOLID Perú del distrito de Ayacucho en el 2011. Los resultados mostraron que el clima organizacional en SOLID Perú es adecuado en un 66% y regularmente adecuado en un 34%; así mismo la evaluación de los resultados permitió establecer propuestas para mejorar el clima organizacional y por ende el desempeño de los colaboradores que trabajan en la institución SOLID Perú¹⁴.

En la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo, publicó su trabajo de licenciatura titulada: Satisfacción emitida por los clientes de una pequeña empresa de servicios de reparación y mantenimiento automotriz de la ciudad de Huancayo. El trabajo planteó como objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los clientes de una empresa de reparación y mantenimiento automotriz de la ciudad de Huancayo. La autora arribó a las siguientes conclusiones: Como resultado de la satisfacción laboral emitida por los clientes se obtuvo los siguientes indicadores de “Ni satisfecho, ni insatisfecho” con la infraestructura; de “Bueno”; calificando de “Regular” a la variable de atención al cliente¹⁵.

2.2 Bases teóricas

Definición de Clima Organizacional

Existen muy diversas y variadas definiciones sobre clima organizacional, por lo que pasaremos revisión a los más representativos del comportamiento organizacional. Por ejemplo, Sandoval¹⁶ en un artículo científico publicado el año 2004, definió la variable clima organizacional como, “el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos”.

El clima organizacional es “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”¹⁷.

Es “un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por el empleado, las cuales se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”¹⁸.

Por otro lado, “el clima organizacional es el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo”. Es un resultado de la interacción de los motivos internos de cada uno de los individuos, de los incentivos que proporciona la organización y de las expectativas que se despiertan en dicha relación. Está compuesto por las características que emite la organización, que la describen y a su vez la distinguen de las demás. Es experimentado y se puede realizar con todos los individuos para de esa manera poder medir operacionalmente a través del conocimiento de las percepciones de los individuos. Es un fenómeno subjetivo que se refiere a las cualidades, valores, normas y sentimientos que los individuos observan que existen o conciernen a la organización de la cual hacen parte. Asimismo, es un fenómeno objetivo, es decir, un conjunto de características permanentes que describen una organización, que ayuda a distinguir de otra e intervienen en el comportamiento de los individuos que la forman¹⁸.

Se puede considerar que, el clima organizacional a pesar de no poderse tocar ni ver, si se logra sentir como algo que afecta la conducta de los individuos que forman una organización, de esa manera el clima se ve afectado por la relación existente entre la organización y sus integrantes. Por lo tanto, y de acuerdo a los especialistas, se puede señalar que el clima organizacional está compuesto por varios elementos entre los cuales se citan: un aspecto individual de los empleados en el que se llega a considerar es sus

actitudes, percepciones, personalidad, valores, aprendizaje, etc.; los grupos que se pueden visualizar dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, reglas; la motivación, necesidades, refuerzo, liderazgo, poder, las políticas, la influencia, el estilo; la estructura; los procesos organizacionales, la evaluación, el sistema de remuneración, la comunicación y el proceso de toma de decisiones¹⁸.

Importancia del Clima Organizacional

Según los estudios realizados se indica que el Clima Organizacional es muy importante porque gracias a ello nos refleja valores, actitudes y las creencias de los miembros, esto conlleva a tener una gran importancia para un administrador por que le ayuda a analizar y diagnosticar el clima de su organización, por tres razones para que así pueda administrar lo más eficazmente posible su organización:

- Evaluar las fuentes de conflicto dentro de la organización, ya sea de estrés o de insatisfacción que ayudan al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y mantener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Continuar el desarrollo de su organización y pronosticar los problemas que puedan surgir¹⁹.

Otro autor indica que, el clima organizacional es transcendental porque actúa como un potente facilitador de su productividad y de su competitividad en una empresa. En empresas que existe una cultura más elaborada y más formal, el clima organizacional tiende a ser más equilibrado. Asimismo, Vásquez, citado por Toro¹⁹, afirmó que, el clima organizacional propone una salud organizativa esto quiere decir es la satisfacción que sienten las individuos en el trabajo, de esta manera facilita la adaptación estratégica frente al entorno turbulento, es lo que hace posible la regularidad y el buen

funcionamiento para alcanzar los objetivos y la rentabilidad; los sentimientos positivos de las individuos correspondientes, satisfacción, colaboración y buenas relaciones entre los grupos¹⁹.

Características del Clima Organizacional

Se encuentra una serie de características del clima organizacional las cuales son de mucha importancia para conocer y poder realiza educadamente un diagnóstico de clima organizacional. Se mencionó que el clima organizacional forma una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir en su personalidad. Por ello, el clima organizacional influye en el comportamiento de una persona en su trabajo, también como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse²⁰. El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico. Por esta razón el clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc.

Por ello, Brunet nombra las siguientes características:

- Menciona que el clima es una configuración particular de variables situacionales.
- Los elementos pueden variar, no obstante, el clima puede seguir siendo el mismo.
- Menciona que el clima está definido en su mayor parte por las características, conductas, aptitudes, expectativas de otras personas, por medio de las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima es externo a la persona quien, por ese modo, puede llegar a sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- Por esta razón el clima está fundamentado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.

- Por ello puede ser dificultoso describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- De esta manera tiene una cierta constancia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto quiere decir que puede contar con una cierta firmeza en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, por esta razón esta estabilidad consiguiera sufrir perturbaciones de gran importancia producidas de decisiones que afecten en forma notable el acontecer organizacional.
- Adquiere un fuerte impacto sobre la conducta de los miembros de la empresa. Por esta razón un clima inadecuado, formará considerablemente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
- Por ello afecta el nivel de compromiso e identificación de los miembros de la organización. De esta manera una organización con un excelente clima tiene una alta posibilidad de lograr un nivel significativo de identificación a cada uno de los miembros de la organización: por esta razón, una organización cuyo clima sea incorrecto no lograría tener un alto grado de identificación.
- De esta manera afecta los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y también, afecta dichos comportamientos y actitudes
- Esto conlleva a ser afectado por otras variables estructurales, como un estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos. Estas variables, pueden ser del mismo modo afectadas por el clima²⁰.

Dimensiones del Clima Organizacional

Una dimensión se puede definir como el conjunto de características dispuestas a poder ser medidas en una organización y que intervienen en el comportamiento de los contribuyentes; por ello, cuando una persona acude a un trabajo, traslada consigo

diariamente una serie de ideas planeadas sobre sí mismo, quién es, que logrará y qué es capaz de efectuar, a donde debe encaminar la organización.

Entre los autores que clasifican las dimensiones del comportamiento organizacional tenemos la propuesta de Litwin y Stringer, quienes plantean nueve dimensiones que expresarían la naturaleza del clima organizacional: responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad y estructura. Por otro lado, tenemos el planteamiento de Moos, quien diseña diez dimensiones para poder definir el clima organizacional: Compromiso, Cohesión, Apoyo, Autonomía, Organización, Presión, Claridad, Control, Innovación, Comodidad¹⁰.

Otros autores que presentan su punto de vista sobre las dimensiones del comportamiento organizacional son Patterson y otros, plantearon la existencia de 19 dimensiones: bienestar de los empleados, autonomía, participación, comunicación, énfasis en el entrenamiento, integración, apoyo de la supervisión, formalización, tradición, flexibilidad, innovación, foco en lo exterior, reflexión, claridad, esfuerzo, eficiencia, calidad, presión por producir, retroalimentación del desempeño¹⁰.

Como se puede observar, no hay consenso entre los diferentes autores sobre la clasificación idónea acerca de las dimensiones del comportamiento organizacional. Por lo cual, para el reciente estudio se eligieron las siguientes dimensiones, quienes a su vez recurrieron a la bibliografía especializada ¹⁰:

1. Motivación

Podemos encontrar varias definiciones expresadas por diferentes autores que ayudan a definir el concepto, como por ejemplo Robbins y Judge definen la motivación como: Los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta. La motivación se refiere a las fuerzas que actúan sobre un individuo o en su interior, y origina que se comporte

de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionadas por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual²¹.

2. Liderazgo

El liderazgo se entiende como: “El proceso de influir en las actividades que realiza una persona o un grupo para la realización de una meta”, podemos decir que es el proceso de dirigir y orientar las actividades de los miembros de un grupo, también de influir en las personas para encausar sus esfuerzos hacia la consecución de determinados objetivos. Liderazgo es la ciencia de conducir una organización de la situación actual a una situación futura, comparativamente mejor, donde las personas son el principal factor de cambio²².

3. Toma de decisiones

La toma de decisiones es fundamental para el proceso de análisis y resultado entre diversas alternativas, para determinar un curso a seguir. El tomar una decisión también implica el análisis de una o varias alternativas, bajo el aspecto de quienes la toman, se podría definir como la elección de una o varias alternativas que nos ayuda a facilitar el logro del objetivo en una situación determinada, por ello la toma de decisiones es fundamental para todo el proceso administrativo²³.

4. Identidad

La identidad se define por: 1. Los puntos de respuesta a características que son propias de la organización, es decir, son características consideradas como la esencia de las mismas. La identidad distingue a la organización con base a algo importante y esencial. Es la característica reconocida como central. 2. Los puntos de respuesta a características que distinguen a la organización de otras. La identidad abarcará características que permitirán una distinción de otras organizaciones. Es la característica reconocida como distintiva. 3. Los puntos de respuesta a

características que exhiben cierto grado de igualdad o continuidad a través del tiempo. Es la característica reconocida como perdurable. En este sentido, la identidad viene a ser el sentimiento de pertenencia que tiene una persona ante la organización donde labora, constituyéndose como un elemento significativo dentro del grupo de trabajo lo que conlleva a compartir los objetivos o metas personales con los de la organización.

5. Comunicación

Es un proceso dinámico entre dos o más personas con un fin predeterminado, el mismo que se manifiesta a través de los elementos verbales y no verbales, en los cuales la transmisión y recepción de mensajes puede caracterizarse por ser funcional; también la comunicación es acción comunicativa para lograr el entendimiento recíproco entre los actores del proceso de comunicación en el que se produce un saber común.

6. Estructura

Representa a la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo, la medida en que la organización pone énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y no estructurado. La Estructura Organizacional, hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como Estructura Organizacional. Dependiendo de la organización que asuma la empresa, para efectos de hacerla funcional será necesario establecer las normas,

reglas, políticas, procedimientos, etc., que facilitan o dificultan el buen desarrollo de las actividades en la empresa, y a las que se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización visualice y controle el efecto sobre el ambiente laboral.

7. Innovación

La innovación es el factor primordial de la percepción que se tiene acerca del ánimo que se tiene para así poder asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en dónde obtenga poco o nada de experiencia; es la creación y las mejoras que se innovan a los productos o procesos, puesto que; es la utilización de ideas nuevas a la aplicación original de conocimiento, creando ventaja, capacidad para poder expresar con éxito las demandas.

8. Conflicto y Cooperación

Por esta razón, se define como el sentimiento que tienen cada uno de los miembros de la organización ya sea inferiores o superiores al aceptar las opiniones discrepantes y no temer afrontar y solucionar los problemas tan pronto salgan. La Cooperación es el sentimiento de cada uno de los miembros de la empresa sobre la presencia de un espíritu de apoyo de parte de los directivos y de los demás miembros del grupo, tiene que ver con el apoyo recíproco tanto de los niveles superiores como inferiores.

9. Recompensa

Por medio de la recompensa se obtiene la representación de los miembros de una organización por esta razón son reconocidos por su trabajo y sus acciones, en lugar de ser ignorados, reprochados o castigados cuando las cosas salen mal; involucra utilizar más la recompensa que el castigo con el propósito de obtener un clima adecuado dentro de la organización.

10. Confort

Es la comodidad interna y externa que crean un bienestar en el trabajador, lo mismo que se encuentran a gusto en un determinado lugar o circunstancia, con el fin de concentrarse y realizando una buena labor.

Teorías sobre Clima Organizacional

Existen muchas teorías que han venido desarrollándose a través del tiempo sobre clima organizacional y su implicación, sin embargo, se ha elegido dos teorías: la Teoría de las variables de Rensis Likert y la teoría de las relaciones humanas del psicólogo Elton Mayo para el sustento científico del presente estudio, los cuales se explican a continuación:

A. Teoría de las variables - Rensis Likert²⁴

Según Likert establece que el comportamiento obtenido por los empleados, dependen claramente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que se perciben, por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción. Para Likert, existen factores que intervienen en la percepción del clima organizacional como: los parámetros unidos al contexto, la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que ocupa dentro de la organización y el salario que pueda ganar, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los empleados y superiores del clima organizacional. También, establece tres tipos de variables que detallan las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima, las cuales son:

- **Variables Causales:** Determinadas como variables independientes, la cual está orientada a mostrar el sentido en el que una organización desarrolla y logra resultados. De este modo se entiende que la estructura organizativa y administrativa como las reglas, decisiones, competencias y las actitudes.

- **Variables Intermedias:** Medir el estado interno de la empresa, expresado en aspectos como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables son de mucha importancia porque constituyen los procesos organizacionales.
- **Variables Finales:** Es el resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Por ello está orientada a establecer los resultados obtenidos por la organización lo cual está conformado por la productividad, niveles de costos, calidad y utilidades.

Por esta razón la interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacional, así como de cuatro sistemas, según Robbins y Judge²¹:

1. **Clima Autoritario:** Está conformado por el sistema I, el cual es Autoritario-Explotador y el sistema II, que es Autoritario – Paternalista.
 - **Clima Autoritario – Explotador:** Se llega a caracterizar por que no posee confianza en sus trabajadores, observando temor, castigos, amenazas, ocasionalmente recompensas, la satisfacción de las necesidades persiste en niveles psicológicos y de seguridad la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula. Las decisiones y objetivos se establecen únicamente por gerencia. En este tipo de clima se muestra un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con los trabajadores no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas.
 - **Clima Autoritario – Paternalista:** Se determina porque existe plena confianza entre la dirección y sus empleados; la mayor parte de las decisiones es tomada por la alta gerencia, pero en algunas circunstancias lo puede tomar los niveles inferiores. Por esta razón implementan la recompensa y el castigo

como fuentes de motivación para cada uno de los trabajadores y de esa manera puedan manejar mecanismos de control, lo cual puede delegarse a niveles intermedios e inferiores. En este clima, la dirección juega un papel importante con las necesidades sociales de los trabajadores, se da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado; de esta manera se puede desarrollar, grupos informales, pero éstos no siempre reaccionan a los fines de la organización.

2. **Clima Participativo:** Está conformado por el sistema III, el cual es Consultivo y el sistema IV, que es el de Participación en grupo.

- **Clima Consultivo:** Se determina por la confianza que tienen los superiores en sus empleados. Por esta razón se permite a los empleados a tomar decisiones concretas, que puedan satisfacer las necesidades de prestigio y autoestima, utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente. La comunicación es descendente. Hay interacción moderada de tipo superior – subordinada, y a veces un alto grado de confianza. El control se delega de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Pueden generarse grupos informales, pero éstos pueden negarse o resistirse a los fines de la organización. Este tipo de clima presenta dinamismo y la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.
- **Clima de Participación en Grupo:** Por ello existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones está diseminado en toda la organización, la comunicación fluye de forma ascendente – descendente y lateral. La motivación de los empleados se da por su participación e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación de rendimiento en

función de los objetivos. Las relaciones de trabajo entre supervisor – supervisado se basa en la amistad y la confianza y las responsabilidades son compartidas; asimismo, los grupos formales e informales son frecuentemente los mismos. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo, siendo este el medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica. Esta teoría es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional debido a que postula el surgimiento y establecimiento de un clima participativo, es decir, será necesario asumir este tipo de clima lo que permitirá una óptima percepción de los trabajadores hacia el ambiente laboral, afirmando de esta manera, que aquella organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tendrán un clima positivo y finalmente alcanzarán un mejor rendimiento dentro de la organización.

B. Teoría de las relaciones humanas – Elton Mayo

El psicólogo Elton Mayo, es considerado como el primer estudioso que apoyó al desarrollo de una teoría de la organización establecida en las relaciones humanas, quien añadió las interacciones en el análisis de las organizaciones²⁵.

El resultado que se obtuvo de dichos estudios se inició con la corriente de management en la que se consideraban aspectos relativos a actitudes y motivación de los empleados, así como las relaciones entre trabajadores y directivos.

Las aportaciones de este modelo sirven en la presente investigación para entender el complejo mundo de relaciones interpersonales que se muestran en la organización, la cual existen conductas individuales y grupales que influyen positiva o negativamente en el desempeño de la organización²⁵.

C. Teoría de Litwin y Stringer

Explican aspectos importantes de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Estos autores manejan una medición de tipo perceptual del clima la describen al clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización²⁶.

Propone que las influencias ambientales y organizacionales son generales, también señala que ciertos factores tales como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo, intervienen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo; el clima puede tener muchos elementos no racionales, por ello las personas, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima está teniendo sobre cada uno de ellos; las condiciones del clima (se obtiene que demuestran propiedades de cambio constante) esto conlleva a que puedan decaer con el tiempo y sufran cambios temporales ciertamente rápidos, con regreso a niveles y patrones constantes básicos; el modelo de clima utiliza un nivel de análisis que permite describir el clima en una gran organización, por ello el manejo de un elevado número de datos y se asume un rango amplio de enfoques alternativos para cambiar el clima. Estos autores consideran que una teoría de la motivación basada en la investigación puede desarrollar significativamente la comprensión del desarrollo de las organizaciones²⁶.

Definición de Satisfacción Laboral

Según muchos expertos en el tema, la satisfacción laboral en la actualidad es uno de los temas más distinguidos en la psicología organizacional porque se muestra un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción – insatisfacción en el trabajo, también, cabe resaltar que es un aspecto que determina en gran medida el éxito o fracaso de una organización, ya que el recurso humano es quién hace posible las actividades

laborales y por ello es importante que se aprecie el esfuerzo generado por cada empleado²⁶.

Por ello, se ha conllevado que diferentes investigadores del comportamiento humano lleguen a tomar en cuenta esta variable para así poder tener un estudio más óptimo e importante en cada una de las organizaciones, y poder permitirles dar soluciones a conflictos visibles dentro de las mismas; por esta razón se han tomado definiciones de estos autores que se relacionan con el estudio realizado:

Blum y Naylor, detallan a la satisfacción laboral como resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y sus elementos concretos (supervisor, compañía, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, etc.) y de esta manera se pueda determinar la conducta de satisfacción o insatisfacción en el empleado²⁶.

En esta misma línea, Robbins y Judge, afirman que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales de la persona hacia su área de trabajo quien de esta manera se muestra satisfecho con su puesto de trabajo cuando tiene actitudes positivas hacia este, quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas ²¹.

La satisfacción se debe entender como si fuera una actitud general hacia el área de trabajo compuesto por la evaluación que los trabajadores que tienen sobre las condiciones en las cuales desempeñan su trabajo por ello señala siete factores que incurren en la satisfacción laboral: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que brinda la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo ²⁷.

Por otro lado, indicaron que, para poder definir la satisfacción laboral, se debe tomar en cuenta la percepción de las emociones, ya que para ellos los empleados desarrollan su trabajo de acuerdo a la “motivación” que recibe en el entorno laboral²⁸.

Otros autores mencionan que la satisfacción laboral es una cualidad positiva, del estado emocional de cada persona que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Por ello, para Herzberg, afirma que la satisfacción es el resultado de las características intrínsecas del lugar de trabajo, por esta razón determina que dichos factores satisfacen las necesidades de motivación²⁹.

Otro autor indicó que la satisfacción laboral es una actitud general más que un comportamiento, que el individuo vivencia con respecto a su trabajo²¹. Finalmente, otro autor indicó que la satisfacción laboral es “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas”. Asimismo, tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras el trabajador se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza en su ambiente laboral, pondrá mayor empeño en sus actividades y obtendrá mejores resultados para la organización³⁰.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Según Atalaya²⁶ el año 1999, quien basándose en la Teoría de las Necesidades de McClelland y la Teoría de los Factores de Herzberg, indicó que la satisfacción laboral se divide en las siguientes dimensiones:

a. Estímulo

Constructo que proviene del paradigma conductista, el cual es conceptualizado como la disposición en que la organización utiliza más el premio que el castigo, generando un clima adecuado para los colaboradores de una organización; siempre y cuando no

se castigue sino se incentive al empleado para realizar bien su trabajo y si logra hacerlo bien, se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

b. Remuneración o Salario

Es el reconocimiento económico o material que posee el trabajador por el solo hecho de haber puesto su capacidad de trabajo a disposición del empleador y haber ejecutado una determinada labor.

c. Condiciones Laborales

Son características que se realizan en el trabajo mismo: las instalaciones o infraestructura, los medios, materiales, higiene y limpieza de sus instalaciones, orden y seguridad para el personal, con las que diariamente se interrelaciona el trabajador de una organización.

d. Apoyo

Actitud positiva que los empleados muestran para poder ayudarse entre sí, dentro de un ambiente de respeto y consideración, oportunidad que tienen los trabajadores de un establecimiento o empresa de interactuar con sus compañeros de trabajo y así poder obtener un sentimiento experimentado por los integrantes de la organización considerando a la amistad como una norma querida por el grupo, de este modo llegue a generar confianza y buenas relaciones humanas.

e. Promociones y Ascensos

Por ello las promociones o ascensos brindan la oportunidad al trabajador para el crecimiento personal, una mayor responsabilidad e incrementar el estatus social de la persona. Por esta razón también es importante la percepción de justicia que se adquiera con respecto a la política que sigue la organización.

Teorías sobre Satisfacción Laboral

Lo mismo que en el caso del clima organizacional, son diversas las teorías que explican la naturaleza de la satisfacción laboral, algunas de las cuales pasamos a detallar en seguida:

A. Teoría de las Necesidades de McClelland

Se propone un modelo de necesidades aprendidas para la motivación, en que cada persona declara tres necesidades particulares de importancia, como: los logros, la afiliación y el poder. La necesidad de Logro, es la conducta hacia el alcance de objetivos, esto quiere decir, que las personas con altas necesidades de logro anhelan siempre realizar su trabajo de una manera correcta, siendo eficiente y eficaz. Por ello, la necesidad de poder, está fundamentada en la influencia de las personas, puesto que permite el control del trabajo personal y de los otros. Según McClelland, el poder se ve presentado mediante dos tipos: uno que está encaminado hacia la organización (poder institucional) y el otro que está encaminado hacia el yo interno (poder personal). Por ello en las necesidades de afiliación se ve reflejado el deseo de simpatizar y de estar bien con los demás. Los individuos o trabajadores que declaran una fuerte motivación de afiliación, tienden a establecer, mantener y restaurar las relaciones estrechas con los demás. McClelland, revela que todas las personas poseen cada una de estas tres necesidades, cada quien, en un grado desarrollado, pero que dos personas o más no pueden revelar estas conductas en las mismas proporciones, porque cada persona va estableciendo su forma de ser y/o personalidad. Por ejemplo: un individuo tendrá una necesidad de logro, pero poca necesidad de afiliación y otra podría tener una alta necesidad de afiliación, pero escasa necesidad de poder. Por esta razón, el “Modelo de motivación por los logros”, establece que: los individuos se sienten motivadas, de acuerdo a su aspiración de desempeñarse en términos de una

norma de excelencia o de triunfar en situaciones de competencia, para poder llegar a esta motivación, se necesita observar la etapa de la infancia donde sus experiencias personales hayan obtenido satisfacción para poderse ver reflejada esta conducta en un futuro próximo del individuo. Por esta razón las personas que presenten esta necesidad, sobresalen en las actividades empresariales, como: dirigir un negocio de forma independiente. Y a su vez, son excelentes en su rendimiento individual porque poseen la habilidad para la toma de decisiones y un estilo de independencia logrando a la eficiencia y eficacia en sus actividades que pueda desarrollar²⁶.

B. Teoría de los dos factores de Herzberg

La Teoría de los Dos Factores o también conocido como la Teoría de la Motivación e Higiene, manifiesta que el comportamiento de los individuos en el ámbito laboral está determinado por los factores de higiene o mantenimiento, por esta razón se les denominará extrínsecos y los factores motivacionales también llamados intrínsecos¹⁰.

- **Factores Extrínsecos:** Son las condiciones en las que los individuos realizan su trabajo, lo cual se relaciona principalmente con el contexto del puesto. Uno de los factores importantes es el: sueldo, condiciones de trabajo, seguridad en el empleo, políticas y administración de la organización, calidad de la supervisión, relación con los empleados, relación con los colegas, relación con superiores y estatus. Por esta razón, Guillén, define algunos de los factores higiénicos, exteriorizados por Herzberg³¹.
- **Salario:** Una de las cosas fundamentales dentro de una organización es el salario básico, los estímulos económicos, las vacaciones; el dinero es el aspecto más apreciado del trabajo, aunque su potencial motivador está modulado por otras variables. Por ello Chiavenato, el salario constituye una de las más complejas

transacciones, porque cuando el hombre acepta un cargo, se compromete a una rutina diaria, a un esquema de actividades y a una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de la organización, por esta razón recibe un salario. Por ello, el salario es un factor motivacional extrínseco porque es la fuente de renta que define el patrón de vida de cada persona, en función de su valor; mientras que, para las organizaciones es un costo y una inversión²³.

- **Condiciones Laborales:** Esta ligada a un horario laboral, las características del lugar de trabajo, sus instalaciones y materiales; con respecto al horario laboral se prefiere elegir horarios compatibles con actividades que faciliten su vida y de esta manera rechazan los turnos rotatorios.
- **Seguridad Laboral:** Se describe como el grado de confianza del trabajador sobre su continuidad en el cargo. La permanencia en el cargo ha ido desarrollando en función de la situación de los mercados y de las tecnologías laborales.
- **Políticas Organizacionales:** Definen el progreso de la vida institucional con una visión productiva, que permite la interacción entre sus miembros, lo cual es un aspecto muy valorado, porque satisface necesidades sociales de afiliación y relación.
- **Supervisión:** Es un elemento que define el grado y forma de control de la organización sobre el contenido y ejecución de la tarea, que lleva a cabo un trabajador dentro de una organización.
- **Relaciones Interpersonales:** Contribuyen a lograr el éxito de las organizaciones. Dichas relaciones se describen a la capacidad para constituir nexos de confianza y colaboración mutua. Para que de esta manera las relaciones entre los miembros de la organización sean positivas, se requiere tener habilidades de comunicación, saber expresarse con claridad y precisión, con la finalidad de poder entender

fácilmente para enfrentar los conflictos e intercambiar información. Barner, las relaciones interpersonales “incrementan la confiabilidad del liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento de habilidades”. Por esta razón el objetivo de la satisfacción es tener una buena relación entre el personal para que de esta manera puedan desarrollar de manera responsable y comprometida; en sintonía con la producción de la organización¹⁰.

- **Factores Intrínsecos:** Este ligado con el contenido del puesto y con la naturaleza de las tareas que la persona realiza, por ello los factores motivacionales involucran el desarrollo individual, reconocimiento, logro, progreso, responsabilidad y el trabajo mismo. Según Guillén manifiesta algunos de los factores motivacionales o intrínsecos, presentados por Herzberg, citado por Cabanillas y Cabrejo⁷, entre los cuales están:
 - **Reconocimiento:** De acuerdo a este contexto la actividad laboral requerida por el trabajo, proporciona a la persona una investigación clara y directa, sobre la actividad de la ejecución, en referencia a la información desde el propio trabajo; se entiende que el reconocimiento como información sobre el logro de los objetivos recibida mediante la dirección.
 - **Logro:** Nos da a conocer que la satisfacción laboral del personal es de completar un trabajo de manera eficaz para poder resolver problemas, o ver los resultados de un esfuerzo.
 - **Progreso:** Se refiere al transcurso evolutivo que permite a las personas lograr todas sus metas y expectativas establecidas, por ello se determina una mejora calidad de vida. Cuando se logra obtener el progreso, las personas tienden a expresar mayores deseos de cooperar y participar de manera proactiva en la vida

organizacional, por esta razón representa un valor incorporado a la satisfacción laboral.

- **Responsabilidad:** Es una cualidad que puede tener el ser humano de convocar, aceptar (individualmente) y contribuir (colectivamente) en las decisiones y actos que ejecuta conscientemente. También, implica respeto por uno mismo hacia su autosuperación para lograr el cuidado así el uso de bienes y servicios. De acuerdo al planteamiento anterior menciona que la responsabilidad es la disposición que tiene la persona para aceptar, conocer e influir así a los demás, para que de esta manera se haga cargo de todas las consecuencias de sus actos. Por esta razón podemos decir que es significativo destacar que uno de los más grandes valores de toda la humanidad es la responsabilidad, ya que nos permite asumir las consecuencias de nuestros propios hechos, ser constante, y de esta manera lograr que la persona haga un autoanálisis, para ser responsable de sus propias acciones.
- **El trabajo mismo:** La persona que realice el trabajo tiende a elegir puestos que les brinde la oportunidad de desarrollar sus habilidades y que brinden una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están ejecutando. Los trabajos que tienen pocos desafíos de competitividad provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea fracaso.

2.3 Marco conceptual

- **Clima Organizacional.**

Se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones¹⁰.

- **Motivación**

Por ello la motivación se describe a las fuerzas que actúan sobre las personas en su interior, y origina que su comportamiento se efectúe de manera determinada,

encaminada hacia las metas, condicionadas por la capacidad del esfuerzo de compensar alguna necesidad individual¹⁹.

- **Liderazgo**

Liderazgo es la habilidad social que permite conducir a la persona una organización de la situación actual a una situación futura, comparativamente mejor, donde los colaboradores son el principal factor de cambio¹⁹.

- **Toma de decisiones**

Se describe al proceso de análisis y escogencia entre otras alternativas, para así poder determinar un curso a seguir²³.

- **Satisfacción laboral**

Por ello la satisfacción laboral es una variable actitudinal que nos ayuda a obtener un indicador de diagnóstico con el grado en que a las personas están a gusto en su trabajo¹⁶.

- **Estímulo**

Es el reconocimiento que concede la organización, de acuerdo al desempeño y el esfuerzo de los colaboradores, por ejemplo, los sistemas de salarios y políticas de ascensos que tiene una organización, elogios y reconocimientos por medio de los jefes inmediatos, entre otros²⁰.

- **Remuneración o salario**

La mayoría de los autores sobre el tema coinciden en que el salario o remuneración es uno de los factores que interviene en la motivación extrínseca ya que es la fuente de interés que define el patrón de vida de cada individuo, en función de su valor; por esta razón mientras que para las organizaciones es a la vez un costo y una inversión²⁵.

- **Condiciones laborales**

Las condiciones laborales tienen que ver con el horario laboral, las características del propio lugar de trabajo, sus instalaciones y materiales; respecto al horario laboral se suelen designar horarios compatibles con actividades que faciliten su vida personal y de esta manera puedan rechazar los turnos rotatorios²⁵.

- **Apoyo**

Es cuando los colaboradores de una organización reciben un trato agradable de parte de sus jefes y superiores, quienes facilitan: Un grato ambiente emocional, por ello un ambiente físico cómodo y adecuado para que la actividad pueda desarrollarse y de esta manera permita un mejor desempeño y favorecer la satisfacción del empleado²⁵.

- **Promociones y ascensos**

Son las oportunidades de crecimiento laboral y personal que los colaboradores de una organización valoran decididamente; muchos estudios reportaron que a mayor responsabilidad tienden a incrementar el estatus social del trabajador. En este rubro también es trascendental la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización¹⁰.

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

H1.

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina

Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

HO.

No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina

Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

3.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación directa y significativa entre dimensión estímulo de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.
- Existe una relación directa y significativa entre dimensión remuneración de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

- Existe una relación directa y significativa entre dimensión condiciones laborales de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.
- Existe una relación directa y significativa entre dimensión apoyo de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.
- Existe una relación directa y significativa entre dimensión promociones y ascensos de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

3.3 Variables

Variable 1

- Clima Organizacional

Se describe como el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas por esta razón ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos¹⁶.

Variable 2

- Satisfacción laboral

Por ello es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo quien está muy satisfecho con su puesto cuando tiene actitudes positivas hacia éste, y quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas²¹.

METODOLOGÍA

4.1 Método de la investigación

Se usó el método científico, el cual representa a la metodología que define y diferencia el conocimiento de la ciencia de otros tipos de conocimientos³².

4.2 Tipo de investigación

La investigación es de tipo Descriptivo ya que se orienta a describir, explicar, predecir o decir la realidad, buscando los principios y leyes generales que permite organizar una teoría científica. Es decir, se tiene una perspectiva teórica para describir y explicar un problema y al mismo tiempo los resultados del estudio pueden ser de utilidad para la población sobre la que se realiza la investigación³².

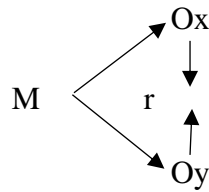
4.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional puesto que tiene como finalidad establecer la relación que existe entre dos variables: clima organizacional y satisfacción laboral³².

4.4 Diseño de la investigación

Para esta investigación, se utilizó el diseño Descriptivo -Correlacional puesto que se tuvo como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables de interés en una muestra de sujeto³².

El siguiente esquema corresponde al diseño descriptivo correlacional:



Donde:

M: Trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca SAC

Ox: Clima Organizacional.

Oy: Satisfacción Laboral.

r: Relación entre las variables.

4.5 Población y Muestra

La población estuvo conformada por 60 trabajadores, siendo estos del género femenino y masculino, con edades comprendidas entre 20 y 60 años, con un tiempo mínimo de laborar en la empresa de seis meses, y con un grado de instrucción mínima secundaria completa.

La muestra estuvo conformada por los 60 trabajadores, entre varones y mujeres, quienes se encuentran laborando en las diversas áreas de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. No se utilizó ninguna técnica de muestreo porque se tomó a la totalidad de la población de trabajadores de la empresa minera.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Como técnica se utilizó la encuesta. La encuesta es la técnica que tiene como finalidad indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre un determinado problema.

Instrumentos

El instrumento considerado para la presente investigación fue la hoja censal, construida por Cabanillas y Cabrejo¹¹ el año 2014.

Ficha Técnica

Nombre: Hoja Censal de Clima organizacional y Satisfacción laboral.

Autores: Cabanillas Rabanal, Baldomero Arturo, Cabrejo Jiménez, Rafael Ulises

Lugar y año de creación : Cajamarca, 2014

Objetivo : Evaluación de Clima organizacional y Satisfacción laboral.

Aplicación: Adultos a partir de los 18 años.

Administración : Individual o colectivo

Duración : 25 minutos aproximadamente

Material : Manual y protocolo de aplicación

Descripción : El instrumento consta de 60 ítems para ser respondido con alternativas de: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo, y Totalmente de acuerdo; permite evaluar dos variables: Clima organizacional (40 preguntas) y Satisfacción laboral (20 preguntas).

Los criterios que se tomaron en cuenta son:

NIVELES	PUNTAJE
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
De acuerdo	3
Totalmente de acuerdo	4

La modalidad de calificación del presente instrumento se realizó con la obtención del puntaje total que resultó de tomar las puntuaciones que fueron alcanzadas en las respuestas de cada ítem, lográndose un porcentaje máximo en cada uno de 4 puntos con un total de 160 puntos para clima organizacional y 80 puntos para satisfacción laboral.

El cuestionario, de 40 ítems que exploran la variable el Clima Organizacional consta de 10 dimensiones, que tiene la siguiente estructura:

DIMENSIONES	ÍTEMS	NIVELES	RANGOS
MOTIVACIÓN	1,2,3,4		
LIDERAZGO	5,6,7,8		
TOMA DE DECISIONES	9,10,11,12	Muy desagradable	0 – 40
IDENTIDAD	13,14,15,16	Desagradable	41 – 80
COMUNICACIÓN	17,18,19,20		
ESTRUCTURA	21,22,23,24	Agradable	81 – 120
INNOVACIÓN	25,26,27,28		
CONFLICTO	29,30,31,32,	Muy agradable	121 - 160
COOPERACIÓN			
RECOMPENSA	33,34,35,36		
CONFORT	37,38,39,40		

La hoja censal consta de 20 ítems que explora la variable, satisfacción laboral que consta de 5 dimensiones, que tiene la siguiente estructura:

DIMENSIONES	ÍTEMS	NIVELES	RANGOS
ESTIMULO	1,2,3,4		
REMUNERACIÓN	5,6,7,8	Muy insatisfecho	0 – 20
CONDICIONES LABORALES	9,10,11,12	Insatisfecho	21 – 40
APOYO	13,14,15,16		
PROMOCIONES Y ASCENSOS	17,18,19,20	Satisfecho	41 – 60
		Muy satisfecho	61 - 80

Para ambas escalas se realizó el análisis de consistencia interna el cual hace

referencia al grado de relación existente entre los ítems que comprometen las escalas.

- CONFIABILIDAD.

La confiabilidad del instrumento se halló mediante la medida de consistencia interna de alfa de Cronbach, aplicando a una muestra piloto de 20 trabajadores de

la empresa minera Catalina Huanca de la provincia de Víctor Fajardo, en la región Ayacucho, el cual arrojó el valor de 0.887, teniendo homogeneidad entre los ítems; lo cual ubica al instrumento en una buena confiabilidad para relacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca SAC de la provincia Víctor Fajardo, región Ayacucho durante el año 2017.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	20

- VALIDEZ

El instrumento de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral empleados en la presente investigación cuentan con validez por criterio de jueces, para lo cual se seleccionó a cinco expertos en el tema para que emitan su opinión como expertos. Para ello se estableció la concordancia de jueces a través del coeficiente de validez V Eiken. Aplicando la fórmula, la validez nos dio como respuesta 0.967 y para ello se necesitó la evaluación de 5 expertos, el cual nos indicó una excelente validez.

Por lo tanto, el instrumento es válido y confiable de acuerdo al proceso estadístico realizado

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para determinar el análisis de los datos se empleó el programa SPSS versión 24, utilizando las siguientes fórmulas de la estadística descriptiva e inferencial: Tabla de

frecuencias, porcentajes, media, moda, mediana, coeficiente de correlación de Pearson y para la prueba de hipótesis se utilizará la chi cuadrada.

Para la prueba de hipótesis se tendrá en cuenta la siguiente secuencia, en forma ordenada, por tratarse de una investigación de nivel correlacional.

1. Planteamiento de Hipótesis
2. Fijar el nivel de significancia alfa
3. Elegir el estadígrafo de la prueba
4. Formular la regla de decisión
5. Toma de decisión

4.8 Aspectos éticos de la Investigación

El estudio resguardo la integridad y confidencialidad de las unidades de análisis, ya que no se someterá a daño físico ni psicológico de la muestra, además que la recolección de datos se da previo consentimiento informado, además de la autorización de las autoridades respectivas de la empresa minera Catalina Huanca SAC de la provincia de Víctor Fajardo, región Ayacucho.

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados: Mediante la investigación realizada se obtuvo los siguientes resultados en la empresa minera Catalina Huanca provincia de Víctor Fajardo, Región Ayacucho

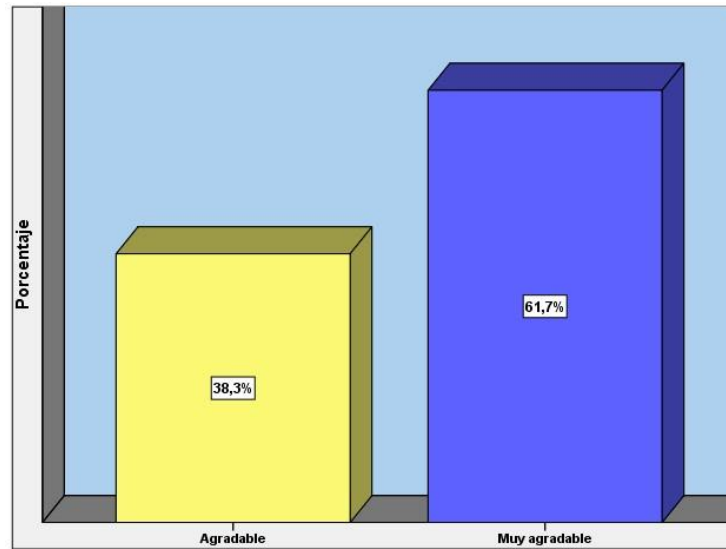
5.1.1 Tablas de frecuencia descriptivas

Tabla 01

Niveles de Clima Organizacional		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Agradable	23	38,3
Muy agradable	37	61,7
Total	60	100,0

Fuente: Evaluación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 2017 Empresa Minera Catalina Huanca

Figura 01



Fuente: Evaluación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 2017 Empresa Minera Catalina Huanca

Interpretación: De acuerdo con la Tabla y Figura 01 podemos observar que el 62% perciben un Clima Organizacional Muy Agradable; el 38% perciben un Clima Organizacional Agradable; mientras que, ninguno de los evaluados (0%) percibe un Clima Organizacional Desagradable ni Muy Desagradable.

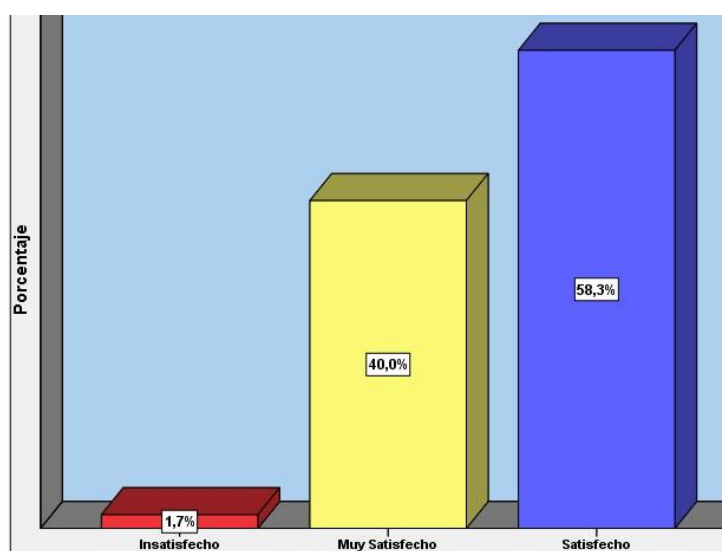
Tabla 02

Niveles de Satisfacción Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	1,7
Muy Satisfecho	24	40,0
Satisfecho	35	58,3
Total	60	100,0

Fuente: Evaluación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 2017 Empresa Minera Catalina Huanca

Figura 02



Fuente: Evaluación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 2017 Empresa Minera Catalina Huanca

Interpretación: De acuerdo con la Tabla y Figura 02 se observa que el 58% se encuentran Satisfechos con su ocupación actual; el 40% refiere sentirse Muy Satisfecho; mientras que, tan solo el 2% de los trabajadores evaluados refieren sentirse Insatisfechos con su ocupación actual.

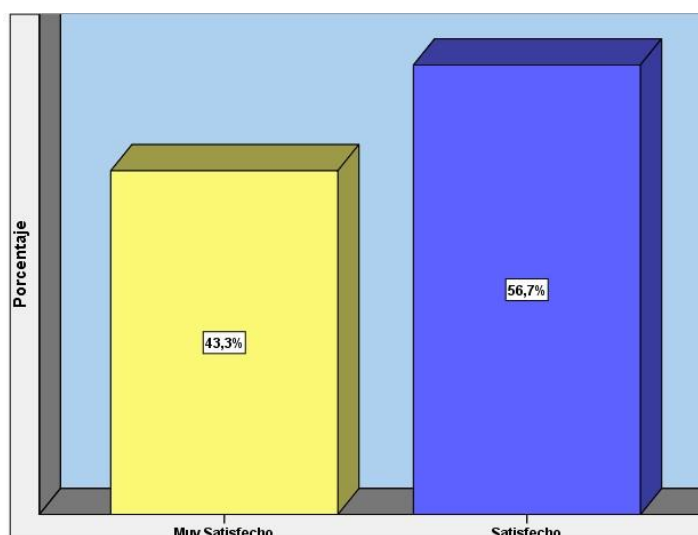
Tabla 03

Niveles de la dimensión Estímulo de Satisfacción Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	26	43,3
Satisfecho	34	56,7
Total	60	100,0

Fuente: Evaluación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 2017 Empresa Minera Catalina Huanca

Figura 03



Fuente: Evaluación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 2017 Empresa Minera Catalina Huanca

Interpretación: En la Tabla y Figura 03 se observa que el 57% refieren estar Satisfechos con la dimensión Estímulo de Satisfacción laboral; el 43% refieren sentirse Muy Satisfechos; mientras que, ninguno de los evaluados (0%) refieren estar Insatisfechos ni Muy Insatisfechos.

Tabla 04

Niveles de dimensión Remuneración de Satisfacción Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	11 6	18,3
Muy Satisfecho	43	10,0
Satisfecho	60	71,7
Total		100,0

Fuente: Evaluación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 2017 Empresa Minera Catalina Huanca

Figura 04



Fuente: Evaluación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 2017 Empresa Minera Catalina Huanca

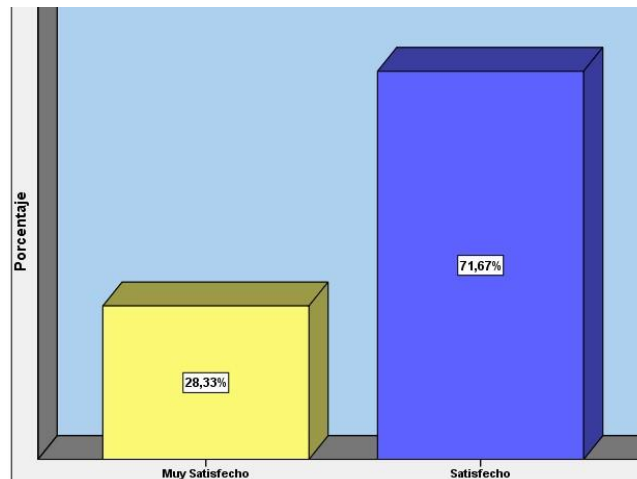
Interpretación: En la Tabla y Figura 04 se observa que el 72% están satisfechos con su Remuneración; el 10% están muy Satisfecho; y el 18% refieren estar Insatisfechos.

Tabla 05
Niveles de dimensión Condiciones Laborales de Satisfacción Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	17	28,3
Satisfecho	43	71,7
Total	60	100,0

Fuente: Evaluación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 2017 Empresa Minera Catalina Huanca

Figura 05



Fuente: Evaluación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 2017 Empresa Minera Catalina Huanca

Interpretación: En la Tabla y Figura 05, se observa que el 72% refieren estar Satisfechos con la dimensión Condiciones Laborales de Satisfacción laboral; el 28% refieren sentirse Muy Satisfechos; mientras que, ninguno de los evaluados (0%) refieren estar Insatisfechos ni Muy Insatisfechos.

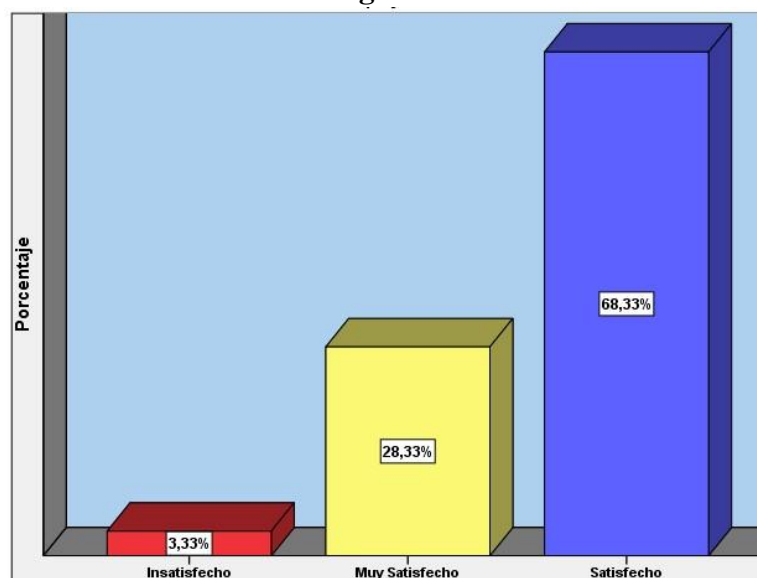
Tabla 06

Niveles de dimensión Apoyo de Satisfacción Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	3,3
Muy Satisfecho	17	28,3
Satisfecho	41	68,3
Total	60	100,0

Fuente: Evaluación de Satisfacción Laboral 2017 Empresa Minera Catalina Huanca

Figura 06



Fuente: Evaluación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 2017 Empresa Minera Catalina Huanca

Interpretación: En la Tabla y Figura 06 se observa que el 68% refieren estar Satisfechos con la dimensión Apoyo de Satisfacción laboral; el 28% refieren sentirse Muy Satisfechos; mientras que, tan sólo el 3% de los trabajadores encuestados refieren estar Insatisfechos.

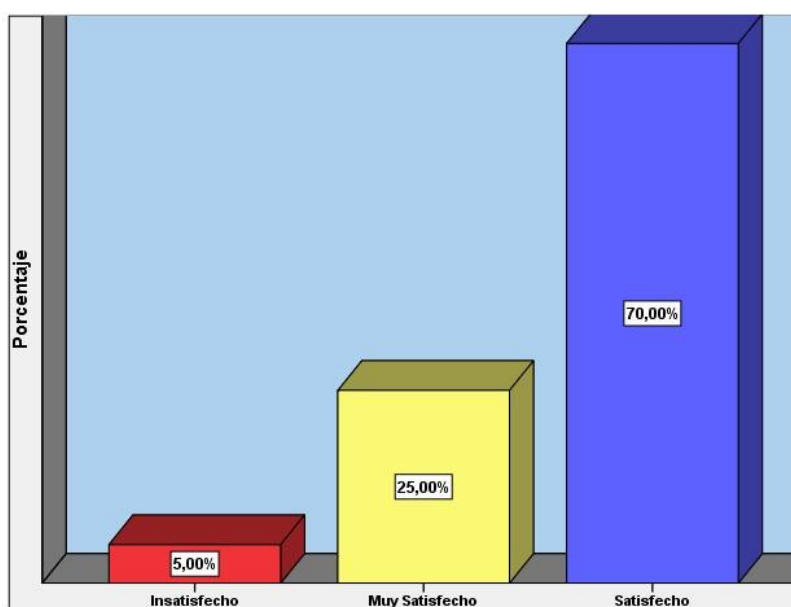
Tabla 07

Niveles de dimensión Promociones y Ascensos de Satisfacción Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	3	5,0
Muy Satisfecho	15	25,0
Satisfecho	42	70,0
Total	60	100,0

Fuente: Evaluación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 2017 Empresa Minera Catalina Huanca

Figura 07



Fuente: Evaluación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral 2017 Empresa Minera Catalina Huanca

Interpretación: En la Tabla y Figura 07 se observa que el 70% refieren estar Satisfechos con la dimensión Promociones y Ascensos de Satisfacción laboral; el 25% refieren sentirse Muy Satisfechos; mientras que, tan sólo el 5% de los trabajadores encuestados refieren estar Insatisfechos.

5.1.2 Tablas de análisis inferencial

Tabla 08
Relación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,839**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,839**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con la tabla N° 08, se observa que el valor de significancia asintótica es igual a 0,000, el cual es menor que el p-valor 0,05, por lo cual se concluye que existe correlación entre los niveles de Clima Organizacional y los niveles de Satisfacción Laboral en la muestra de trabajadores evaluados; además, ésta correlación es positiva y muy alta por ser $r = 0,839$. Lo que significa que, a mayor nivel de Clima Organizacional, existirá mayores niveles de Satisfacción Laboral.

Tabla 09
Relación entre dimensión Estímulo de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional

		Dimensión Estímulo de Satisfacción Laboral	Clima Organizacional
Dimensión Estímulo de Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,608**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,608**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con la tabla N° 11, se observa que el valor de significancia asintótica es igual a 0,000, el cual es menor que el p-valor 0,05, por lo cual se concluye que existe correlación entre los niveles de Clima organizacional y la dimensión Estímulo en la muestra de trabajadores evaluados; además, ésta correlación es positiva y moderada por ser $r = 0,608$. Lo que significa que, a mayor nivel de Clima organizacional, existirá mayores niveles de la dimensión Estímulo.

Tabla 10
Relación entre dimensión Remuneración de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional

		Dimensión Remuneración de Satisfacción Laboral	Clima Organizacional
Dimensión Remuneración de Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,491**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,491**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con la tabla N° 13, se observa que el valor de significancia asintótica es igual a 0,000, el cual es menor que el p-valor 0,05, por lo cual se concluye que existe correlación entre los niveles de Clima organizacional y la dimensión Remuneración en la muestra de trabajadores evaluados; además, ésta correlación es positiva y moderada por ser $r = 0,491$. Lo que significa que, a mayor nivel de Clima organizacional, existirá mayores niveles de la dimensión Remuneración.

Tabla 11
Relación entre dimensión Condiciones Laborales de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional

		Dimensión Condiciones Laborales de Satisfacción Laboral	Clima Organizacional
Dimensión Condiciones Laborales de Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,709**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,709**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con la tabla N° 15, se observa que el valor de significancia asintótica es igual a 0,000, el cual es menor que el p-valor 0,05, por lo cual se concluye que existe correlación entre los niveles de Clima organizacional y la dimensión Condiciones laborales en la muestra de trabajadores evaluados; además, ésta correlación es positiva y alta por ser $r = 0,709$. Lo que significa que, a mayor nivel de Clima organizacional, existirá mayores niveles de la dimensión Condiciones laborales.

Tabla 12
Relación entre dimensión Apoyo de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional

		Dimensión Apoyo de Satisfacción Laboral	Clima Organizacional
Dimensión Apoyo de Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,709**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,709**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con la tabla N° 17, se observa que el valor de significancia asintótica es igual a 0,000, el cual es menor que el p-valor 0,05, por lo cual se concluye que existe correlación entre los niveles de Clima organizacional y la dimensión Apoyo en la muestra de trabajadores evaluados; además, ésta correlación es positiva y alta por ser $r = 0,709$. Lo que significa que, a mayor nivel de Clima organizacional, existirá mayores niveles de la dimensión Apoyo.

Tabla 13
Relación entre dimensión Promociones y Ascensos de Satisfacción Laboral y
Clima Organizacional

		Dimensión Promociones y Ascensos de Satisfacción laboral	Clima Organizacional
Dimensión Promociones y Ascensos de Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,756**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,756**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con la tabla N° 19, se observa que el valor de significancia asintótica es igual a 0,000, el cual es menor que el p-valor 0,05, por lo cual se concluye que existe correlación entre los niveles de Clima organizacional y la dimensión Promociones y ascensos en la muestra de trabajadores evaluados; además, ésta correlación es positiva y alta por ser $r = 0,756$. Lo que significa que, a mayor nivel de Clima organizacional, existirá mayores niveles de la dimensión Promociones y ascensos.

5.2 Contrastación de Hipótesis

Prueba de hipótesis general

1. Formulación de la Hipótesis General.

H0:

No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina

Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

HI:

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina

Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

2. Determinar el nivel de significancia

Se trabajó a un nivel de confianza del 95% por ser un estudio de naturaleza social.

Por lo mismo, el Nivel de Confianza, Nivel Alpha o Nivel de Error

Estimado (margen de error) es al 5% o su equivalente el 0,05

3. Elección de la prueba estadística

Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrada, que es una prueba de asociación e independencia, porque se busca determinar si una variable categórica está o no asociada a otra variable.

Tabla 14
Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	25,432 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	33,701	2	,000
N de casos válidos	60		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,38.

4. Estimación del p-valor

De la tabla anterior podemos observar que p-valor es .000, siendo este valor menor que 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis general nula y aceptamos la hipótesis general alterna.

5. Toma de decisión:

Por lo cual se concluye que:

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

Prueba de hipótesis específica 1

1. Formulación de la Hipótesis Específica

H0:

No existe una relación directa y significativa entre dimensión estímulo de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

H1:

Existe una relación directa y significativa entre dimensión estímulo de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

2. Determinar el nivel de significancia

Se trabajó a un nivel de confianza del 95% por ser un estudio de naturaleza social. Por lo mismo, el Nivel de Confianza, Nivel Alpha o Nivel de Error Estimado (margen de error) es al 5% o su equivalente el 0,05

3. Elección de la prueba estadística

Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrada, que es una prueba de asociación e independencia, porque se busca determinar si una variable categórica está o no asociada a otra variable.

Tabla 15
Prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	13,935 ^a	1	,000
Corrección de continuidad ^b	12,007	1	,001
Razón de verosimilitud	15,214	1	,000
N de casos válidos	60		

4. Estimación del p-valor

De la tabla anterior podemos observar que p-valor es .000, siendo este valor menor que 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión:

Por lo cual se concluye que:

Existe una relación directa y significativa entre dimensión Estímulo de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

Prueba de hipótesis específica 2

1. Formulación de la Hipótesis Específica

H0

No existe una relación directa y significativa entre dimensión Remuneración de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

H1

Existe una relación directa y significativa entre dimensión Remuneración de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

2. Determinar el nivel de significancia

Se trabajó a un nivel de confianza del 95% por ser un estudio de naturaleza social.

Por lo mismo, el Nivel de Confianza, Nivel Alpha o Nivel de Error

Estimado (margen de error) es al 5% o su equivalente el 0,05

3. Elección de la prueba estadística

Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrada, que es una prueba de asociación e independencia, porque se busca determinar si una variable categórica está o no asociada a otra variable.

Tabla 16
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7,303 ^a	2	,026
Razón de verosimilitud	7,317	2	,026
N de casos válidos	60		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,30.

4. Estimación del p-valor

De la tabla anterior podemos observar que p-valor es .026, siendo este valor menor que 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión:

Por lo cual se concluye que:

Existe una relación directa y significativa entre dimensión Remuneración de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

Prueba de hipótesis específica 3

1. Formulación de la Hipótesis Específica

H0

No existe una relación directa y significativa entre dimensión Condiciones Laborales de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

H1

Existe una relación directa y significativa entre dimensión Condiciones Laborales de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

2. Determinar el nivel de significancia

Se trabajó a un nivel de confianza del 95% por ser un estudio de naturaleza social. Por lo mismo, el Nivel de Confianza, Nivel Alpha o Nivel de Error Estimado (margen de error) es al 5% o su equivalente el 0,05

3. Elección de la prueba estadística

Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrada, que es una prueba de asociación e independencia, porque se busca determinar si una variable categórica está o no asociada a otra variable.

Tabla 17
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	14,745 ^a	1	,000
Corrección de continuidad ^b	12,570	1	,000
Razón de verosimilitud	20,480	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
N de casos válidos	60		

4. Estimación del p-valor

De la tabla anterior podemos observar que p-valor es .000, siendo este valor menor que 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión:

Por lo cual se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre dimensión Condiciones Laborales de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

Prueba de hipótesis específica 4

1. Formulación de la Hipótesis Específica

H0

No existe una relación directa y significativa entre dimensión Apoyo de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

H1

Existe una relación directa y significativa entre dimensión Apoyo de la

Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

2. Determinar el nivel de significancia

Se trabajó a un nivel de confianza del 95% por ser un estudio de naturaleza social.

Por lo mismo, el Nivel de Confianza, Nivel Alpha o Nivel de Error

Estimado (margen de error) es al 5% o su equivalente el 0,05.

3. Elección de la prueba estadística

Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrada, que es una prueba de asociación e independencia, porque se busca determinar si una variable categórica está o no asociada a otra variable.

Tabla 18
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 carcas)
Chi-cuadrado de Pearson	12,684 ^a	2	,002
Razón de verosimilitud	15,461	2	,000
N de casos válidos	60		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,77.

4. Estimación del p-valor

De la tabla anterior podemos observar que p-valor es .002, siendo este valor menor que 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión:

Por lo cual se concluye que:

Existe una relación directa y significativa entre dimensión Apoyo de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

Prueba de hipótesis específica 5

1. Formulación de la Hipótesis Específica

H0

No existe una relación directa y significativa entre dimensión Promociones y Ascensos de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

H1

Existe una relación directa y significativa entre dimensión Promociones y Ascensos de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

2. Determinar el nivel de significancia

Se trabajó a un nivel de confianza del 95% por ser un estudio de naturaleza social. Por lo mismo, el Nivel de Confianza, Nivel Alpha o Nivel de Error Estimado (margen de error) es al 5% o su equivalente el 0,05

3. Elección de la prueba estadística

Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrada, que es una prueba de asociación e independencia, porque se busca determinar si una variable categórica está o no asociada a otra variable.

Tabla 19
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,682 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	21,752	2	,000
N de casos válidos	60		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,15.

4. Estimación del p-valor

De la tabla anterior podemos observar que p-valor es .000, siendo este valor menor que 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión:

Por lo cual se concluye que:

Existe una relación directa y significativa entre dimensión Promociones y Ascensos de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia

Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio se observa que existe una muy alta y positiva correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral, ya que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,839 lo que indica que el 83.9% de los datos obtenido están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es muy fuerte; estos resultados coinciden con lo reportado por Chiang et al.⁴, Chiang et al.⁵, Feris y Castro⁷, Arana¹, Cabanillas et al.¹⁰, Zurita⁸ y Quispe⁹, quienes encontraron que entre clima organizacional y satisfacción laboral, hay una relación directa y significativa; así mismo, Matute et al.¹², reportaron que, para conseguir que las inversiones logren una alta tasa de rentabilidad con un mínimo riesgo, es imprescindible contar con un clima organizacional propicio que garantice un alto nivel de satisfacción de los trabajadores y un elevado nivel de productividad, lo cual confirma la íntima relación que existe entre ambas variables⁴.

Sin embargo, otros investigadores hallaron resultados diferentes al presente estudio, como por ejemplo: Salgado, et al.⁶ en España, publicaron que satisfacción laboral y clima organizacional son variables diferentes, y que sólo se relacionan en un aspecto determinado: por ello la percepción de las relaciones interpersonales y que, una empresa presenta un clima organizacional positivo y, al mismo tiempo, una buena parte los trabajadores manifiestan un cierto grado de insatisfacción laboral; por otro lado, Arias y Arias¹¹ en el Perú, también reportaron que entre clima organizacional y satisfacción laboral existen relaciones moderadas no significativas, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral.

Como puede verse existe mayor coincidencia que contradicción con los estudios reportados en otros trabajos sobre la relación entre ambas variables, con lo que se llegó a verificar la hipótesis planteada en el presente estudio, demostrando que existe una relación

directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017. Esto significa que entre los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. existe un agradable clima organizacional, así como una adecuada satisfacción laboral, porque sienten que sus principales derechos y necesidades laborales son cubiertas a cabalidad por la organización minera; esto concuerda con lo reportado por la literatura especializada, donde se indica que, mientras más agradable sea el clima organizacional, le corresponderá una plena satisfacción laboral, y viceversa²⁰.

La escasa o nula insatisfacción laboral, así como, la percepción de un desagradable o muy desagradable clima organizacional, percibida por los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. pueden deberse a un sesgo en los resultados obtenidos, ya que posiblemente, se sintieron presionados a responder de manera positiva a cada uno de los ítems, para de esta manera quedar bien con el evaluador, quien era su jefe inmediato en el centro laboral.

Con relación a la hipótesis específica 1, se logró confirmar la relación existente entre la dimensión Estímulo de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional, ya que se halló una alta y positiva correlación entre ambas; además, se observa que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,608 lo cual indica que el 60.8% de los datos obtenidos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es muy fuerte. El estudio permitió corroborar que, al existir una buena política de reconocimiento o estímulos a los trabajadores de parte de la organización, repercute positivamente en la generación de un agradable clima organizacional; de acuerdo con otros investigadores, el reconocimiento es una fuente de satisfacción para los trabajadores, por ello no sorprende que esta dimensión se correlacione significativamente con el clima organizacional.

Con relación a la hipótesis específica 2, logró confirmar parcialmente la relación existente entre la dimensión Remuneración de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional, ya que se halló una moderada y positiva correlación entre ambas; además, se observa que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,491 lo cual indica que el 49.1% de los datos están moderadamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es moderado.; esto ocurre principalmente con los colaboradores que tienen mayor tiempo de trabajo en la empresa, quienes manifiestan estar insatisfechos con la remuneración que la empresa les brinda, ya que, consideran que sus años de servicio y experiencia ayudan a la productividad de la empresa. Como puede apreciarse la dimensión remuneración o salario tiene una influencia relativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización; a este mismo resultado arribó Meza³³, indicando que más de la mitad de los encuestados (52.5%) comentaron que la remuneración que reciben influye de manera regular en la satisfacción laboral, es decir no lo consideran como demasiado importante o trascendental para la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización; de la misma forma, Millan y Montero³⁴ reportaron que la dimensión menos valorada por el personal de la empresa en estudio fue, lo relacionado con el incentivo económico; así mismo, Quispe⁹, el año 2016 reportó que la dimensión recompensa o incentivo económico no resultó relacionarse significativamente con la satisfacción laboral, lo que a su vez repercutió negativamente en el clima organizacional. Por todo lo cual, se puede inferir que únicamente el factor Salario o Remuneración, no es un indicador determinante para que los trabajadores puedan sentirse satisfechos con su actividad laboral, lo cual tendrá repercusión en el clima organizacional de la empresa.

Con relación a la hipótesis específica 3, se logró confirmar la relación existente entre la dimensión Condiciones Laborales de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional, ya que se halló una relación alta y positiva entre ambas; además, se observa que el

Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,709 lo que indica que el 70.9% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es fuerte. A los mismos resultados llegaron Millan y Montero³⁴ quienes reportaron que existe una alta correlación entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral. De ello se deduce que las características físicas y emocionales del lugar de trabajo, con las que diariamente se relaciona el trabajador, influyen notablemente en la satisfacción laboral del colaborador, y éste repercute de manera positiva en el clima organizacional de la empresa.

Con relación a la hipótesis específica 4, también se logró confirmar la relación existente entre la dimensión Apoyo de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional, ya que se halló una alta y positiva correlación entre ambas; además, se observa que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,709 lo que indica que el 70.9% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es fuerte. A similares resultados arribó Peláez³⁵, quien encontró que existe una positiva y significativa correlación entre al área de apoyo o relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, lo cual repercute de manera decisiva en el clima organizacional de la empresa. Esto indica que, si en la organización existe un ambiente de respeto, confianza y consideración entre los miembros de la empresa, entonces existirá un agradable clima organizacional. Cabe mencionar que, los trabajadores se sienten respaldados por los jefes inmediatos, ya que hay una empatía recíproca, y esto conlleva a que el trabajador se desempeñe de la mejor manera en sus actividades, por ejemplo, cuando los trabajadores sobrepasan su tiempo de trabajo, el empleador le remunera sus horas extras con salarios que benefician su economía.

Con relación a la hipótesis específica 5, también se logró confirmar la relación entre la dimensión Promociones y Ascensos de la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional, ya que se halló una alta y positiva correlación entre ambas; además, se observa que el

Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,756 lo que indica que el 75.6% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es fuerte. Esto indica que, si hay una buena política de ascensos y promociones que dan oportunidad para el crecimiento personal, esto generará una satisfacción laboral entre los trabajadores de la empresa, lo cual a su vez repercute en el establecimiento de un agradable clima organizacional.

CONCLUSIONES

1. Luego de la evaluación realizada al grupo de la muestra, se concluye que existe una positiva y alta correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. en la provincia Víctor Fajardo, región Ayacucho – 2017, lográndose de este modo, cumplir con el objetivo general de la investigación.
2. Existe una alta y positiva correlación entre el clima organizacional y la dimensión Estímulo de la Satisfacción Laboral.
3. Se observó que entre el Clima Organizacional y la dimensión Remuneración de la Satisfacción Laboral existe solo una moderada y positiva correlación entre ambas.
4. Existe una alta y positiva correlación entre el clima organizacional y la dimensión Condiciones Laborales de la Satisfacción Laboral,
5. Existe una alta y positiva correlación entre el clima organizacional y la dimensión Apoyo de la Satisfacción Laboral; estos resultados se ven verificados en la empresa minera Catalina Huanca S.A.C., ya que, por ejemplo, los trabajadores son diariamente capacitados en las actividades que realizaran; así mismo, se desarrollan talleres y entrevistas personales a los trabajadores de manera periódica
6. Existe una alta y positiva correlación entre el clima organizacional y la dimensión Promociones y Ascensos de la Satisfacción Laboral. Ya que los trabajadores reciben una remuneración adicional cuando sobre pasan el horario de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Hoy por hoy el recurso más valioso de las organizaciones está constituido por los colaboradores de la empresa, por ello es muy importante fortalecer el talento humano mediante actividades de capacitación, reconocimiento, incentivos, entre otros, de tal modo que se les haga sentir que son parte importante de la organización.
2. La Gerencia de la empresa minera Catalina Huanca debe, desarrollar actividades orientadas al desarrollo personal basado en ascensos internos, trabajo en equipo, promociones por resultados, programas internos de capacitación y motivación, entre otros; los cuales deberán desarrollarse en ambientes apropiados.
3. En investigaciones posteriores la evaluación de recopilación de información lo debe realizar personas que no tengan influencia directa ni indirecta sobre el personal de la empresa minera, para de esa manera evitar sesgos en los resultados obtenidos.
4. Se recomienda al Gerente de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. realizar reajustes necesarios y convenientes en el salario de todo el personal de la organización, sin marginación alguna, para de esa manera, incrementar la satisfacción laboral en cada personal y así obtener una buena productividad en la empresa.
5. Se recomienda al Gerente de la empresa minera, mantener procesos de comunicación abierta, directa, afectuosa y participativa, de manera individual y grupal, orientados a la reducción de conflictos y de esta manera propiciar el trabajo en equipo en la organización.
6. Promover y desarrollar actividades deportivo culturales entre los trabajadores de la empresa, los cuales fortalezcan la integración y cohesión grupal, necesarios para el fortalecimiento del clima organizacional.
7. La superintendencia de la empresa minera Catalina Huanca debe realizar más actividades periódicas de evaluación, diagnóstico y seguimiento del clima organizacional y los

niveles de satisfacción laboral entre los trabajadores, para fomentar su desarrollo y, al mismo tiempo, corregir tempranamente los diversos problemas que se podrían suscitar al interior de la organización laboral.

8. Se le recomienda a la Gerencia desarrollar un sistema de trabajo más participativo entre los trabajadores de la empresa, para de esa manera escuchar sus inquietudes, necesidades, aportes y recomendaciones en aras de mejorar la comunicación entre los colaboradores de la organización.
9. Facilitar ambientes gratos y relajantes de trabajo, esparcimiento y descanso, con la finalidad de alentar la integración entre los colaboradores de la organización laboral.
10. Organizar y desarrollar más talleres de desarrollo personal orientados a promover los estilos de vida saludables y prevenir los diversos problemas psicosociales que puedan ocurrir dentro y fuera del entorno laboral.
11. Implementar y/o fortalecer el área de Salud Ocupacional y Psicología Organizacional, con la finalidad de promover los estilos de vida saludables en la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arana J. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa minera peruana. [Tesis doctoral]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; Perú; 2016. En línea (fecha de acceso 5 de julio de 2017) Disponible en: revistas.ucv.edu.pe/index.php/EXCATHEDRAENNEGOCIOS/article/view/1040/814
2. Diario Gestión (18 agosto 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Diario Gestión, Grupo El Comercio. Disponible en: <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centrolabores-2105975>
3. Portal Web Randstad Workmonitor [Internet]. Fecha de actualización, 21 de marzo de 2017. En línea (fecha de acceso 5 de julio de 2017). Disponible en: <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/el-79-de-los-trabajadores-conestudios-superiores-esta-satisfecho-con-su-empleo/>
4. Chiang M, Núñez A, Huerta P. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. Revista Icade, N° 72, p. 49-74; Universidad Pontificia Comillas, Chile ; 2007.
5. Chiang M, Salazar C, Nuñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital Tipo I. Revista Tehoría. Vol. 16, número 002, p. 230. Universidad de Bio – Bio, Chicllán, Chile; 2007.
6. Salgado J, Remeseiro C, Iglesias M. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME. Universidad de Granada, España. 185 páginas. Psicothema, 1996. Vol. 8, n° 2, pp. 329-335

7. Feris T, Castro M. La importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional para un buen desempeño en la organización. [Tesis para diplomado]. Universidad de La Sabana. España; 2006
8. Zurita M. Clima organizacional y satisfacción laboral que presentan los trabajadores de una empresa de servicios estéticos. [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica de Santa María. Arequipa; 2015.
9. Quispe N. Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas; 2015.
10. Cabanillas B, Cabrejo R. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields la CIMA S.A. de la provincia de Hualgayoc en el año 2014. [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada del Norte. Cajamarca; 2014.
11. Arias W, Arias G. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. Trab. Sep-Dic; 16 [51]: 185-191). Universidad Católica San pablo. Arequipa. 2014. En Línea (fecha de acceso 7 de julio de 2017). Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010
12. Matute G, Becerra M, Muñoz R. Clima organizacional en empresas mineras: caso Orcopampa de la Compañía de Minas Buenaventura SAA. 156 págs. Edición no venal. Serie Gerencia Global 7. ESAN. 2008. Disponible en: http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/622/Gerencia_global_07.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Cardoso W, Fernandez F. La motivación y la satisfacción laboral del profesional que labora en el Hospital I Tarma ESSALUD-2013. [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo; 2014.
14. Jaulis R. Percepción del clima organizacional de los trabajadores de una organización privada de desarrollo del distrito de Ayacucho en el 2011. [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo; 2011.
15. Abad S. Satisfacción emitida por los clientes de una pequeña empresa de servicios de reparación y mantenimiento automotriz de la ciudad de Huancayo. [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo; 2011.
16. Sandoval M. Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004; 27:78-82. Año 10, Número 27.
17. Dessler G. Organización y Administración: enfoque situacional. México: Prentice Hall Hispanoamericana. 1979
18. García G. Clima organizacional: hacia un nuevo modelo. En línea (fecha de acceso 10 de julio de 2017). Universidad Pontificia Bolivariana. 2007. En línea (fecha de acceso 5 de julio de 2017). Disponible en: http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
19. Toro F. Clima organizacional: una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana. Colombia 2010. Segunda edición Medellín: Cincel. En línea (fecha de acceso 6 de julio de 2017). Disponible en: <http://cincel.com.co/wpcontent/uploads/2016/06/Libro-de-Consulta-gratuita-Clima-Organizacional-Una-aprox....pdf>

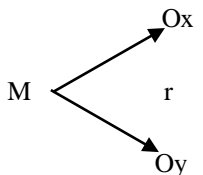
20. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas. 1987.
21. Robbins S, Judge T. Comportamiento organizacional. Décimo quinta edición. Madrid: Pearson; 2013.
22. Martínez M. La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores. Madrid. Dias de Santos. 215 páginas. 2003
23. Chiavenato I. Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. Editorial MC. Graw Hill. México D.F.:2009. P. 524. En línea (fecha de acceso 8 de julio de 2017). Disponible en:
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf
24. Likert R. El factor humano en la empresa, su dirección y valoración. Bilbao: Deusto; 2002.
25. Casana M. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Empresa Azucarera de Chiquitoy. [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo; 2015. Fecha de acceso 10 de julio de 2017.
Disponible en:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_C_LIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADOR.ES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf
26. Atalaya M. Satisfacción Laboral y Productividad. Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 1999; Volumen 3, Año III, N° 5, pp. 45 – 76. Disponible en:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

27. Fernández M. Diccionario de Recursos Humanos. Madrid: Díaz de Santos. Universidad Autónoma de Madrid. 1999. En Línea (fecha de acceso 05 de julio de 2017).
Disponible en:
<https://es.scribd.com/doc/267219045/Diccionario-de-recursos-humanosorganizacion-y-direccion>
28. Davis K, Newstrom J. Comportamiento individual e interpersonal - Comportamiento humano en el Trabajo. México: McGraw Hill. 2003.
29. Landy F, Conte J. Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional. (1ª ed.) México: McGraw – Hill. 2005
30. Palma S. Elaboración y Validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. 1999. En línea (fecha de acceso 5 de julio del 2017)
Disponible en:
<http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>
31. Herzberg F. Factores de la Satisfacción Laboral. En línea (fecha de acceso 8 de julio de 2017). 1987. Disponible en:
<https://liderazgoymas.wordpress.com/2010/07/13/teoria-bifactorial-deherzberg/>
32. Sánchez H, Reyes C. Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Visión Universitaria E.I.R.L. 2006.
33. Meza G. Programa motivacional para la satisfacción de los colaboradores en la empresa inversiones MAM S.A.C. 2014. [Tesis de licenciatura]. Universidad Autónoma del Perú; Lima; 2016. Disponible en:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/361/1/MEZA%20SI%20MON%2c%20GISSELA.pdf>

34. Millan J, Montero M. Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016. [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo; 2017. Disponible en:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf
35. Pelaez O. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. [Tesis de doctorado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima; 2010. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1140/Pelaez_lo%20282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
<p>Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. en la provincia Víctor Fajardo, región Ayacucho – 2017.</p>	<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación que existe entre dimensión estímulo de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017? - ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión remuneración de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017? - ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales de la 	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación que existe entre dimensión estímulo de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017. - Identificar la relación que existe entre dimensión remuneración de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017. - Identificar la relación que existe entre dimensión condiciones laborales de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017. - Identificar la relación que existe entre dimensión apoyo de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia 	<p>HIPÓTESIS GENERAL: H1. Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017. HO. No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe una relación directa y significativa entre dimensión estímulo de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017. - Existe una relación directa y significativa entre dimensión remuneración de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017. - Existe una relación directa y significativa entre dimensión condiciones laborales de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017. - Existe una relación directa y significativa entre dimensión apoyo de la satisfacción laboral y el clima 	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Liderazgo - Toma de decisiones - Identidad - Comunicación - Estructura - Innovación - Conflicto y cooperación - Recompensa - Confort <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estímulo - Remuneración - Condiciones - Apoyo - Promociones y ascensos 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptiva</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Descriptivo-Correlacional</p>  <p>Donde: M : Muestra O : Observación</p> <p>POBLACIÓN La población estuvo conformada por 60 trabajadores, siendo estos de género femenino y masculino, con edades comprendidas entre 20 y 60 años, con un tiempo mínimo de laborar en la empresa</p>

	<p>satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre dimensión apoyo de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017?</p> <p>- ¿Cuál es la relación que existe entre dimensión promociones y ascensos de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017?</p>	<p>Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.</p> <p>- Identificar la relación que existe entre dimensión promociones y ascensos de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.</p>	<p>organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.</p> <p>- Existe una relación directa y significativa entre dimensión apoyo de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.</p> <p>- Existe una relación directa y significativa entre dimensión promociones y ascensos de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Minera Catalina Huanca S.A.C. de la provincia Víctor Fajardo en la región Ayacucho, 2017.</p>		<p>de seis meses, y con un grado de instrucción mínima secundaria completa.</p> <p><u>MUESTRA</u></p> <p>La muestra estuvo conformada por los 60 trabajadores, entre varones y mujeres, quienes se encuentran laborando en las diversas áreas de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C.</p> <p><u>Técnica de muestreo</u></p> <p>No se utilizó ninguna técnica de muestreo porque se tomó a la totalidad de la población de trabajadores de la empresa minera.</p>
--	--	--	--	--	--

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala
VARIABLE 1 Clima organizacional	El clima organizacional se define como el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, entre otros, los cuales ejercen influencia directa en el comportamiento y desempeño de los trabajadores de una organización ¹⁷ .	El Clima Organizacional está conformado por la motivación, liderazgo, toma de decisiones, identidad, comunicación, estructura, innovación, conflicto y cooperación, recompensa y finalmente confort. El clima organizacional en el presente estudio resulta de la evaluación realizada mediante la escala censal sobre clima organizacional, el cual se agrupa en 4 categorías: Muy agradable, Agradable, Desagradable y Muy desagradable.	Motivación Los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta.	1 – 2 – 3 – 4	Ordinal
			Liderazgo Es el proceso de influir en las actividades que realiza una persona o un grupo para la realización de una meta.	5 – 6 – 7 – 8	
			Toma de decisiones Es el proceso de análisis y escogencia entre diversas alternativas, para determinar un curso a seguir.	9 – 10 – 11 – 12	
			Identidad Es el sentimiento de pertenencia que tiene una persona ante la organización donde labora, constituyéndose como un elemento significativo dentro del grupo de trabajo.	13 – 14 – 15 – 16	
			Comunicación Es un proceso dinámico entre dos o más personas con un fin predeterminado, el mismo que se manifiesta a través de los elementos verbales y no verbales.	17 – 18 – 19 – 20	
			Estructura Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones.	21 – 22 – 23 – 24	
			Innovación Es la percepción que se tiene acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo.	25 – 26 – 27 – 28	
			Conflicto y cooperación Es el sentimiento que tienen los miembros de la organización tanto pares como superiores al aceptar las opiniones discrepantes y no temer enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.	29 – 30 – 31 – 32	
			Recompensa Es la forma con que los miembros de una organización son reconocidos por su trabajo y sus acciones.	33 – 34 – 35 – 36	
			Confort Son las comodidades internas y externas que generan bienestar en el trabajador.	37 – 38 – 39 – 40	

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala
VARIABLE 2 Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo quien está muy satisfecho con su puesto cuando tiene actitudes positivas hacia este, y quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas ¹⁸ .	Es el resultado de varias actitudes o conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que tiene un empleado respecto a su trabajo. La satisfacción laboral está conformada por el estímulo, remuneración, condiciones laborales, apoyo y finalmente promociones y ascensos. La satisfacción laboral en el presente estudio resulta de la evaluación realizada mediante la escala censal sobre satisfacción laboral, el cual se agrupa en 4 categorías: Muy satisfecho, Satisfecho, Insatisfecho y Muy insatisfecho.	Estímulo Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo generando un clima apropiado.	1 – 2 – 3 – 4	Ordinal
			Remuneración Es la contraprestación, compensación o gratificación a la que tiene derecho el trabajador.	5 – 6 – 7 – 8	
			Condiciones laborales Es la relación que tiene el trabajador con su entorno laboral, lo cual tiene que ver con su horario de trabajo, las características del trabajo mismo, etc.	9 – 10 – 11 – 12	
			Apoyo Grado en que los empleados se ayudan entre sí, dentro de un ambiente de respeto y consideración.	13 – 14 – 15 – 16	
			Promociones y ascensos Dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementar el estatus social de la persona.	17 – 18 – 19 – 20	

Anexo 3
Instrumentos de Investigación

HOJA CENSAL SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Edad () años sexo: M () F () tiempo de trabajo en el último cargo () años () meses

Estimado (a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer las características del clima organizacional de trabajo que usted frecuenta. Cada uno tiene cuatro opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones no hay respuestas buenas ni malas.

INDICADORES

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = De acuerdo
- 4 = Totalmente de acuerdo

N°	Dimensión	Ítems	1	2	3	4
1	MOTIVACION	1. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la organización.				
		2. La labor que desempeño es valorada por todos los que laboramos en GFLC				
		3. Estoy satisfecho con todas las relaciones humanas que existen entre los miembros de la organización				
		4. Estoy satisfecho en relación a la justicia existente en la relación de actividades y responsabilidades				
2	LIDERAZGO	5. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización				
		6. Mi jefe inmediato superior se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
		7. Los esfuerzos de los directivos se encaminan al logro de los objetivos de la organización.				
		8. Mi jefe inmediato superior se reúne regularmente con los trabajadores del área para coordinar aspectos del trabajo.				
3	TOMA DE DECISIONES	9. Las decisiones se toman en el nivel que debe tomarse				
		10. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
		11. Mi jefe inmediato superior trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
		12. Tengo la libertad o posibilidad de decidir cómo y cuándo debo realizar mi trabajo.				
4	IDENTIDAD	13. Mi desempeño contribuye con el desarrollo de mi institución.				

		14. Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi institución.				
		15. Me siento a gusto de formar parte de la institución.				
		16. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
5	COMUNICACION	17. Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.				
		18. Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
		19. La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.				
		20. Presto atención a los comunicados que emiten mis superiores.				
6	ESTRUCTURA	21. Los trámites que se realizan en mi área son operativos y facilitan la atención del usuario.				
		22. Existen formas o métodos para evaluar la calidad de mi trabajo.				
		23. El gerente supervisa constantemente al personal.				
		24. Las normas y reglas de mi institución son claras y facilitan mi trabajo.				
7	INNOVACIÓN	25. Se me permite ser creativo e innovar en las soluciones de los problemas laborales.				
		26. Se nos brinda retroalimentación y se ha introducido cambios durante el presente año.				
		27. La innovación es característica de nuestra institución.				
		28. Mi institución es flexible y se adapta a los cambios.				
8	CONFLICTO COOPERACION	29. Considero que el trabajo que realizan los directivos para manejar los conflictos es bueno.				
		30. Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.				
		31. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
		32. Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi área de trabajo.				
9	RECOMPENSA	33. Recibo buen trato en mi trabajo.				
		34. En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada.				
		35. Los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son adecuados.				
		36. El respeto que adquiere es debido al trabajo que realiza.				
10	CONFORT	37. Existe un ambiente organizado en mi trabajo.				
		38. En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
		39. Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente.				
		40. Estos satisfecho con las condiciones del equipo de trabajo (funcionalidad de computadoras, fotocopiadoras, servidores, etc.)				

HOJA CENSAL SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

INDICADORES

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = De acuerdo

4 = Totalmente de acuerdo

N°	Dimensión	Ítems	1	2	3	4
1	ESTIMULO	1. En mi trabajo tengo la oportunidad de aplicar mis destrezas y habilidades.				
		2. Las tareas que realizo diariamente son variadas e interesantes.				
		3. Tengo libertad para decidir y tomas las decisiones apropiadas sobre mi trabajo.				
		4. Recibo retroalimentación de mi jefe inmediato de manera constante.				
2	REMUNERACION	5. Recibo una remuneración justa y acorde al trabajo que desempeño.				
		6. Estos satisfecho con el pago que recibo en relación con otras responsabilidades que me asignan.				
		7. Me brindan incentivos económicos por trabajos extras que realizo.				
		8. Las remuneraciones están acorde a mi desempeño y experiencia profesional.				
3	CONDICIONES LABORALES	9. En esta organización tengo la comodidad para realizar un buen trabajo.				
		10. Existe un entorno laboral estable y seguro.				
		11. La organización tiene instalaciones limpias y modernas.				
		12. Cuento con los equipos y herramientas adecuadas para realizar mi trabajo.				
4	APOYO	13. Recibo apoyo constante de parte de mis compañeros de trabajo.				
		14. Tengo un jefe inmediato comprensivo y amigable.				
		15. Mi jefe inmediato escucha la opinión de sus subordinados.				
		16. Nos reunimos con regularidad para intercambiar información y solucionar los problemas de las diferentes áreas.				
5	PROMOCIONES Y ASCENSOS	17. Estoy satisfecho con las oportunidades de desarrollo dentro de la organización.				
		18. Existen niveles de promoción y ascensos de acuerdo a su capacidad y desempeño laboral.				
		19. Existen reconocimientos por el trabajo bien realizado por parte de mis superiores.				
		20. Recibo capacitación adecuada y oportuna para alcanzar nuevas demandas en mi trabajo.				

Anexo 4
Formato de validación del instrumento por criterio de jueces

Constancia

Juicio de experto

Yo, Oscar H. Agüero López, con Documento Nacional de Identidad No. 20.634.02.43,..... certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por el bachiller en psicología Paul J. Solís Huarcaba, en la investigación titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MINERA CATALINA HUANCA S.A.C. EN LA PROVINCIA VÍCTOR FAJARDO, REGIÓN AYACUCHO – 2017"

Huancayo, julio del 2017


.....
 **FIRMA**
C. Oscar H. Agüero López
PSICÓLOGO
C.F.P. N° 0218

Constancia

Juicio de experto

Yo, Carla Cubas Vergara....., con Documento Nacional de Identidad No. 40480522..... certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por el bachiller en psicología Pool Johan Solis Huaranga, en la investigación titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MINERA CATALINA HUANCA S.A.C. EN LA PROVINCIA VÍCTOR FAJARDO, REGIÓN AYACUCHO – 2017"

Huancayo, Agosto del 2017



.....
FIRMA

Constancia

Juicio de experto

Yo, JULIA ESTHER RIOS PASTO....., con Documento Nacional de Identidad No. 5932159..... certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por el bachiller en psicología Pool Johan Solis Huaranga, en la investigación titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MINERA CATALINA HUANCA S.A.C. EN LA PROVINCIA VÍCTOR FAJARDO, REGIÓN AYACUCHO – 2017"

Huancayo, Agosto del 2017


GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
RED DE PSICOLOGÍA
.....
L.c. Julia E. Rios Pasto
PSICOLOGA
C.P. 45377
FIRMA

Constancia

Juicio de experto

Yo, María Isabel Alena Gnda., con Documento Nacional de Identidad No. 20064844..... certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por el bachiller en psicología Pool Johan Solis Huaranga, en la investigación titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MINERA CATALINA HUANCA S.A.C. EN LA PROVINCIA VÍCTOR FAJARDO, REGIÓN AYACUCHO – 2017"

Huancayo, Agosto del 2017



FIRMA

María Isabel Alena
10657.

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : *Naribel Ruiz Balvin*
TÍTULO PROFESIONAL : *Psicólogo*
CARGO : *Directora de la E.P de Psicología*
ESPECIALIDAD : *Psicología clínica*
AÑOS DE EXPERIENCIA : *15 años*
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : *Universidad Peruana los Andes*
POST GRADO : *Doctorado en Psicología*
AÑO :
TRABAJOS PUBLICADOS : *Funcionalidad Fam., Adherencia, Afrontamiento*
OTROS MERITOS :
.....

EN RESUMEN CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES: *Verifican los ítems existen algunos que se repiten*
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Julia E. Rios Pinto
TÍTULO PROFESIONAL : Lic. en Psicología
CARGO : Coord. Estrategias de Salud Mental
ESPECIALIDAD : Psicología Clínica
AÑOS DE EXPERIENCIA : 19 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Hospital "Domingo Obregón"
POST GRADO : Mg. en Psicología
AÑO : 2014
TRABAJOS PUBLICADOS : Manual de Injuria y Deterioro de
Otros Meritos : (certificados, cursos)

EN RESUMEN CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES: Durante las observaciones realizadas
a fin de pasar al otro nivel
de atención.

GOBIERNO REGIONAL JUNIN
SECRETARÍA DE SALUD
MAG. JULIA E. RIOS PINTO
PSICÓLOGA
COORDINADORA

FIRMA

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Carla Gisela Cubas Vergara
TÍTULO PROFESIONAL : Psicóloga
CARGO : Docente
ESPECIALIDAD :
AÑOS DE EXPERIENCIA : 7 años
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UPLA
POST GRADO : Maestría
AÑO : 2017
TRABAJOS PUBLICADOS :
OTROS MERITOS :

EN RESUMEN CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....
... los items deben ser contruidos a partir de un buen
planteamiento de los indicadores. Para este instrumento
los indicadores son exactamente iguales a los items.
por lo tanto para hacer una buena evaluación y/o constru-
cción del instrumento primero se deben reformular los
indicadores.....



FIRMA

ANEXO 5: Oficio de Autorización

"Año oficial de Buen Servicio al Ciudadano"

Señor:

Ing. Víctor Antonio Cairo Huaranga.

Superintendente de Mantenimiento Eléctrico de la Empresa Minera Catalina Huanca.

De nuestra consideración:



Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para expresarles mi saludo cordial, y por su intermedio a los supervisores de la empresa minera Catalina Huanca que acertadamente dirigen. Al mismo tiempo hago de su conocimiento que para obtener mi Título profesional en Psicología adapté una prueba para determinar la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral con los trabajadores de la mina Catalina Huanca. Consiste en evaluar a 60 trabajadores de la empresa. Razón por la cual le solicito se digne a brindarme la autorización y el apoyo respectivo.

Por otro lado, garantizo y me comprometo a que los resultados que se obtengan servirán única y exclusivamente para prevenir e informar sobre los efectos que generan una mala relación entre los trabajadores.

Pido a Usted, que pueda acceder a mi solicitud

Ayacucho 20 de Octubre del 2017

Atentamente.


Bach. Psi. POOL JOHAN SOLIS HUARINGA 

Se Autoriza al Estudiante:
Pool. J. Solis. Huaranga.

Realizar sus sesiones sobre
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA CATALINA HUANCA S.A.C."
en la provincia de Victor Fajardo
REGION AYACUCHO

A PARTIR DEL 25 OCTUBRE
HASTA 25 NOVIEMBRE DEL 2017


Victor Cairo Huaranga
CIP 78475
CATALINA HUANCA SOCIEDAD MINERA
MANTENIMIENTO ELECTRICO

DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
1	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3		
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3		
5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3		
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
8	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
9	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2		
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3		
14	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	
15	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	2	1	2	2	4	2	1	2	3	2		
16	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3		
17	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
21	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
23	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2		
24	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
26	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
28	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	

30	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
31	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3						
32	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2						
33	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3					
34	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3					
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
36	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3					
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3				
38	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2				
39	4	2	1	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
40	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
41	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3				
42	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3				
43	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
44	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2				
45	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	2					
46	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
47	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
48	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3		
49	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
50	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
51	4	3	3	3	4	3	3	1	4	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
52	3	3	3	3	1	1	1	2	2	3	1	4	4	3	3	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3		
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
55	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
56	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
58	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	
59	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
60	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	

DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS
SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2
5	4	3	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
6	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
7	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4
8	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
9	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2
15	3	4	2	2	4	4	2	4	3	2	2	4	2	1	2	4	2	1	3	4
16	2	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
19	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3
20	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4
21	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3
24	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3
25	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2

27	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
29	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
30	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
32	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	3	4	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3
34	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3
37	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
38	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
39	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
41	3	4	3	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2
42	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2
44	4	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
45	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
47	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
48	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
49	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
50	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2
51	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1
53	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
54	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

57	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4
59	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
60	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4

Anexo 7 Modelo de Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto libre y voluntariamente, sin ningún tipo de coerción de por medio, ser participante del Proyecto de Investigación que conduce el bachiller en psicología Pool Solís Huaríngá, con el respaldo de la Institución Universidad Peruana Los Andes de Huancayo.

Entiendo que el propósito de la investigación es el Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca SAC. También entiendo que, si participo en el proyecto, me van a preguntar aspectos relacionados a como me siento, como pienso y que cosas hago en situaciones que me generan malestar.

Asimismo, se me ha explicado que voy a llenar un Inventario de Clima Organizacional y satisfacción laboral, que la sesión durará un aproximado de 30' (treinta minutos) en un día planificado. Entiendo que mi participación es totalmente voluntaria. Se me ha explicado que las respuestas al inventario son de carácter confidencial y que nadie tendrá acceso a ellas. Asimismo, que mis datos personales también se mantendrán confidenciales y se me identificará dentro del estudio mediante un código.

Entiendo que los resultados de la investigación serán presentados de manera grupal, no individual, por lo que no se mencionarán mis datos personales ni mis respuestas en ningún momento.

Entiendo que obtendré beneficios de mi participación en este estudio pues mis resultados pasarán a mi file personal y serán útiles para aquellas personas que estén encargadas de mi supervisión.

Si tengo cualquier duda, puedo acercarme a al Área de Psicología de la Empresa. He leído y entendido este consentimiento informado.

 Firma	12-10-17 Fecha
--	-------------------

ANEXO 7: Evidencias Fotográficas

