



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS
DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA

TITULO

SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MINA ESPERANZA – AREQUIPA 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA HUMANA

AUTORA

SOMONTES DIOSES ANNY ELIANI ROSALIN

Asesor

Lic. SOSA CELI JEAN KARLO

TUMBE-PERÚ

2018

A Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

A todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial a mi asesor Jean Karlo Celi, por la orientación, seguimiento y supervisión continúa de la misma.

A la empresa Corporación Minera Del Centro S.A.C por la aceptación a la investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene con objetivo determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza - Arequipa 2016.

El estudio corresponde a una investigación de diseño no experimental transversal, de tipo descriptivo-correlacional, tomando como muestra 70 trabajadores de la mina esperanza. Se empleó la escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC) y la escala de Clima Laboral (CL- SPC).

Logrando obtener como resultados, en función al objetivo general, que la correlación es significativa, considerando que hay una relación inversa entre las variables. Tomando como punto referencial para próximas investigaciones, se considera que el clima laboral influye en el nivel de satisfacción laboral.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral y clima laboral.

ABSTRACT

The present research work has the objective of determining the relationship between job satisfaction and the work climate of the workers of the hope mine - Arequipa 2016. The study corresponds to a non-experimental cross-sectional descriptive- correlational research project, taking as Shows 70 mine workers hope. The Labor Satisfaction Scale (SL-SPC) and the Labor Climate Scale (CL-SPC) were used. In order to obtain as results, according to the general objective, that the correlation is significant, considering that there is an inverse relationship between the variables. Taking as a reference point for future research, it is considered that the working environment influences the level of job satisfaction.

KEY WORDS: Job satisfaction and work climate.

Índice

INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Descripción de la realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	11
1.2.1. Problema principal	11
1.3. Objetivos de la investigación	11
1.3.1. Objetivo general	11
1.3.2. Objetivos específicos	11
1.4. Justificación de la investigación	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes de la investigación	14
2.1.1. Antecedentes internacionales	14
2.1.2. Antecedentes nacionales	16
2.2. Bases teóricas	18
2.2.1. Satisfacción laboral	18
2.2.1.1. Definición	18
2.2.2. Clima laboral	21
2.2.2.1. Definición	21
2.3. Definición de términos básicos	25
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	28
3.1. Hipótesis de la investigación	28
3.1.1. Hipótesis general	28
3.1.2. Hipótesis secundarias	28
3.2. Variables, dimensiones e indicadores	28
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
4.1. Diseño metodológico	30
4.1.1. Tipo de investigación	30
4.1.2. Método y diseño de investigación	30
4.2. Diseño muestral, matriz de consistencia	31
4.2.1. Población	31
4.2.2. Muestra	31

4.3.	Técnicas E Instrumentos De La Recolección De Datos	31
4.3.1.	Instrumentos.....	31
4.3.1.1.	Escala De Satisfacción Laboral (SI – Spc).....	31
4.3.1.1.1.	Ficha Técnica	31
4.3.1.1.2.	Descripción Del Instrumento.....	32
4.3.1.1.3.	Valides Y Confiabilidad	33
4.3.1.2.	Escala De Clima Laboral (CI – Spc).....	33
4.3.1.2.1.	Ficha Técnica	33
4.3.1.2.2.	Descripción Del Instrumento.....	34
4.3.1.2.3.	Valides Y Confiabilidad	35
CAPITULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN		36
ANEXOS Y APÉNDICES.....		44
Referencias bibliográficas		50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de Niveles de Satisfacción Laboral.....	36
Tabla 2: Análisis de los Niveles de Clima Laboral.....	37
Tabla 3: Análisis de Niveles de Significancia por las Tareas.....	37
Tabla 4: Análisis de los Niveles de Condiciones de Trabajo	37
Tabla 5: Análisis de los Niveles del Reconocimiento Personal y Social	38
Tabla 6: Análisis de los Niveles de Beneficios Económicos.....	38
Tabla 7: Análisis de los Niveles de Autorrealización	38
Tabla 8: Análisis de Niveles de Involucramiento Laboral	39
Tabla 9: Análisis de Niveles de Supervisión	39
Tabla 10: Análisis de Niveles de Comunicación	39
Tabla 11: Análisis de los Niveles de Condiciones Laborales.....	40
Tabla 12: Correlaciones entre las Satisfacción Laboral y Clima Laboral	40

INTRODUCCIÓN

Robbins (2004) define la satisfacción laboral como la actitud del trabajo frente a su propio trabajo. Reflejado en la actualidad que la satisfacción laboral determina el éxito de una empresa

El clima organizacional constituye una configuración de las características de la organización, es decir que, el clima organizacional es la personalidad de la empresa y este influye en el comportamiento de todos los involucrados con la organización, Brunet (2002, citado por Vargas, 2015)

La presente investigación está organizada en cinco (5) capítulos:

Capítulo I, refleja la problemática de la investigación, se considera las delimitaciones, formulación de problemas general, formulación de objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II, se encuentra desarrollado el marco teórico tomando en consideración los antecedentes de la investigación y las bases teóricas en función a las variables de la investigación.

Capítulo III, refleja la estructuración de las hipótesis y las variables en función a las dimensiones e indicadores.

Capítulo IV, describe la metodología de la investigación, considerando el tipo y diseño de investigación, población, muestra y las técnicas e instrumentos.

Capítulo V, este capítulo está orientado a describir e interpretar los resultados obtenidos, lo que le permite hacer un análisis de resultados y fundamentar la discusión de los resultados de la investigación, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Es relevante observar los altos índices de insatisfacción laboral, reflejados en la rotación de personal, deserción, abandono de funciones, de valoración personal, remuneración económica y falta de reconocimiento personal. Estos factores están asociados al clima laboral de la organización y son los que determinan la estabilidad de la empresa. Robbins (2004) define la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo

No sólo basta tener en cuenta la percepción que tienen los miembros de la organización frente a su ámbito laboral, sino también el grado de bienestar que posee cada persona en los distintos aspectos del trabajo que desempeña, basándose en las creencias y valores desarrollados por la persona hacia su trabajo, llegamos así al constructo denominado Satisfacción Laboral (Flores, 2001).

Es importante tomar en cuenta el aspecto emocional de los trabajadores, siendo esto un factor determinante para evitar alguna dificultad en función al dialogo o la forma de tratar a una persona. Pérez (2011) puntualiza que la satisfacción laboral, es el resultado positivo psicológico de la persona que ha estado involucrada

en un proceso laboral.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza - Arequipa 2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre satisfacción laboral y clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza - Arequipa 2016.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la mina esperanza.
- Determinar el nivel de clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza.
- Identificar el nivel de significación tarea de los trabajadores de la mina esperanza.
- Identificar el nivel de condiciones de trabajo de los trabajadores de la mina esperanza.
- Identificar el nivel de reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la mina esperanza.
- Identificar el nivel de beneficios económicos de los trabajadores de la mina esperanza.

- Identificar el nivel de realización personal de los trabajadores de la mina esperanza.
- Identificar el nivel de involucramiento laboral de los trabajadores de la mina esperanza.
- Identificar el nivel de supervisión de los trabajadores de la mina esperanza.
- Identificar el nivel de comunicación de los trabajadores de la mina esperanza.
- Identificar el nivel de condiciones laborales de los trabajadores de la mina esperanza.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Es importante y relevante considerar que las variables de investigación de dicho proyecto “Satisfacción Laboral y Clima Laboral”, son de suma importancia para las organizaciones, siendo estas como punto de partida para buscar una mejora continúa, en función a la imagen, calidad de productos y servicios que pueda brindar una empresa.

Cabe resalta que hablar de Satisfacción Laboral en función a las distintas organizaciones, nos llevara a tomar en cuenta la variable de Clima Laboral o Clima Organizacional, ya que el nivel de satisfacción laboral que refleja el personal está orientado a distintos factores asociados al clima o ambiente de trabajo. Es por eso que es importante investigar sobre estas

variables para poder conocer cuáles son los factores asociados que nos limitan a tener un mal Clima Laboral y un bajo nivel de Satisfacción Laboral.

Lo que nos lleva a efectuar dicha investigación, está orientado con la finalidad de poder conocer cuáles son los factores determinantes y estratégicos que nos ayuden o brinden mejores herramientas para poder ser puestos en práctica, en función de poder buscar una estabilidad laboral en los trabajadores, con mejores condiciones de trabajo y fortalecer el compromiso institucional que ayuda a mejorar las condiciones de servicios.

Conocer los factores de Satisfacción Laboral y Clima Laboral nos permite identificar las deficiencias y dificultades en cuanto a las dimensiones consideradas como puntos estratégicos que permiten sobre salir a una empresa, es por eso que se debe conocer cuáles son las expectativas del trabajador en función a la empresa y las actividades referentes al puesto de trabajo.

Dicho trabajo de investigación busca identificar los factores determinantes que lleva a una organización al fracaso y por otro lado, trata de informar para poder conocer un poco sobre estas variables determinantes que ayudarían en cualquier organización, siempre y cuando se identifique y se empleen estrategias para fomentar un buen Clima Organizacional, que se verá reflejado en el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se presentan las siguientes investigaciones en consideración a las variables de investigación y la falta de investigación de dichas variables en el campo de laboral.

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Berelis y Mileidy (2009), realiza la investigación sobre satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (IPSOUDO). Cumaná, estado sucre, año 2008, El nivel de la investigación realizada fue descriptivo su muestra estuvo constituida por 30 empleados, se utilizó el cuestionario autoadministrado, definido por Arias (2006), el objetivo es Analizar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del IPSPUDO, Cumaná, año 2008, se presentan los resultados relacionados con la correspondencia entre el salario y el esfuerzo a partir de las respuestas suministrada por los empleados del IPSPUDO. Se puede observar que el 36,7% de los informantes están en fuerte desacuerdo con la afirmación según

la cual existe correspondencia entre el salario que reciben y el trabajo que realizan; y el 63,3% están en desacuerdo con la misma afirmación, con respecto a la distribución del espacio en el sitio de trabajo, a partir de las respuestas suministrada por los empleados del IPSPUDO.

Vidaurre (2009), realizó el diagnóstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de el salvador: punto de partida para la propuesta de un programa de motivación para el personal. La investigación es de tipo descriptivo y diseño no experimental, conformado por una muestra poblacional de 110 empleados. Se empleó una encuesta de escala valorativa tipo Likert de sesenta (60) ítems, que permitió tener una visión clara y precisa de las percepciones y sentimientos asociados a las diferentes condiciones que determinan el ambiente laboral de la empresa y que influyen en el comportamiento y funcionamiento de los miembros, como parte integrante de la misma. En función a los resultados obtenidos del análisis de los factores se refleja una media porcentual de 57.77%, lo revela que la situación actual de la empresa de telecomunicaciones se encuentra en un nivel promedio, siendo este el punto de partida para tomar medidas y mejora la atmosfera laboral.

Guevara (2010) investigo la evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera maturín, Monagas. Esta investigación se realizó en base al diseño descriptivo– correlacional, se trabajó con una muestra de 72 trabajadores(as), de éstos, 52 fueron considerados como grupo experimental y 20 fueron considerados como

grupo control. Se empleó el NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación (Satisfaction au travail: questionnaire d'évaluation Job satisfaction: evaluation survey), con el objetivo de evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores(as) de una empresa petrolera ubicada en la ciudad de Maturín, Estado Monagas, en el periodo comprendido entre Junio/Noviembre de 2008. Como puede observarse, en cuanto a los logros, el grupo control (32%) superó al grupo experimental (30%) al relacionarlos con la vivencia laboral más satisfactoria. En cuanto a la experiencia menos satisfactoria, el grupo experimental exhibió mayor insatisfacción (8%) que el grupo control (0%). Al ser comparadas las experiencias más satisfactorias de ambos grupos en relación al reconocimiento de su trabajo, el grupo experimental mostró un 22 % y el grupo control 16%. Relacionado a la experiencia menos satisfactoria, el grupo control asocio la misma en un 17% al reconocimiento, a diferencia del grupo experimental, que registró 6%.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Cárdenas (2008) desarrollo la investigación del clima organizacional y satisfacción laboral en las escuelas profesionales de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Alas Peruanas, sede lima; según la percepción y opinión de los docentes. El diseño que se utilizó para la presente investigación fue un diseño transversal descriptivo y correlacional simple, su muestra está conformada por 178 catedráticos de la Universidad Alas Peruanas

de Lima de la Facultad de Ciencias de la Salud, siendo 96 hombres y 82 mujeres. Se aplicaron las Escalas de Clima Laboral CL –SPC y Satisfacción Laboral SL –SPC, de Sonia Palma Carrillo. Como objetivo de estudio de dicha investigación se tomó en cuenta, Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes universitarios de la facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Alas Peruanas en la ciudad de Lima. En función a los resultados de la investigación, se concluye que en cuanto a Clima Organizacional y Satisfacción laboral se ha encontrado que un 25% está por encima del promedio, el 50% aproximadamente de la muestra está en un nivel promedio y un 25% se encuentra en un nivel bajo, y sería necesario mejorarlo a través de un abordaje.

Pérez (2011), realizó la investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el instituto de educación superior tecnológico público argentina. Empleando un diseño de investigación no experimental cuantitativa y una muestra conformada por 108 personas entre docentes y trabajadores administrativos. Se emplearon los cuestionarios de Clima organizacional y Satisfacción laboral; ambos instrumentos diseñados por Sonia Palma Carrillo 2004 y 2006 respectivamente; con el objetivo de medir la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral. En cuanto al Clima Organizacional se ha encontrado que un 0.9% está en un nivel muy bueno, el 66.4% está en un nivel bueno el 29.3% está en un nivel regular y finalmente el 3.4% está en un nivel deficiente. En referente a la Satisfacción laboral se ha hallado que un 5.2% está en un nivel muy bueno, el 65.5% está

en un nivel bueno, el 23.3% está en un nivel regular y finalmente el 6.0% está en un nivel deficiente.

Alfaro, et al. (2012), investigo sobre la satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, con una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Se empleó como instrumento, la escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), Palma (2005). Los resultados obtenidos reflejan que noP hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio y que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas

Pérez y Rivera (2015) investigo el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Periodo 2013. El estudio es de tipo descriptivo – correlacional y con un diseño no experimental. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a una muestra de 107 trabajadores. En los resultados se evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima

Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Benítez (2012), realizó la investigación sobre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del consorcio la Arena S.A.C.- Trujillo. La finalidad es determinar si el clima organizacional influye directamente en el nivel de desempeño de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C. considerando que la investigación es de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 55 personas, a las que se les aplico los siguientes instrumentos: entrevista, guía de observación, encuesta de opinión y evaluación de desempeño. En el resultado se evidencia que existe una influencia directa del clima organizacional en el nivel de desempeño de los trabajadores del Consorcio la Arena S.A.C.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

2.2.1.1. DEFINICIÓN

La satisfacción laboral, es considerada como la actitud enfocada hacia el trabajo, es visto como un campo de interés que cada vez es más creciente por aquellas personas que se encuentran relacionadas a la actitud de gestión del potencial humano, también resulta ser un buen indicador del funcionamiento organizacional y es referente de los estándares de calidad de la vida organizacional que representa en cuanto a la sociedad. Tomando como punto referencial desde una perspectiva

psicológica, la satisfacción laboral está directamente asociada a la salud en función al trabajo (salud laboral), siendo planteado por la Organización Mundial de la Salud en (1990) con la finalidad de promover el bienestar del trabajador sin importar las jerarquías y considerando todos los niveles ocupacionales (Palma, 2004).

Robbins (2004) plantea que la satisfacción laboral es como la actitud del trabajo frente a su propio trabajo, dicha actitud está orientada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Valencia (2008) define, que la satisfacción laboral se considera a la actitud de cómo se siente la persona en el trabajo. Considerando que se involucran varios aspectos como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de trabajo, etc. La satisfacción laboral es vista como una tendencia relativamente estable de responder conscientemente al trabajo que desempeña la persona. Basándose en las creencias y valores desarrollados por la persona en torno a su trabajo.

La satisfacción laboral, es tomada en cuenta, como una respuesta emocional positiva al puesto de trabajo y que resulta de la evaluación de sí el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo. En el polo opuesto encontramos la insatisfacción laboral considerada como una respuesta emocional negativa hacia el puesto en tanto que este ignora, frustra o niega los valores laborales de uno Locke

(1969 citado por Cárdenas, 2008).

MINTRA (2009) define que la satisfacción laboral es un indicador de una mejora en la calidad de vida del trabajador. Así, se determina que una mayor satisfacción laboral se verá reflejada en una menor reducción del estrés y una mayor motivación en el trabajo

Gutiérrez (2013) hace mención que la Satisfacción Laboral se considera como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo”.

La satisfacción en el trabajo es entendida como la actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo, tomando como referencia no solo la labor que desempeña, también se considera la interacción con sus compañeros y supervisores, políticas de trabajo, reglamento, condiciones, entre otros. Amorós (2007, citado por Vargas, 2015)

Palma, (2006), permite obtener un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actitud laboral. Por lo cual se basa en cuatro dimensiones:

1. Significación de la Tarea: Se refiere a la disposición del trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material. Es decir, que el trabajo que estamos realizando, es tan importante como la que hace nuestro supervisor, el gerente o un compañero en una tarea similar.

2. Condiciones de Trabajo: Es la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos normativos que regulan la actividad laboral. Es decir, la percepción de excelencia que tengo de la comodidad de mi ambiente laboral.
3. Reconocimiento Personal y/o Social: Es la evaluación del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos. Es decir, siento que la empresa me da un “buen trato” o un “mal trato”.
4. Beneficios Económicos: Sería la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. Por ejemplo: Ciento que soy mal pagado por el trabajo que hago.

2.2.2. CLIMA LABORAL

2.2.2.1. DEFINICIÓN

El inicio del concepto desarrollo de clima organizacional o laboral y la investigación inicial nos remonta a la década de los treinta del siglo pasado, como punto de partida se consideran las investigaciones de Lewin y sus colaboradores (Brunet, 2002). El clima es el conjunto de percepciones que los empleados, consideran como un todo y tienen sobre la organización. Se considera como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo lo que nos permite

desarrollar un diagnóstico orientado a mejorar, tomando acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. Asimismo estas percepciones dependerán en buena medida de las planificaciones, actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con su organización; por tanto, el clima organizacional reflejara la interacción entre características personales y organizacionales Palma (2004, citado por Cárdenas, 2008).

El clima organizacional constituye una configuración de las características de la organización, es decir que, el clima organizacional es la personalidad de la empresa y este influye en el comportamiento de todos los involucrados con la organización Brunet (2002, citado por Vargas, 2015)

Tomando como referencia la propuesta de Likert (1999, citado por Pérez y Rivera, 2015) hace mención sobre los tipos de clima organizacional: Clima autoritario y clima participativo.

A. Clima Autoritario: Se plantea dos sistemas

Sistema I – Autoritario explotador: se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes. (Pérez y Rivera, 2015)

Sistema II – Autoritarismo paternalista: Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados. (Pérez y Rivera, 2015)

B. Clima participativo: Se plantea dos sistemas

Sistema III – Consultivo: Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación. (Pérez y Rivera, 2015)

Sistema IV – Participación en grupo: En este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente. (Pérez y Rivera, 2015)

Se considera que el clima organizacional refleja ciertas características, considerando que (Brunet (2002) y Rodríguez (2005) citado por Vargas, (2015)) los resume en:

- El clima organizacional tiene cierta permanencias, presenta estabilidad a pesar de experimentar ciertos cambios, esto se observa en las instituciones públicas donde el clima permanece a pesar que haya un cambio en el directo o algún docente de la

organización. (Vargas, 2015)

- Tienen un fuerte impacto sobre el comportamiento organizacional, afectando también el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización, ya que si no existe un buen clima organizacional, los colaboradores no se sentirán a gusto y se comportarán de forma inadecuada en la organización. (Vargas, 2015)
- Un mal clima laboral puede ser indicado por el ausentismo y rotación de sus miembros, aspectos que puede darse en las instituciones educativas estatales. (Vargas, 2015)
- Para lograr un cambio duradero en la organización, se debe realizar dicho cambio en más de una de sus variables. (Vargas, 2015)

Por otro lado Palma (2004) plantea que existen cinco factores vinculados al clima laboral y son los siguientes:

- Autorrealización: Es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
- Involucramiento laboral: Es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento de las obligaciones y desarrollo de la organización.

- Supervisión: Son las apreciaciones de funcionalidad y significación del personal jerárquico superior en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Esto se aprecia cuando la organización realiza una evaluación, ayuda a mejorar el trabajo y brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
- Comunicación: Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como la atención a usuarios y/o clientes. Esto se aprecia cuando hay la información y comunicación interna necesarias para cumplir el trabajo.
- Condiciones laborales: Son los reconocimientos de que la institución provee a través de elementos materiales económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Es decir la remuneración y tecnología que posee la organización para facilitar el trabajo.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Palma (2003) hace mención los siguientes conceptos para las variables y factores de las mismas:

Beneficios económicos.- Disposición al trabajo en función a aspectos

remunerativos.

Condiciones de trabajo.- es el grado de bienestar que percibe una persona al tener un ambiente adecuado de trabajo, estar conforme con las normas.

Clima Organizacional.- Conjunto de percepciones de la persona hacia su ambiente de trabajo.

Condiciones laborales.- Se refiere a factores como el ambiente, la seguridad, los materiales y remuneraciones que permiten el cumplimiento de las tareas laborales.

Comunicación.- Transmisión de información de una persona o de una entidad a otra. Se hace a través de símbolos, hace posible las relaciones sociales.

Involucramiento laboral.- se refiere a la fidelización con los valores organizacionales y la propia organización.

Reconocimiento personal y/o social.- es la sensación que una persona percibe de las personas asociadas al trabajo.

Significación de la tarea.- cuando se da valor e importancia a lo que uno realiza en su organización.

Satisfacción laboral.- Resultado positivo psicológico de la persona que ha estado involucrada en un proceso laboral.

Supervisión.- es cuando el trabajador se siente bien al recibir el apoyo y orientación de su organización o los integrantes del mismo.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi. Existe relación entre satisfacción laboral y clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza.

Ho. No existe relación entre satisfacción laboral y clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza.

3.1.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS

H1. Existe un buen nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la mina esperanza.

H2. Si existe un buen nivel de clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza.

3.2. VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
(V.I.) Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	Valora y da relevancia a la actividad que realiza en la organización
	Condiciones de trabajo	Trabajar con características adecuadas en el ambiente laboral
	Reconocimiento personal y/o social	Recibe halagos y consideración por su rendimiento
	Beneficios económicos	Percibe adecuada remuneración.
	Autorrealización	Oportunidades para progresar en la organización
(V.D.) Clima Laboral	Involucramiento laboral	Compromiso con la actividad que realiza en la organización
	Supervisión	Apoyo y orientación en el trabajo que realiza
	Comunicación	Adecuado dialogo entre los compañeros del trabajo
	Condiciones laborales	Adecuados elementos materiales, económicos y psicosociales

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se considera de tipo descriptivo-correlacional. Descriptivo porque busca describir características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Se considera correlacional porque explica la relación entre las variables satisfacción laboral y clima laboral. (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

4.1.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó un diseño no experimental – transversal. No experimental, debido que las variables no se manipulan y se describen la información que refleja en el momento dado. Se considera transversal, debido que se recoge la información de la muestra en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

4.2. DISEÑO MUESTRAL, MATRIZ DE CONSISTENCIA

4.2.1. POBLACIÓN

La población para dicha investigación está conformada por 220 trabajadores de la Mina Esperanza – Arequipa 2016.

4.2.2. MUESTRA

Para la muestra se empleó una muestra intencionada, debido que le permite al investigador seleccionar según su propio criterio sin ninguna regla matemática o estadística, Carrasco (2009). Mediante este tipo de muestra se considera a 70 trabajadores de la Mina Esperanza.

4.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

4.3.1. INSTRUMENTOS

4.3.1.1. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL – SPC)

4.3.1.1.1. FICHA TÉCNICA

- Nombre: Escala Satisfacción Laboral (SL –SPC).
- Autor: Sonia Palma Carrillo.
- Procedencia: Perú.
- Administración: Individual y colectiva / Formato físico y computarizado.
- Duración de la prueba: 15 minutos en formato físico, 5 minutos en formato computarizado.

- Grupos de aplicación: Trabajadores con relación laboral de dependencia.
- Calificación: Computarizada.
- Significación: Factor General Satisfacción.
- Factores componentes:
 - Significación de la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento Personal y/o social Beneficios económicos
 - Usos: Diagnóstico Organizacional
 - Muestra: tipificación 1058 trabajadores con dependencia de Lima metropolitana.
 - Baremos: Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional. Puntuaciones T POR FACTORES.
 - Materiales: Manual/ Cuestionario (formato físico).

4.3.1.1.2. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

La Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) fue diseñada por Sonia Palma en el año 1999, quien elabora un cuestionario que comprende 27 preguntas sobre el nivel de satisfacción laboral. Las respuestas deben escogerse entre cinco alternativas “Totalmente de acuerdo” “De acuerdo”, “Indeciso”, “Desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”, dichas alternativas son evaluadas de modo automático, según sea ítem positivo o negativo con una puntuación entre 1 a 5

puntos; las cuales, se tabulan y se corrigen de manera física y de manera computarizada. De tal forma que el puntaje total, tiene un mínimo de 27 puntos y un máximo de 135 puntos. Requiere aproximadamente 15 minutos en formato físico y 5 minutos en formato computarizado para completar el test.

4.3.1.1.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Sonia Palma (2006) utilizó el método de consistencia interna a través del coeficiente Alfa Cronbach y el método de mitades con el coeficiente de Guttman encontrándose los siguientes resultados respectivamente 0.84 y 0.81.

La validez de la prueba fue a través de validez por contenido con el método de jueces y por el análisis factorial encontrándose los cuatro factores que conforman la escala y aceptándose como valido dicho instrumento.

4.3.1.2. ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL – SPC)

4.3.1.2.1. FICHA TÉCNICA

- Nombre: Escala Clima Laboral (CL –SPC)
- Autor: Sonia Palma Carrillo
- Procedencia: Perú
- Administración: Individual y colectiva / Formato físico y computarizado
- Duración de la prueba: 15 minutos en formato físico, 5 minutos en

formato computarizado

- Grupos de aplicación: Trabajadores con relación laboral de dependencia
- Calificación: Computarizada
- **Significación:** Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
- **Tipificación:** Muestra Peruana: Lima Metropolitana: 1058 trabajadores con dependencia.
- **Baremos:** Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional. Puntuaciones T POR FACTORES.
- **Materiales:** Manual/ Cuestionario (formato físico).

4.3.1.2.2. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

La Escala CL – SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (2004). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert, comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y

condiciones laborales que facilitan su tarea.

4.3.1.2.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el programa estadístico SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; lo que permite y refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

4.4. TÉCNICA DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información fue recolectada mediante los cuestionarios de satisfacción laboral y clima laboral, posteriormente fueron pasados al programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 19, con la finalidad de obtener datos confiables en función a los objetivos planteados por la investigación.

4.5. TÉCNICA ESTADÍSTICA UTILIZADA EN EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los cálculos estadísticos fueron procesados utilizando el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 19.

CAPITULO V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE FRECUENCIAS

En la Tabla 2, se refleja los niveles de satisfacción laboral con una predominancia 62.9% muy insatisfechos, 25.7% insatisfechos y 11.4% promedio.

Tabla 2: Análisis de Niveles de Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	44	62,9%
insatisfecho	18	25,7%
promedio	8	11,4%
Total	70	100%

En la Tabla 3, refleja los niveles de Clima Laboral con una predominancia de 47.1% media, 31.4% desfavorable, 2.9% muy favorable y 1.4% muy desfavorable.

Tabla 3: Análisis de los Niveles de Clima Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
muy desfavorable	1	1.4%
desfavorable	22	31.4%
media	33	47.1%
favorable	12	17.1%
muy favorable	2	2.9%
Total	70	100%

En la Tabla 4, se refleja los niveles de Significancia por las tareas con una predominancia 90% muy insatisfechos, 7.1% insatisfechos y 2.9% satisfecho.

Tabla 4: Análisis de Niveles de Significancia por las Tareas

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	63	90.0%
insatisfecho	5	7.1%
satisfecho	2	2.9%
Total	70	100%

En la Tabla 5, se refleja los niveles de condiciones de trabajo con una predominancia 48.6% insatisfechos, 34.3% promedio y 14.3% muy insatisfecho.

Tabla 5: Análisis de los Niveles de Condiciones de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	10	14.3%
insatisfecho	34	48.6%
promedio	24	34.3%
satisfecho	2	2.9%
Total	70	100%

En la Tabla 6, se refleja los niveles de reconocimiento personal y social, con una predominancia 64.3% insatisfechos, 20% muy insatisfecho y 11.4% promedio.

Tabla 6: Análisis de los Niveles del Reconocimiento Personal y Social

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	14	20.0%
insatisfecho	45	64.3%
promedio	8	11.4%
satisfecho	3	4.3%
Total	70	100%

En la Tabla 7, se refleja los niveles de beneficios económicos, con una predominancia 57.1% promedio, 18.6% muy satisfecho y 14.3% satisfecho.

Tabla 7: Análisis de los Niveles de Beneficios Económicos

	Frecuencia	Porcentaje
muy insatisfecho	1	1.4%
insatisfecho	6	8.6%
promedio	40	57.1%
satisfecho	10	14.3%
muy satisfecho	13	18.6%
Total	70	100%

En la Tabla 8, se refleja los niveles de autorrealización, con una predominancia 57.1% media, 34.9% favorable y 5.7% desfavorable.

Tabla 8: Análisis de los Niveles de Autorrealización

	Frecuencia	Porcentaje
desfavorable	4	5.7%
media	40	57.1%
favorable	24	34.3%
muy favorable	2	2.9%
Total	70	100%

En la Tabla 9, se refleja los niveles de involucramiento laboral, con una predominancia 54.3% media, 41.4% favorable y 2.9% muy favorable.

Tabla 9: Análisis de Niveles de Involucramiento Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
desfavorable	1	1.4%
media	38	54.3%
favorable	29	41.4%
muy favorable	2	2.9%
Total	70	100%

En la Tabla 10, se refleja los niveles de supervisión, con una predominancia 52.9% media, 37.1% favorable y 5.7% muy favorable.

Tabla 10: Análisis de Niveles de Supervisión

	Frecuencia	Porcentaje
desfavorable	4	5.7%
media	37	52.9%
favorable	26	37.1%
muy favorable	3	4.3%
Total	70	100%

En la Tabla 11, se refleja los niveles de supervisión, con una predominancia 71.4% media, 21.4% favorable y 4.3% desfavorable.

Tabla 11: Análisis de Niveles de Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
desfavorable	3	4.3%
media	50	71.4%
favorable	15	21.4%
muy favorable	2	2.9%
Total	70	100%

En la Tabla 12, se refleja los niveles de supervisión, con una predominancia 58.6% media, 22.9% favorable y 1.4% desfavorable.

Tabla 12: Análisis de los Niveles de Condiciones Laborales

	Frecuencia	Porcentaje
desfavorable	12	17.1%
media	41	58.6%
favorable	16	22.9%
muy favorable	1	1.4%
Total	70	100%

5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL DE CORRELACIÓN

Considerando el objetivo general de la investigación, se procedió a efectuar el análisis de correlación de las variables satisfacción laboral y clima laboral. En este sentido se observa que hay una correlación significativa, considerando que hay una relación inversa entre las variables.

Tabla 14: Correlaciones entre las Satisfacción Laboral y Clima Laboral

		satisfacción	clima lb
satisfacción	Correlación de Pearson	1	-.279
	Sig. (bilateral)		.019
	N	70	70
clima lb	Correlación de Pearson	-.279	1
	Sig. (bilateral)	.019	
	N	70	70

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

5.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Análisis Hipótesis general

Según los resultados de correlación obtenidos de las variables satisfacción laboral y clima laboral. Se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 , reflejando que existe una correlación significativa inversa.

Análisis Hipótesis Específicas

H1. Existe un buen nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la mina esperanza. Se rechaza la H_1 , reflejando los resultados que los trabajadores se encuentran muy insatisfechos.

H2. Existe un buen nivel de clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza. Se rechaza la H_2 , reflejando que hay una predominancia en la categoría

media y favorable.

5.4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

5.4.1. DISCUSIÓN

Las organizaciones consideran que la satisfacción laboral y el clima laboral, son factores que determinan el éxito del gran desarrollo empresarial. Lo que se refleja en los resultados obtenidos, demostrando el nivel de significancia entre las dos variables, predominando que el clima organizacional influye sobre la satisfacción, basándonos en investigaciones como Cárdenas (2004) quien determina que existe una correlación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos en la investigación, en cuanto al nivel de satisfacción laboral, refleja un nivel predominante de insatisfacción. Lo que se refleja según lo planteado por Valencia (2008) define, que la satisfacción laboral se considera a la actitud de cómo se siente la persona en el trabajo.

En los resultados de la investigación se observa que el nivel de clima laboral es medio o promedio, considerando que este factor influye en el nivel de satisfacción laboral. Basándose en lo que plantea Vargas (2015) El clima organizacional constituye una configuración de las características de la organización. El clima organizacional es la personalidad de la empresa y este influye en el comportamiento de todos los involucrados con la organización.

Los resultados reflejan que las dimensiones de satisfacción laboral (significación tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos) predominan en un nivel de insatisfacción. Siendo

congruente, según los estudios de, Valencia (2008) en que la satisfacción laboral se refiere a cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra varios aspectos como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor. Se basa en las creencias y valores desarrollados por la persona en torno a su trabajo.

Cárdenas (2008) el clima laboral se considera como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo lo que nos permite desarrollar un diagnóstico orientado a mejorar, tomando acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. Considerando lo planteado, se refleja que las dimensiones que se plantean en la investigación, sobre clima laboral (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) predominan en un nivel medio, afectando directamente con los niveles de productividad y satisfacción de los trabajadores.

5.4.2. CONCLUSIONES

- El clima laboral influye directamente con los niveles de satisfacción laboral, reflejándose directamente con el nivel de productividad.
- Se determina que los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la mina nueva esperanza, reflejan insatisfacción.
- Se concluye que los niveles de clima laboral de los trabajadores de la mina nueva esperanza, se encuentra en la categoría media o normal.
- La insatisfacción laboral se refleja mediante los resultados de las dimensiones (significación tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento

personal y/o social y beneficios económicos) predominando que los niveles obtenidos es de insatisfacción.

- El clima laboral se refleja mediante los resultados de las dimensiones (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) predominando que los niveles obtenidos son medio o normal.

ANEXOS Y APÉNDICES

RECOMENDACIONES

- Estructurar un plan de trabajo orientado en los resultados obtenidos por dicha investigación.
- Realizar charlas orientadas en mejorar el clima organizacional.
- Realizar charlas orientadas en mejorar el compromiso institucional que está ligado al nivel de satisfacción laboral.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		
PRINCIPAL	GENERAL	GENERAL	V.I. Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	Valora y da relevancia a la actividad que realiza en la organización		
¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza - Arequipa 2016?	Determinar la relación entre satisfacción laboral y clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza - Arequipa 2016.	Hi. Existe relación significativa entre satisfacción laboral y clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza.		Condiciones de trabajo	Trabajar con características adecuadas en el ambiente laboral		
	ESPECIFICOS	Ho. No existe relación significativa entre satisfacción laboral y clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza.		Reconocimiento personal y/o social	Recibe halagos y consideración por su rendimiento		
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la mina esperanza. • Determinar el nivel de clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza. • Identificar el nivel de significación tarea de los trabajadores de la mina esperanza. • Identificar el nivel de condiciones de trabajo de los trabajadores de la mina esperanza. • Identificar el nivel de reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la mina Esperanza. • Identificar el nivel de beneficios económicos de los trabajadores de la mina esperanza. • Identificar el nivel de realización personal de los trabajadores de la mina esperanza. • Identificar el nivel de involucramiento laboral de los trabajadores de la mina esperanza. <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de supervisión de los trabajadores de la mina esperanza. • Identificar el nivel de comunicación de los trabajadores de la mina esperanza. • Identificar el nivel de condiciones laborales de los trabajadores de la mina esperanza. 	ESPECIFICOS		H1. Si existe un buen nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la mina esperanza. H2. Si existe un buen nivel de clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza.	Beneficios económicos	Percibe adecuada remuneración.	
		Autorrealización			Oportunidades para progresar en la organización		
		Involucramiento laboral			Compromiso con la actividad que realiza en la organización.		
		Supervisión			Apoyo y orientación en el trabajo que realiza.		
		Comunicación			Adecuado dialogo entre los compañeros del trabajo.		
		Condiciones laborales			Adecuados elementos materiales, económicos y psicosociales.		
		V.D. Clima Laboral			H1. Si existe un buen nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la mina esperanza. H2. Si existe un buen nivel de clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza.	H1. Si existe un buen nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la mina esperanza. H2. Si existe un buen nivel de clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza.	H1. Si existe un buen nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la mina esperanza. H2. Si existe un buen nivel de clima laboral de los trabajadores de la mina esperanza.

ESCALA CLIMA LABORAL

Sonia Palma Carrillo

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Fecha: _____

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Empresa:

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Ninguno o Nunca : 1
Poco : 2
Regular o Algo : 3
Mucho : 4
Todo o Siempre : 5

1....Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2....Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3....El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4....Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5....Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6....El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7....Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8....En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9....En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10. .Los objetivos de trabajo son retadores.	
11. .Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12. .Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13. .La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	

14. .En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15. .Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	
16. .Se valora los altos niveles de desempeño	
17. .Los trabajadores están comprometidos con la organización	
18. .Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
19. .Existen suficientes canales de comunicación.	
20. .El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. .Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22. .En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. .Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. .Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. .Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26. .Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27. .Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28. .Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
29. .En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
30. .Existe buena administración de los recursos.	
31. .Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32. .Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33. .Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34. .La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
35. .La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	
36. .La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37. .Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	
38. .Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
39. .El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40. .Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
41. .Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42. .Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	

43. .El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44. .Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
45. .Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
46. .Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. .La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48. .Existe un trato justo en la institución	
49. .Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	
50. .La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

ESCALA DE OPINIONES SL - SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: _____ Género: M () F ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Tiempo de Servicio: _____ Situación Laboral: Estable () Contratado ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: TA De Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total
Desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					

27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con m i(s)					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Referencias bibliográficas

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012) *Satisfacción Laboral y su Relación con algunas Variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis para optar el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas).
- Benítez, I. (2012) *Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio la Arena S.A.C. Recuperado el 5 de junio de 2017:* http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3310/benites_ikoll.pdf?sequence= 1
- Brunet, L. (2002). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas
- Cárdenas V. (2008) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias de las Salud de la Universidad Alas Peruanas, Sede Lima: Según la Percepción y Opinión de los Docentes* (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Psicología).
- Carrasco, S. (2009) Metodología de la investigación científica. (Segunda reimpresión). Editorial San Marcos - Perú.
- Flores, J. (2001). El comportamiento humano en las organizaciones. Lima: Ed. Universidad Pacifico.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (4ta. ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- MINTRA (2009) Boletín de economía laboral (N° 39). Recuperado: 25 de enero del 2014: http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf
- Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional (10a. ed.) México: Utográfica Ingramex, S.A.
- Palma, S. (2004). *Diagnóstico del Clima Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana. Revista de Psicología, Lima: Universidad Ricardo Palma.*

Palma, S. (2006) Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual.

Berelis, A. y Mileidy, C. (2009) *Satisfacción Laboral de los Empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumaná, Estado Sucre, Año 2008.* (Tesis para optar el Título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos)

Gutiérrez, W. (2013) *Motivación y Satisfacción Laboral de los Obreros de Construcción civil: Bases para futuras investigaciones.* (Tesis para optar el Título de Ingeniero Civil)

Pérez, J. (2011) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Argentina* (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Dirección y Gestión de Empresas).

Pérez, N. y Rivera, P. (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Periodo 2013.* (Tesis para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Empresarial)

Vargas, L. (2015) *Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. "Sara Antonieta Bullón" - Lambayeque* (tesis para optar el título de Licenciado en Administración de empresas).

Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional* (10a. ed.) México: Utográfica Ingramex, S.A.

Vidaurre, R. (2009) *Diagnostico del Clima Organizacional en una Empresa de Telecomunicaciones de el Salvador: Punto de partida para la propuesta de un programa de motivación para el personal.* (Tesis para optar de Magister en Psicología Organizacional)

Valencia, P. (2008) *Estilos Gerenciales y Satisfacción laboral* (tesis para optar el grado académico de Magister en Administración)

