

Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

Facultad de Psicología

**CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA MINERA
EN LA PROVINCIA DE OYON – REGION LIMA**

Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología

AUTOR:

Rosales Matienzo, Mario Ronal

ASESOR:

Díaz Hamada, Luis Alberto

JURADO:

Inga Aranda, Julio
Flores Vásquez, Elizabeth
Espíritu Alvarez, Fernando

Lima – Perú

2019

Pensamientos

“El mayor estímulo para esforzarnos en el estudio y en la vida es el placer del mismo trabajo, el placer de los resultados y la conciencia del valor de los resultados para esa comunidad”.

Albert Einstein

“Todos nuestros sueños pueden hacerse realidad si tenemos el coraje de perseguirlos”

Walt Disney

Dedicatoria

A mis amados padres, quienes con su amor y paciencia forjaron en mi los valores y deseos de ser mejor. A mi esposa e hija, quienes me llenan de amor cada día y motivos para seguir.

Agradecimientos

A mi casa de estudios por las experiencias y conocimientos brindados, que formaron en mí al profesional que se desarrolla en este campo tan desafiante de la Psicología Organizacional, brindándome la oportunidad de obtener el
Título profesional en Psicología.

A mi asesor el Dr. Luis Alberto Diaz Hamada por el apoyo y orientación en este trabajo.

A los participantes de esta investigación, ya que sin ellos hubiese sido imposible la
presentación de este trabajo.

A Miguel Angel Vallejos Flores, un maestro y amigo que fue el soporte en este reto de
investigación.

Índice

	Página
Portada	i
Pensamientos	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice de contenido	v
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstrac	xi
I. Introducción	12
1.1 Descripción y formulación del problema	13
1.2 Antecedentes	15
1.2.1 Antecedentes Internacionales	15
1.2.2 Antecedentes Nacionales	16
1.3 Objetivos	17
1.3.1 Objetivo General	17
1.3.2 Objetivos Específicos	18
1.4 Justificación	18
1.5 Hipótesis	19
II. Marco teórico	20
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación	20
2.1.1 Clima Laboral	20
2.1.2 Definiciones	22
2.1.3 Característica del Clima Organizacional	25
2.1.4 Variables determinantes del Clima Organizacional	27
2.1.5 Tipos de Clima Organizacional	27
2.1.6 Esquema de Clima Organizacional	28
2.1.7 Teorías relacionadas al Clima Organizacional	29
2.1.7.1 Teoría de Administración Humanística	29
2.1.7.2 Teoría de dos factores	29

2.1.7.3 Teoría de Clima Organizacional	29
2.1.8 Rasgos del Clima Organizacional	31
2.1.9 Modelo de diagnóstico del Clima Organizacional	32
2.1.10 Efectos del Clima Organizacional	32
2.1.11 Inventario de Clima Organizacional	33
III. Método	36
3.1 Tipo de investigación	36
3.2 Ámbito temporal y espacial	36
3.3 Variables	36
3.3.1 Variable de la investigación	36
3.3.2 Variable de Control	36
3.3.3 Definición operacional de la variable de investigación	37
3.3.4 Operacionalización de la variable de estudio	37
3.4 Población y muestra	42
3.4.1 Población	42
3.4.2 Muestra	42
3.4.3 Características de la muestra	44
3.5 Instrumentos	48
3.5.1 Técnica	48
3.5.2 Instrumento de obtención de datos	48
3.6 Procedimientos	50
3.7 Análisis de datos	51
IV. Resultados	52
4.1 Análisis exploratorio de la variable de estudio	52
4.2 Propiedades o medidas psicométricas	53
4.2.1 Confiabilidad	53
4.2.2 Validez de constructo	53
4.3 Descripción de la variable clima laboral	54
4.3.1 Niveles de la escala general de clima laboral	54
4.3.2 Niveles de las dimensiones de clima laboral	55
4.4 Contrastación de hipótesis	62
4.4.1 Establecimiento de comparaciones del clima laboral	62

4.4.1.1 Comparación de la condición laboral a través de la Prueba de U de Mann Whitney	62
4.4.1.2 Comparación del clima laboral según tiempo de servicio, grupos de edad, nivel de estudios, nivel laboral y área laboral	64
V. Discusión de resultados	66
VI. Conclusiones	72
VII. Recomendaciones	73
VIII. Referencias	74
IX. Anexos	78

Lista de tablas

Nº de tabla

1	Escala de clima organizacional: dimensiones e indicadores	33
2	Operacionalización del clima laboral, dimensiones e indicadores del Inventario de clima organizacional.	38
3	Población y muestra, según área laboral.	43
4	Descripción de la muestra por grupos de edad.	44
5	Descripción de la muestra según años de servicio.	44
6	Distribución de la muestra según nivel de estudios.	45
7	Descripción de la muestra, según nivel laboral.	46
8	Distribución de la muestra, según condición laboral.	46
9	Distribución de la muestra, según área laboral.	47
10	Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov para la variable de estudio.	52
11	Estimaciones de confiabilidad mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.	53
12	Análisis de ítems en las dimensiones de la escala de clima laboral.	54
13	Distribución de la muestra por niveles de clima laboral.	55
14	Distribución de la muestra por niveles en la dimensión autonomía de clima laboral.	55
15	Distribución de la muestra por niveles en la dimensión innovación de clima laboral.	56
16	Distribución de la muestra por niveles en la dimensión entusiasmo y apoyo de clima laboral.	57
17	Distribución de la muestra por niveles en la dimensión liderazgo de clima laboral.	57
18	Distribución por niveles en la dimensión reconocimiento de clima laboral.	58
19	Distribución de la muestra por niveles en la dimensión recompensa de	

	clima laboral.	59
20	Perfil de la muestra por niveles en las 6 dimensiones de clima laboral.	59
21	Distribución de la muestra según niveles y dimensiones de clima laboral.	61
22	Comparación de clima laboral en función de la condición laboral.	63
23	Comparación del clima laboral en función del tiempo de servicios, grupos de edad, nivel de estudios, nivel laboral y área laboral.	64

Lista de figuras

Nº figura

1	Esquema de Clima Organizacional. Litwin y Stinger (1978)	28
2	Representación del perfil porcentual de la muestra por niveles en las 6 dimensiones de clima laboral.	60
3.	Representación de la muestra según niveles y dimensiones de clima laboral.	61
4	Representación del perfil de las seis dimensiones de clima laboral.	62

CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA MINERA EN LA PROVINCIA DE OYON – REGION LIMA

Rosales Matienzo, Mario Ronal

Universidad Nacional Federico Villarreal

Resumen

El presente estudio de tipo descriptivo - comparativo, tuvo como objetivo general, determinar los niveles de clima laboral en los trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón - región noreste de Lima y establecer la comparación en función del grupo de edad, año de servicios, nivel de estudios, área de trabajo, condición y nivel laboral. El instrumento de recolección de datos utilizado fue el Inventario de Clima Organizacional, diseñado por Polo en el año 2011. La muestra estuvo constituida por un total de 270 colaboradores entre profesionales, operarios y técnicos, con edades desde 20 a 60 años. Los resultados señalaron que un 40.4% de los participantes percibieron un clima laboral de nivel deficiente y malo, mientras que el 30.4% manifestaron un nivel moderado o promedio y tan solo el 29.3% percibieron un nivel bueno a excelente de clima laboral en su centro de trabajo. Finalmente, se hallaron diferencias significativas del clima laboral ($p < 0.01$) en función a las variables; grupo de edad, año de servicios, nivel de estudios, área de trabajo, condición y nivel laboral.

Palabras clave: Clima laboral, trabajadores, empresa minera, comparativo.

Work climate in workers of a mining company in the Province of Oyón - Region Lima.

Rosales Matienzo, Mario Ronal

National University Federico Villarreal

Abstract

The present descriptive - comparative study had as a general objective, to determine the labor climate levels in the workers of a mining company in the province of Oyón - northeastern region of Lima and to establish the comparison according to the age group, year of Services, level of studies, work area, condition and work level. Inventory of Organizational Climate, designed by Polo in 2011. The sample was constituted by a total of 270 collaborators between professionals, operators and technicians, with ages from 20 to 60 years. The results indicated that 40.4% of the participants perceived a poor and poor work environment, while 30.4% showed a moderate level and an average of only 29.3% a good and excellent level of working environment in their workplace. Work center finally, significant differences were found in the work climate ($p < 0.01$) as a function of the variables; age group, year of services, level of studies, area, condition and work level.

Key words: Labor climate, workers, mining company, comparative.

I. Introducción

El clima laboral es considerado como el medio eco sistémico donde el colaborador interno desarrolla su trabajo cotidiano y donde convive 8 horas diaria como mínimo. En tal sentido, el ecosistema va determinando comportamientos y actitudes que impulsan o inhiben la productividad de bienes y servicios que la empresa produce.

Los gerentes y administradores de toda organización empresarial, tienen que preocuparse por las condiciones de trabajo físicas, psicológicas y sociológicas, para generar un buen ambiente de trabajo, que brinden protección de la integridad física y mental de su capital humano, que éste posea una buena calidad de vida laboral optimizando aquellos factores que pueden afectar la seguridad, salud ocupacional, la salud mental y psicológica del colaborador.

En tal sentido, el presente estudio buscó determinar los niveles de clima laboral en 270 colaboradores internos de una empresa minera de la provincia de Oyón - Región noreste de Lima, así como comparar dicha variable en función al grupo de edad, año de servicios, nivel de estudios, área, condición y nivel laboral, recopilando datos a través del Inventario de Clima Organizacional elaborado por Polo en el 2011.

Esta tesis se distribuye en un total de cinco capítulos, en el capítulo I se encuentra descrita la problemática de la investigación junto con los objetivos e hipótesis formuladas, a su vez se plasma la justificación e importancia de este trabajo. Durante el capítulo II, se puntualizan estudios anteriores tanto a nivel nacional como internacional referentes al tema de esta investigación, consecutivamente se sustenta a nivel teórico la variable investigada, recopilando sus principales definiciones y teorías relacionadas.

La parte metodológica es descrita en el capítulo III, detallando el tipo de investigación, diseño, muestra, instrumentos y los estadísticos seleccionados para el análisis de los datos.

En el capítulo IV, se establecen los resultados en función a los objetivos de investigación, tomando en consideración el análisis exploratorio de la variable a través de la prueba de bondad de ajuste K – S; el establecimiento de la confiabilidad y validez de constructo; descripción de los niveles de clima laboral y el perfil de las dimensiones de clima laboral y el contraste de hipótesis para el análisis comparativo de los datos recopilados.

Finalmente, en el capítulo V se discuten los principales hallazgos de investigación, respaldándolos con estudios previos, además se describen puntualmente las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

1.1 Descripción y formulación del problema

En el presente, el término clima laboral es muy empleado y vinculado con variables de gran importancia en el campo organizacional, tales como; desempeño laboral, el ausentismo, satisfacción, la rotación, cultura organizacional, compromiso organizacional, motivación, entre otros. Además hay que tener presente que el capital más importante en una empresa no siempre es el capital económico, sino por el contrario es el capital humano, los colaboradores que mueven e impulsan a la organización para alcanzar al éxito o terminar en el fracaso en un contexto altamente competitivo y globalizado. Donde el proceso productivo parte de la mano de obra de nuestros trabajadores.

Esta preocupación por brindar las condiciones óptimas al colaborador se hace difícil en la medida en que la organización a investigar es una empresa minera, la cual está situada en la sierra de Lima y que presenta un gran número de problemas tales como: inadecuadas

relaciones entre el personal, no hay trabajo de equipo, descontento por los sueldos, falta de comodidades, comunicación cerrada, falta de liderazgo por parte de los jefes, problemas personales (alcoholismo), problemas familiares (disfunciones familiares) y judiciales (juicio de alimentos descontados por planilla) del personal de la empresa; problemas relaciones con la gerencia y con los supervisores que exigen producción sin brindar los elementos necesarios para generarlos y descuidando la seguridad y salud ocupacional.

Cabe resaltar que la creación de un clima sano y motivador, va a ser resultado del comportamiento y estilos de liderazgo que asuma el personal jerárquico, aplicando un buen sistema en las redes de comunicación interna, sistemas de recompensa, la dirección de personal y las técnicas para la fijación de objetivos, trabajo en equipo, identificación y compromiso para con sus trabajadores. Cuando desarrollamos investigación sobre el clima laboral en una empresa minera, es importante determinar cuan efectiva es la organización empresarial para movilizar sus recursos humanos en el logro de los objetivos propuestos por la dirección y su adecuada planificación.

Por lo tanto, el identificar y describir en forma objetiva el tipo de clima, determinando un perfil a partir del diagnóstico situacional de la variable a investigar y de sus dimensiones y de cómo están siendo utilizados, es poder aprovechar los talentos que poseen los colaboradores internos para el logro de metas y objetivos organizacionales de nuestra organización.

Por lo tanto en concordancia con lo descrito en párrafos preliminares, se formularon las siguientes interrogantes de investigación:

¿Cuáles serán los niveles de clima laboral en los trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón - región Lima?

¿Existirán diferencias significativas en los promedios de clima laboral en trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón – Región Lima, en función al grupo de edad, años de servicio, nivel de estudios, área de trabajo, condición y nivel laboral?

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Contreras, Juárez, Uribe y Mejía (2009) en Colombia realizaron un estudio, con el objetivo de describir las variables; clima organizacional, estilos o formas de liderazgo y factores de riesgo psicosocial en una muestra constituida por 400 trabajadores en el área de salud. El estudio fue de naturaleza descriptiva y diseño no experimental, los investigadores emplearon como instrumentos el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (CFP), el Test de adjetivos de Pitcher (PAT) y la Escala de Clima Organizacional (ECO) de Fernández. Finalmente, respecto al clima laboral, los resultados reportaron la presencia de niveles bajos, por otro lado, los investigadores señalan que el área “control” del clima laboral se percibió a niveles altos.

Quintero, Africano y Faria (2008) en Venezuela, realizaron una investigación con la finalidad de conocer el clima organizacional y el desempeño organizacional en una muestra conformada por 45 trabajadores de la empresa Vadecol. Los investigadores recopilaron los datos, a través de un cuestionario de clima organizacional y otro de desempeño organizacional. La investigación de naturaleza descriptiva concluyó que el clima laboral se da de forma inadecuada, por lo tanto esta no es satisfactoria para un óptimo desempeño laboral.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Montes (2015) en Lima, desarrolló un estudio con finalidad de conocer la relación entre compromiso organizacional y clima laboral en una muestra constituida por 152 colaboradores del Ministerio de Energía y Minas. La investigación de tipo descriptivo correlacional, hizo uso de dos cuestionarios, uno de compromiso organizacional y el otro de clima laboral. Los resultados reportaron correlación significativa directa entre las variables clima laboral y compromiso organizacional $\rho=.74$, asimismo el investigador encontró que el nivel predominante de clima laboral fue el “medio”, siendo la dimensión supervisión la mejor percibida por el 30% de los participantes. El investigador concluye que una adecuada percepción del clima laboral evidenciará mayor compromiso organizacional en los participantes dentro de la organización.

Navarrete (2015) en Lima, estudió la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una muestra conformada por 182 personas que laboraban en el Ministerio de la Mujer. El diseño de la investigación fue el no experimental de tipo correlacional, los instrumentos que utilizó el investigador fueron; un Cuestionario Clima laboral (50 preguntas) y otro de Satisfacción laboral (27 preguntas). Los resultados evidenciaron correlación directa y estadísticamente significativa entre clima laboral y satisfacción laboral $\rho=.68$. El autor concluyó que a mayor satisfacción laboral, los niveles del clima organizacional eran percibidos como buenos y muy buenos.

Calcina (2014) en Juliaca, investigó el clima organizacional y el desempeño laboral de docentes universitarios. Como objetivo, buscó hallar la relación que existe entre las variables indicadas, el estudio realizado fue de tipo no experimental y nivel correlacional. Según los resultados logrados el Clima Institucional tiene una influencia media alta en el desarrollo de actividades académicas, con una puntuación $r=.59$, respecto al clima institucional el 60% de

los docentes perciben un clima desfavorable. Por otro lado, existe relación media alta $r=.60$ entre clima institucional y la evaluación del aprendizaje del docente para con el alumno. Así concluye el investigador señala que la mayoría de docentes evaluados no están ayudando a los alumnos a establecer adecuada motivación y disposición hacia el aprendizaje, por tanto no se cumplen con los parámetros establecidos antes, durante y después de la evaluación del aprendizaje.

Chahuara (2013) en Lima, desarrolló un estudio acerca de las relaciones humanas, liderazgo y el clima organizacional en una muestra conformada por docentes de siete instituciones educativas que pertenecían a la red educativa UGEL N°5, ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho. Como objetivos el investigador buscó hallar los niveles de relaciones humanas, liderazgo y clima organizacional, relacionar las variables indicadas y compararlas, según género, tipo de colegio, nivel educativo, grupo de edad, tiempo de servicios y condición laboral. Como resultados, se evidenció que el 23.6% de docentes obtuvieron niveles bajos de liderazgo, mientras que para la variable clima organizacional el 54.5% de la muestra percibió bajos niveles, del mismo modo, el investigador encontró diferencias significativas en el clima organizacional, según género, nivel educativo y tiempo de servicios, finalmente al efectuar el análisis correlacional, el autor halló relación significativa y moderada entre el clima organizacional y las relaciones humanas en dicha organización.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar los niveles de clima laboral en los trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón - región Lima.

Establecer las diferencias en los promedios de clima laboral en los trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón – región Lima en función al grupo de edad, años de servicio, nivel de estudios, área de trabajo, condición y nivel laboral.

1.3.2 Objetivos Específicos

2. Analizar las propiedades psicométricas del Inventario de Clima Organizacional en los trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón – región Lima.
3. Describir los niveles de clima laboral en los trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón - Región Lima.
4. Establecer la comparación estadística del promedio de clima laboral en trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón - Región Lima, en función al grupo de edad, años de servicio, nivel de estudios, área de trabajo, condición y nivel laboral.

1.4 Justificación

En el campo de los recursos humanos, suelen ser diversas las necesidades a abordar y estudiar, dentro de las que se destaca que el colaborador cuente con un ambiente positivo de trabajo y así pueda favorecer su bienestar, rendimiento y desempeño en la realización de sus funciones en las diferentes áreas donde se desempeña, generando competitividad y eficiencia en sus actividades y consecuentemente rentabilidad en la organización y negocio.

No obstante, son variadas las dificultades que pueden presentarse en el entorno organizacional, afectando la salud del trabajador, y más aun a nivel psicológico, eventos que adquieren gran influencia en el desempeño de tareas laborales, en tal sentido resultaría trascendente el desarrollo de investigaciones sobre variables como el clima laboral, más aun en el sector minero, dada la exposición al riesgo, la jornada demandante de trabajo y la

lejanía familiar que suele suscitarse cuando individuo asume alguna labor en campamento minero. En síntesis, el desarrollo de este estudio abarca criterios justificables que van desde la relevancia social, personal, familiar, conveniencia, implicancias prácticas y valor teórico en temáticas relacionadas con la psicología organizacional.

1.5 Hipótesis

Partiendo de la naturaleza descriptiva de la investigación, algunos objetivos no requirieron del planteamiento de hipótesis.

Hi: Existen diferencias significativas en el clima laboral de los trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón - región Lima en función al grupo de edad, años de servicio, nivel de estudios, área de trabajo, condición y nivel laboral.

Ho: No existen diferencias significativas en el clima laboral de los trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón - región Lima en función al grupo de edad, años de servicio, nivel de estudios, área de trabajo, condición y nivel laboral.

II. Marco Teórico

2.1 Bases teóricas sobre el tema de Investigación

2.1.1 Clima laboral

La teoría de Campo de Kurt Lewin explica a nivel histórico el nacimiento del concepto “clima laboral” alrededor de los años 30, en esta teoría se da a conocer el rol que establece cada individuo para relacionarse con su medio contextual, en tal sentido, cada individuo analiza la dinámica de su entorno, y establece un juicio valorativo sobre su realidad y los modelos de conducta (Brunet, citado por Ganga, Piñones y Saavedra, 2012).

Por su parte, Lewin (1998) establece como clima laboral, al juicio que tiene de sí un colaborador sobre su ambiente con el cual establece interacción, es decir, lo sitúa como un contexto real que se da a conocer en toda organización a través de cualquier accionar físico (p. 112).

Desde el punto de vista teórico y empírico se pueden identificar, describir, analizar y explicar lo que concierne a las propiedades, estructura y procesos de una organización, asimismo, también es posible identificar y describir los variados componentes en la percepción del contexto laboral en el que se encuentra el colaborador e indagar sobre cómo influye en su desempeño y sus interrelaciones dentro de un contexto organizacional determinado.

En 1955, Cornell da a conocer la terminología “percepciones” dentro del significado de clima, es decir, establece dichas variables como medios conjuntos que facilitan explicar la posición del individuo en su medio laboral (Álvarez, 1992).

La percepción es un proceso fenomenológico que se realiza a través de los sentidos sensoriales de los colaboradores respecto de la organización y de lo que ocurre dentro de ella.

En virtud de esta percepción, el colaborador da un valor sea positivo o negativo de los estímulos que brinda la organización y su entorno y que de una u otra forma estos actúan sobre él, afectando su comportamiento y actitudes.

Las percepciones individuales del clima de la organización consisten aquí en una interacción (y combinación) de características objetivas que integran el devenir de la organización, por una parte, y características individuales y personales del individuo que percibe por otra (Aiken y Lewis, 1996).

El clima organizacional se desarrolla a través del pensamiento en el que todo individuo vive en sectores complejos y cambiantes, debido a que las organizaciones se componen de individuos que generan comportamientos variados que afectan entre sí al entorno organizacional (García, 2009).

El clima organizacional o laboral, es la denominación otorgada al espacio que involucra emociones, sentimientos y conductas por parte de los miembros de toda organización u empresa, la variable descrita se relaciona ampliamente con la motivación de cada integrante de una organización.

A nivel conceptual, la variable clima organizacional ha sido descrita de dos formas; clima psicológico dado desde la perspectiva individual y el clima organizacional, que abarca la esfera total de las personas que son parte de una organización.

El clima organizacional se caracteriza cuando el clima psicológico, es decir las percepciones de los trabajadores son compartidas entre los miembros de una organización y existe un acuerdo de dichas percepciones. Adicionalmente, el clima organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y rendimiento (Chaudhary, Rangnekar, Barua, 2014).

El clima psicológico se refiere a las percepciones de los trabajadores del ambiente de trabajo, captura las representaciones psicológicas significativas hechas por los trabajadores referentes a la estructura, procesos y eventos que suceden en la organización (Chaudhary, Rangnekar, Barua, 2014).

Asimismo, los teóricos consideran al clima organizacional como las percepciones colectivas e individuales que tienen los trabajadores sobre su organización, influenciadas por variables psicosociales, laborales y organizacionales, que influyen sobre el comportamiento organizacional y la productividad empresarial, y rentabilidad del negocio.

Las actitudes son los mejores indicadores de un clima organizacional, ya que al estar conformadas por emociones, cogniciones y conductas, van dando forma a la atmósfera grupal. Los sentimientos de los individuos expresados en odio, envidia, venganza, rencor, mala intención, agresividad, hostigamiento verbal, descontento y reclamaciones se producen a diario en las muchas organizaciones.

El clima se conceptualiza en el sector organizacional, como toda interacción que explica la relación entre individuo, su motivación y la empresa, así como el efecto que se produce por dicha relación sobre la producción en la organización. (Álvarez, 1992).

2.1.2 Definiciones

Forehand y Gilmer (1964) conceptualizan la variable “clima laboral” como las características propias de toda organización, que la diferencian de otras, y se ve influenciada por el comportamiento de cada uno de sus integrantes de la organización.

Asimismo, Tagiuri y Litwin (1968) definieron el clima como una propiedad correspondientemente perdurable del entorno intrínseco de una organización que es apreciada

por cada uno de sus integrantes, se influencia del comportamiento de los mismos y puede ser descrita a través de un conjunto de atributos particulares de la organización.

Por su parte, Littwin y Stringer (1978) conceptuaron el clima como las percepciones que los individuos compartían sobre los efectos que la estructura y el sistema de sanciones de la organización tenían sobre su motivación. El propio Littwin posteriormente sofisticó y clarificó su noción sobre el clima sosteniendo que constituye en síntesis un esquema de perspectivas y valores de incentivo que se presentan en un contexto organizacional.

En base a las formulaciones teóricas de Katz y Kahn (1970) el clima laboral se establece como los hábitos y modos de actuar de toda organización, representa tanto normas como valores desde una perspectiva formal, así como la interpretación de sus parámetros informales, en tal sentido, el clima laboral da a conocer presiones intrínsecas y extrínsecas del individuo al que la organización atraiga, los procesos laborales y la distribución del mismo, por medio de elementos como: comunicación y la autoridad al interior del sistema organizacional.

En base a ello, el clima laboral representa la percepción de cada individuo respecto a su organización y entorno organizacional (Furnham, 2001).

Armstrong (1991) señala que esta variable enfatiza como un elemento de la alta gerencia, definido como una característica perdurable en el ambiente interno de toda empresa a través de la conducta interna de sus integrantes, dato que la diferencia de otras. Siendo la gerencia quien logra identificar los diversos componentes del clima laboral con finalidad que la alta dirección pueda reorganizar las actividades y comportamientos de tipo organizacional.

Hellriegel & Slocum (1974) definen el clima como todo grupo de atributos manifestados por una organización y sus subsistemas, que pueden ser incitados por la forma

en que la organización y/o sus subsistemas tratan con sus miembros y su respectivo entorno (p. 256).

Además, Litwin & Stringer (citados por Fumham, 2001) refieren que la variable “clima organizacional” implica un proceso a nivel psicológico, interviniente entre la conducta del individuo y las características que representan a toda una organización.

Del mismo modo, Batlis (1980) indica que el clima organizacional puede ser definido como una variable interviniente influenciada por características organizacionales tales como el estilo de liderazgo y actividades laborales específicas. Dicha variable, a su vez influye en el desempeño individual y actitudes hacia el trabajo. Este mismo el autor asegura que las percepciones que se tienen sobre el clima no son evaluaciones de los eventos y condiciones ambientales, sino que constituyen descripciones de los mismos.

Desde la perspectiva de Chiavenato (2000) el clima en una organización implica la percepción individual que se tienen sobre el ambiente organizacional y como este logra influir en la conducta de cada individuo.

Álvarez (citado en Forehand y Gilmer, 1964) señala que el ambiente interno o medio específico percibido, conforma lo que se ha denominado cada vez más frecuentemente "clima organizacional". Este aunque se refiere a propiedades o características que se encuentran en el ambiente de trabajo, puede ser pensado como la personalidad de la organización, tal como es percibido por sus miembros y que presumiblemente afecta el comportamiento de los individuos.

Schneider, Gunnarson y Niles - Jolly (1994) conceptualizan el clima como "la atmósfera percibida por los empleados, la cual ha sido creada por las prácticas, procedimientos y recompensas típicas de las organizaciones" (p. 48).

Para Cabrera (1999) el concepto de clima remite a una serie de aspectos propios de la organización. Se trata de un concepto multidimensional, a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones. Debido a esta multidimensionalidad, se ha llegado a sostener que el clima de una empresa compone la "personalidad" de ésta, debido a que, así como las particularidades de todo ser humano alinean su personalidad, el clima de una organización se forma en base a la distribución de características de la misma.

En base a las descripciones de Méndez (2006) el clima organizacional se instaura como un elemento significativo en la gestión de colaboradores, además abarca un importante objeto de estudio para diversas organizaciones, las cuales actualmente suelen explorar de técnicas novedosas para medir dicho constructo. Diversas investigaciones han referido que existe mayor probabilidad de un óptimo desempeño, compromiso laboral y por ende efectividad en el trabajo, cuando la organización goza de un buen clima organizacional.

Por consiguiente, Cabrera (1996) refiere que el clima organizacional representa un tema muy importante para toda organización que busque generar mayor productividad y calidad en sus servicios, a través de medios internos. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan impactar significativamente en el ambiente laboral de la organización y rentabilidad de la misma.

2.1.3 Características del Clima Organizacional

Como características axiomáticas del clima organizacional, Silva (1996) anota las siguientes: es externo al individuo; lo rodea, pero es diferente a las percepciones del sujeto; existe en la organización; se puede registrar a través de procedimientos varios; es distinto a la cultura organizacional.

Desde otra perspectiva, según Cabrera (1999) describe las siguientes características: Hace referencia a toda acción que se desarrolla en la organización, es decir se relacionan con el ambiente laboral, pero que a su vez se encuentran expuestos a experimentar cambios.

Esto significa que el clima laboral puede ser estable, pero también manifestar cambios graduales y padecer de perturbaciones significativas provenientes de decisiones que influyan en la organización.

Adquiere un fuerte impacto sobre los comportamientos de los empleados o trabajadores de la empresa. Un clima inadecuado, dificultará el manejo de la organización y con ello la coordinación de tareas. Por otra parte, un adecuado clima en una organización manifiesta alta probabilidad de lograr objetivos significativos de identificación de parte de los miembros de esta.

Puede verse afectado por las actitudes y conductas de los integrantes de una organización y viceversa, además las variables estructurales, como: estilo directivo, la gestión y políticas, entre otros, suelen repercutir en ella. Por ejemplo, una gestión burocrática y autoritaria, con escasas de confianza para con sus subordinados puede conllevar a un clima laboral de tipo hostil, y con actitudes de evitación e irresponsabilidad de parte de los colaboradores, acciones que provocaran refuerzos de tipo controlador, de desconfianza y autoritario por parte de la alta gerencia. El alto ausentismo y rotación pueden ser indicador de un mal clima laboral.

En base a las formulaciones anteriores, es significativo mencionar que los cambios en el clima de toda organización, siempre serán una posibilidad, pero que requiere de acciones sustanciales en más de una variable para que el cambio sea permanente.

Finalmente, Rodríguez (2001) señala que el clima organizacional se caracteriza por ser estable, es decir, las empresas guardan cierta permanencia de clima laboral con algunos cambios progresivos, no obstante, el comportamiento de los colaboradores es modificado por el clima de una empresa y viceversa.

2.1.4 Variables determinantes del Clima Organizacional

Las variables a considerar en el concepto de clima organizacional según Cabrera (1999) son:

Variables del ambiente físico, tales como condiciones, infraestructura física, el ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, entre otras.

Variables de tipo estructural, tales es el caso del estilo directivo, amplitud de la organización, estructura formal, etc.

Variables del ambiente social, como; compañerismo entre colaboradores, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.

Variables personales, tales como aptitudes, motivaciones, actitudes, expectativas, etc.

Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, rotación ausentismo, satisfacción laboral, tensiones y stress, etc.

2.1.5 Tipos de Clima Organizacional

Investigadores como Furham (2001) sostienen la existencia de cuatro tipos de clima laboral, la primera tipología es la psicológica, representada por la manera en que cada trabajador instaura la labor experiencial de su ambiente laboral. Otro de los tipos sería el agregado, entendido como toda percepción a nivel personal que se da frente a un grupo de

trabajo en función al sentido de pertenencia forjado ante la organización. Existe también el clima laboral colectivo, referido como toda percepción grupal en conjunto con las percepciones grupales que son dadas frente a una organización. Finalmente, el autor menciona el tipo organizacional, como aquel que describe las características fundamentales de toda organización en relación con sus experiencias individuales.

2.1.6 Esquema de Clima Organizacional

Litwin y Stinger (1978) diseñaron el siguiente esquema de clima laboral donde confluyen todos los elementos que la conforman desde el punto de vista teórico.

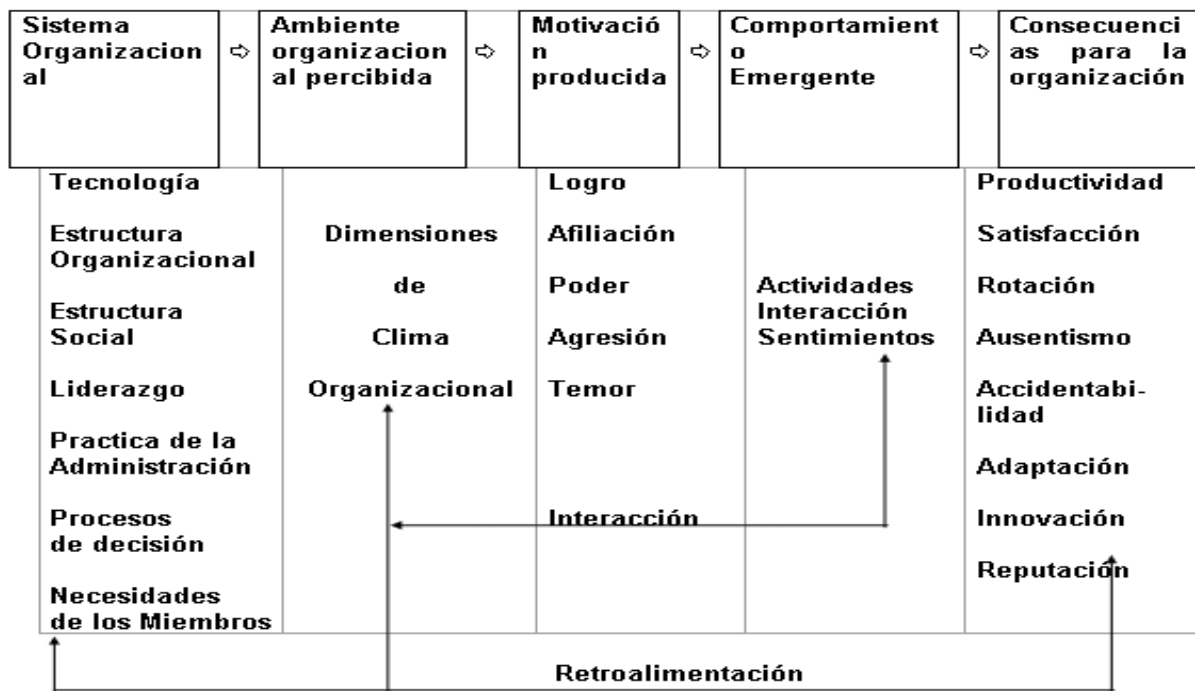


Figura 1. Esquema de Clima Organizacional. Litwin y Stinger (1978)

2.1.7 Teorías relacionadas al Clima Organizacional

2.1.7.1 Teoría de Administración Humanística

Esta teoría efectuada por Mayo, postula que por medio de la satisfacción de las necesidades individuales de cada trabajador, se logran elevados índices de eficiencia en una empresa. Esta obtiene también una naturaleza multidisciplinaria, pues ve necesaria la participación del trabajo conjunto de la psicología con la sociología, antropología, etc. a fin de conducir de forma eficaz los recursos humanos, es así que en esta teoría se logra concluir que el grado de productividad va a depender de cuan optima se dé la integración a nivel social, es decir el comportamiento de los colaboradores o trabajadores supone un importante elemento en la productividad empresarial (Furham, 2001).

2.1.7.2 Teoría de dos factores

Esta teoría fue descrita por Herzberg (1987), dicho autor plantea que todo comportamiento del individuo es dado en función a dos situaciones, las cuales engloban el grado de satisfacción e insatisfacción que percibe el trabajador respecto a la satisfacción e insatisfacción frente a la motivación laboral (logros, responsabilidad, reconocimiento, independencia de tipo laboral y la promoción) y elementos de higiene laboral, la interacción entre compañeros de labor, tales como; el sueldo, políticas empresariales, la supervisión, seguridad, entre otros. Este esquema explicaría que cuando el contexto y las condiciones de la labor se ven afectados o influenciados negativamente, estos deterioran los niveles de satisfacción laboral en la organización.

2.1.7.3 Teoría de Clima Organizacional

Esta teoría sustenta que la conducta de los colaboradores se ve influenciada por el comportamiento que desarrolla la organización, así como por los estilos directivos de cada

empresa, Likert (1986) refiere que existen componentes causales que buscan definir el sentido de evolución y de resultados adquirido por cada organización, también se hallan componentes medios que evalúan la motivación, toma de decisiones, rendimiento entre otros elementos que reflejan los procesos de cada organización, por último los componentes finales que son los responsables de dar a conocer los resultados que alcanza una organización.

Bajo dicha perspectiva, Likert (19) evidencia el desarrollo del clima organizacional, en función al modo de gestión de cada organización, las cuales son detalladas a continuación: La primera de ellas comprende a la forma autoritaria, caracterizada por la desconfianza e inseguridad generalizada, así como una relación vertical entre jefes y colaboradores, acciones que dificultan el desarrollo adecuado de las tareas laborales y el bienestar individual del colaborador.

Otra de las formas es la paternal, caracterizada por el control que se ejerce en el manejo de las funciones, pero que a su vez brinda facilidades a sus colaboradores, es decir existe flexibilidad y a su vez límites razonables, el clima bajo esta forma se da con estabilidad, confianza y respeto hacia las estructuras jerárquicas.

Se encuentra también la forma consultiva, donde predomina la asignación de funciones, así como la toma de decisiones, la cual es dada en mayor frecuencia por personal de jerarquía media o inferior, el clima desarrollado en esta forma es caracterizado por la confianza y elevados grados de responsabilidad.

Por último, se encuentra el modo participativo, caracterizado por la toma de decisiones desde diversas jerarquías en la organización, es decir las importantes decisiones de la empresa no se acumulan en las jefaturas o jerarquías inferiores, sino que se establece una dinámica activamente participativa, basada en el trabajo en equipo, la confianza, y el compromiso.

Cabrera (1999) sostiene que el trabajo del Likert ha tenido gran influencia en el estudio del clima organizacional haciendo referencia a factores tales como; grado de participación, formas de control, formas de comunicación, modos de toma de decisiones, existencia de la organización, grado de centralización, existencia de confianza o desconfianza, etc.

2.1.8 Rasgos del Clima Organizacional

Olaz (2009) menciona que son 5 los rasgos desarrollados en el clima en contexto laboral:

Es de distinto orden y origen, transcurre alrededor del tiempo, y suele repercutir de forma dispareja, a los integrantes de una organización.

Es continuo, pues manifiesta inercias culturales en una organización, las cuales pueden ser variantes y adquieren independencia en cuanto al esfuerzo que requieren.

Se condiciona a través de dos componentes, uno interno que es la misma organización, y otro externo, el cual representaría el entorno de interacción de cada organización.

Se determina por las aptitudes, comportamientos, componentes actitudinales, expectativas y por realidades sociales, culturales y económicas de una empresa.

Fenómeno externo a la persona pero que logra impactar directamente en sus vivencias y logra, asumiendo efectos en todo individuo que pertenece a dicha organización.

2.1.9 Modelo de diagnóstico del Clima organizacional

La psicología organizacional constituye una de especialidades de mayor expectativa en las empresas de servicio y de producción en nuestro país, con el objetivo de realizar diagnósticos en los procesos psicológicos básicos subyacentes a la actividad laboral que nos permita desarrollar lineamientos de intervención planificadas.

En tal sentido, Palma (2004) sostiene que el diagnóstico del clima organizacional involucra la evaluación de aspectos del comportamiento que sirvan de base orientativa para el logro o cumplimiento de resultados en una organización, este autor refiere que es relevante considerar algunos aspectos, tales como: las condiciones del entorno laboral, procesos individuales a nivel psicológico en cada individuo y los resultados finales de la organización.

Finalmente, Palma (2004) señala que el logro productivo de la organización, no implica el renunciar o desviarnos de la salud y bienestar del colaborador, por el contrario, el trabajador se debe desarrollar en armonía con su organización, procurando el refuerzo y la retroalimentación de sus esfuerzos y tareas cotidianas.

2.1.10 Efectos del Clima Organizacional

Covey (1989) refiere que el análisis del clima organizacional suele considerar diferentes aspectos de la organización, entre estos se suelen mencionar con alguna frecuencia:

- 1. Ambiente físico:** comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, la temperatura, el color de las paredes, el nivel de contaminación, entre otros.
- 2. Características de tipo estructural:** como la amplitud de la organización, el estilo directivo, entre otros.

3. **Ambiente social:** que abarca aspectos como el compañerismo entre colaboradores, los conflictos entre personas o entre áreas o departamentos, la comunicación y otros.
4. **Características personales:** como las aptitudes y las actitudes, las expectativas, las motivaciones, etc.
5. **Comportamiento organizacional:** compuesto por aspectos como la productividad, la rotación, el ausentismo, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros (Salazar, Guerrero, Machado, Cañedo 2009).

2.1.11 Inventario de Clima Organizacional

El inventario de Clima Organizacional, es un inventario que tiene 40 ítems distribuidos en 06 dimensiones y ha sido elaborado por Polo Vera Gloria en el 2011, compilando los ítems de otras escalas de clima organizacional, tal como se describen a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 1 Escala de clima organizacional: dimensiones e indicadores

Dimensiones (Factores o sub-constructos)	Definición	Concepción de los ítems	Ítems propuestos
Autonomía	La percepción de los empleados respecto al grado en que se sienten estimulados a la autosuficiencia y a tomar sus propias iniciativas.	Los ítems de la dimensión fueron extraídos de las escalas de Moos y Insel (1974) y Koys y DeCotiis (1991).	<ol style="list-style-type: none"> 1. En esta organización, los colaboradores tienen libertad para actuar como creen mejor. 2. En esta organización, los colaboradores son estimulados para tomar sus propias decisiones. 3. Los gerentes estimulan a sus colaboradores a confiar en sí mismos cuando surge un problema. 4. Los procedimientos de trabajo son determinados por los propios colaboradores. 5. Los patrones de desempeño de las tareas realizadas en el trabajo son determinados por los propios colaboradores. 6. Ni la gerencia, ni otros directores interfieren en las tareas que fueron determinadas a los colaboradores.

<p>Innovación</p>	<p>La percepción de los empleados respecto al grado en el que se destaca la variedad, el cambio y los nuevos enfoques en la organización.</p>	<p>Los ítems de este factor fueron sacados de la escala de Moos y Insel (1974) con algunas adaptaciones.</p>	<p>7. En esta organización, los colaboradores son estimulados a compartir nuevas ideas y hacer sugerencias para mejorar el trabajo. 8. En esta organización, el exceso de trabajo y la falta de tiempo son barreras a la creatividad. 9. Aquí se valora hacer las cosas de modo diferente. 10. Aquí siempre se está experimentando ideas nuevas y diferentes. 11. En esta organización, son utilizados los mismos métodos de trabajo durante mucho tiempo. 12. En raras ocasiones se intentan nuevas formas de hacer las cosas. 13. En esta organización, los colaboradores reciben apoyo y estímulo para tentar hacer algo nuevo. 14. Las reglas excesivas y los detalles burocráticos dificultan la consideración de ideas nuevas y originales.</p>
<p>Entusiasmo y apoyo</p>	<p>La percepción de los empleados respecto a la buena amistad y el sentimiento de apoyo que es experimentado en la organización.</p>	<p>Los ítems de esta dimensión fueron extraídos de la investigación de Litwin y Stringer (1969) y Moss y Insel (1981).</p>	<p>15. En esta organización, existe confianza entre los colaboradores. 16. Las relaciones interpersonales, en esta organización, son armoniosas, con predominancia de la cooperación y de la solidaridad entre los colegas de trabajo. 17. En esta organización, generalmente, existe una buena aceptación de las personas en los grupos de trabajo. 18. La gerencia exhibe una relación de apoyo. 19. En esta organización, generalmente, las opiniones son bien aceptadas por los miembros del grupo. 20. Existe bastante desacuerdo entre las personas de esta organización. 21. En esta organización, la filosofía de la gerencia enfatiza el factor humano, los sentimientos de las personas, etc. 22. En esta organización, se percibe que el sentimiento de amistad es valorado.</p>
<p>Estilo de Liderazgo</p>	<p>La percepción de los empleados respecto al comportamiento típico o la manera predominante de acción de la gerencia con el</p>	<p>Los ítems de esa dimensión fueron contruidos a partir de evidencias de los cuestionarios de Likert (Perfil de las características</p>	<p>23. El comportamiento del gerente estimula a los colaboradores a compartir con las nuevas ideas para que puedan ser puestas en práctica. 24. En esta organización, los colaboradores confían en la gerencia. 25. Las órdenes provenientes de la gerencia son arbitrarias. 26. La gerencia confía en el grupo de trabajo. 27. La gerencia dispensa tratamiento igual para todos los que están bajo su control.</p>

	equipo, en el proceso de influenciar personas o grupos para el alcance de todos los objetivos organizacional.	organizacionales – PCO, 1969), Cresto <i>et al.</i> (2004) y Bedani (2003).	28. Cuando la gerencia resuelve solucionar problemas de trabajo ella intenta captar las sugerencias de los miembros del equipo y hacer uso constructivo de ellas.
Reconocimiento	La percepción de los empleados respecto al reconocimiento de sus contribuciones a la organización.	Los ítems de este factor fueron sacados de la investigación de Crespo (2004) y Bedani (2003) con algunas adaptaciones.	29. Los colaboradores de esta organización reciben constantemente elogios por el trabajo bien hecho. 30. En esta organización, los colaboradores son informados respecto al aprovechamiento de sus sugerencias. 31. Esta organización proporciona a sus colaboradores el reconocimiento necesario para que sientan voluntad de progresar en el desempeño de su trabajo. 32. La organización aprovecha adecuadamente las capacidades de sus colaboradores. 33. Existe reconocimiento por parte de la gerencia en cuanto a los esfuerzos y realizaciones de los colaboradores. 34. Los colaboradores que más contribuyen para el éxito general de la organización son los más reconocidos por la gerencia.
Recompensa	Evidencia la percepción de los miembros de la organización en relación con las retribuciones ofrecidas por la misma como compensación por tener hecho un buen trabajo, así como su percepción respecto a la remuneración que recibe.	Ítems sacados de Litwin y Stringer (1968) con algunas adaptaciones.	35. En esta organización, existe un sistema de promoción que favorece a los colaboradores que presentan los mejores desempeños quienes lograran niveles jerárquicos más elevados. 36. En esta organización, las personas son recompensadas a medida que presentan mejores desempeños en su trabajo. 37. En esta organización, no existe recompensa por hacer un buen trabajo. 38. La política salarial de esta organización es adecuada, de tal forma que funciones semejantes son recompensadas de modo idéntico. 39. La organización establece premios para las sugerencias hechas e implantadas. 40. Comparada con el mercado de trabajo, la remuneración pagada por esta organización resulta adecuada.

III. Método

3.1 Tipo de investigación

En función a lo propuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación es de tipo descriptiva, pues busca describir y dar a conocer características y perfiles de personas, a través del análisis estadístico. Por otro lado, la forma en la cual se obtuvieron los datos indica un estudio de corte transversal, debido a que dichos datos fueron recopilados en un solo momento. Además se trata de un estudio de tipo comparativo, que toma un solo grupo de medición (Castro, 2005).

De acuerdo con Kerlinger y Lee (2002) el diseño del estudio es no experimental, pues no se plantea un control sobre la variable de estudio, en nuestro caso “clima laboral”.

3.2 Ámbito temporal y espacial

La investigación se realizó en la Unidad Minera Mallay perteneciente a la CIA de Minas Buenaventura ubicada en la sierra de Lima Provincia de Oyón, habiéndose realizado la investigación y aplicación de instrumentos en el año 2014.

3.3 Variables

De acuerdo a la naturaleza del estudio, la variable investigada es de tipología asignada.

3.3.1 Variable de la investigación

- Clima laboral

3.3.2 Variables control

Se detallan las variables a comparar:

- Grupo de edad: 20 a 29 años; 30 a 39 años; 40 a 49 años; 50 a 60 años.
- Años de servicios: 0 a 5; 6 a 10; 11 a 15; 16 a 20; 21 a 25; 25 a 30 años.
- Nivel de estudios: Primaria, secundaria, técnica, superior.
- Áreas de trabajo: Geología, minas, mantenimiento, planta, recursos humanos, medio ambiente, seguridad, relaciones comunitarias.
- Condición laboral: estable y contratado.
- Nivel laboral: profesional, técnico y operarios.

3.3.3 Definición operacional de la variable de investigación

Se realizará en función al puntaje general y niveles obtenidos en Inventario de Inventario de Clima Organizacional.

3.3.4 Operacionalización de la variable de estudio

En la tabla 1 se describe la operacionalización de la variable clima laboral con sus dimensiones e indicadores respectivo.

Tabla 2

Operacionalización del clima laboral, dimensiones e indicadores del Inventario de Clima Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores
Clima laboral	Autonomía	<ul style="list-style-type: none">• El colaborador puede ejercer con libertad acciones positivas en el ámbito laboral.• El colaborador puede tomar decisiones propias en la organización.• La jefatura refuerza la confianza del colaborador ante problemas en la organización.• El procedimiento de la labor es determinado por cada trabajador.• Los registros de desempeño en las labores efectuadas en la organización, son determinadas por cada trabajador.
	Innovación	<ul style="list-style-type: none">• Las jefaturas no intervienen en las labores asignadas para cada colaborador.• Los trabajadores son incentivados a proporcionar ideas novedosas y realizar sugerencias para mejorar su organización.• La demanda excesiva de trabajo y la ausencia de tiempo suponen barreras en la creatividad, que dificultan el curso de la labor en la organización.• En la organización valoran las acciones novedosas.

Entusiasmo y
apoyo

- En la organización se logra experimentar nuevas ideas y propuestas.
- En la empresa suelen emplear siempre los mismos métodos para su gestión.
- Muy pocas veces generan novedoso métodos de trabajo en empresas organización.
- El colaborador recibe apoyo y se estimula su esfuerzo ante el desarrollo de acciones nuevas en la organización.
- La rigidez en las reglas y la burocracia afectan las propuestas nuevas en la organización.
- Se evidencia confianza entre colaboradores en la organización.
- En la organización existen buenas relaciones sociales entre colaboradores, logrando predominar la solidaridad y amabilidad.
- Habitualmente en la organización. se logra visualizar una buena aceptación de personas en grupos de trabajo.
- La alta directiva de la empresa da a conocer apoyo a los colaboradores.
- Habitualmente en la organización, las opiniones de colaboradores suelen aceptarse de manera adecuada por los integrantes del grupo.
- Existe notables discrepancias entre las personas que integran

la organización.

- La filosofía de la alta directiva en la organización vela por el cuidado del recurso humano.
- La amistad es valorada en la organización.

Estilo de
liderazgo

- La gerencia estimula que los colaboradores proporcionen ideas novedosas que pudiesen ser practicadas
- Existe confianza entre colaboradores y la gerencia.
- Los mandatos de la gerencia son autoritarios.
- La gerencia demuestra confianza respecto a su grupo de trabajo.
- La gerencia muestra un trato de igualdad.
- La gerencia soluciona adecuadamente los problemas de trabajo y hace uso constructivo de las dificultades presentadas.

Reconocimiento

- Los colaboradores son reforzados socialmente por su desempeño.
- La organización informa a los colaboradores sobre sugerencias.
- La organización reconoce el buen desempeño de sus colaboradores.
- La organización se beneficia adecuadamente de las capacidades de sus colaboradores.

-
- La gerencia reconoce el esfuerzo y logros de sus colaboradores.
 - Los colaboradores de la organización que más contribuyen a la productividad, suelen tener mayor reconocimiento de la empresa.

Recompensa

- La organización cuenta con un sistema de promoción que beneficia a aquellos colaboradores con mayor desempeño.
 - La organización recompensa a los colaboradores en función a su desempeño.
 - La organización no recompensa el buen trabajo.
 - Los salarios en la organización son proporcionales al esfuerzo de cada colaborador.
 - La organización premia las sugerencias establecidas.
 - La remuneración de la organización es adecuada en el mercado laboral.
-

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La población fue constituida por un total de 900 trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón – Región Lima, pertenecientes a ambos sexos, cuyas edades oscilaron entre 20 a 60 años, con un año como mínimo de permanencia en la empresa y como máximo 30 años; que la condición laboral sea de personal estable y personal contratado; laborando en las áreas; geología, minas, mantenimiento, planta, recursos humanos, medio ambiente, seguridad y relaciones comunitarias.

3.4.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por un total de 270 trabajadores de una empresa minera de la provincia de Oyón – Región Lima, representando el 30% de la población de la investigación.

El criterio que se empleó para la selección de la muestra fue el intencional, por medio de la fórmula diseñada para poblaciones finitas. Detallándose a continuación la fórmula y valores para seleccionar la muestra.

➤ **Valores estadísticos para determinar la muestra**

$n = 900$; $p = 0,50$; $q = 0,50$; $d = 0,05$; $Z = 1,96$

➤ **Fórmula:**
$$n = \frac{Z^2 p q}{d^2}$$

➤ **Sustituyendo los valores**

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,05)^2} \quad \boxed{n = 384,16}$$

➤ **Cálculo de la muestra**

$$nf = \frac{N}{1 + \frac{N}{n}}$$

$$\boxed{N = 269.46}$$

$$nf = \frac{900}{1 + \frac{900}{385}}$$

La tabla 3 señala que mayor proporción de colaboradores se hallan en el área laboral de “Minas”, mientras que la menor proporción de los mismos se ubica en “recursos humanos”.

Tabla 3

Población y muestra, según área laboral

Área laboral	Población(Frecuencia)	Muestra(Frecuencia)
Geología	40	12
Minas	575	173
Mantenimiento	125	38
Planta	75	23
Recursos humanos	05	02
Medio ambiente	10	03
Seguridad	10	03
Relaciones comunales	60	18
Total	900	270

3.4.3 Características de la muestra

En la tabla 4, se da a conocer la descripción del grupo muestra en función a los grupos de edad (10 años cada uno) donde el grupo de edad de 20 – 29 años presenta mayor porcentaje (44.4%) y el de menor porcentaje es el grupo de edad de 50 – 60 años con un 7.8%.

Tabla 4

Descripción de la muestra por grupos de edad

Grupos de edad	Frecuencia	Porcentaje
20 - 29 años	120	44.40%
30 - 39 años	69	25.60%
40 - 49 años	60	22.20%
50 - 60 años	21	7.80%
Total	270	100%

En la tabla 5 se realiza la descripción de la muestra en función al tiempo de servicios, evidenciando mayor proporción en el grupo de 1 a 5 años con un 33.3%, le sigue el grupo de 11 a 15 años con un 24.1% y el de menor porcentaje es el grupo de 26 a 30 años con un 7.4%.

Tabla 5

Descripción de la muestra, según años de servicio.

Años de servicios	Frecuencia	Porcentaje
1 - 5 años	90	33.30%
6 - 10 años	44	16.34%
11 - 15 años	65	24.07%
16 - 20 años	23	8.52%
21 - 25 años	28	10.37%
26 - 30 años	20	7.40%
Total	270	100%

En la tala 6 se describe la distribución de la muestra por nivel de estudios donde se reporta que los colaboradores que tienen un nivel primaria de estudios es un 24.1%; el 35.2% tienen estudios secundarios; el 27.7% tienen estudios técnicos y el 13% tienen estudios superiores.

Tabla 6

Distribución de la muestra, según nivel de estudios

Nivel de estudios	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	65	24.10%
Secundaria	95	35.20%
Técnica	75	27.70%
Superior	35	13.00%
Total	270	100%

En la tabla 7 se describe la distribución de la muestra por nivel laboral, reportándose que el 10.4% de los colaboradores son profesionales; el 18.5% de los colaboradores tienen un nivel laboral técnico y el 71.1% de los colaboradores tienen un nivel de operario.

Tabla 7

Descripción de la muestra, según nivel laboral

Nivel laboral	Frecuencia	Porcentaje
Profesional	28	10.40%
Técnico	50	18.50%
Operario	192	71.10%
Total	270	100%

En la tabla 8 se describen la muestra por condición laboral, en donde el 50.4% de los colaboradores son estables y el 49.6% de los colaboradores son contratados.

Tabla 8

Distribución de la muestra, según condición laboral

Condición laboral	Frecuencia	Porcentaje
Estable	136	50.40%
Contratado	134	49.60%
Total	270	100%

En la tabla 9 se describe la distribución de la muestra por área laboral, reportándose que el área laboral que aporta con un mayor porcentaje es el área de minas con un 64.1% de los colaboradores y el área con menor porcentaje es el de recursos humanos con un 0.74%.

Tabla 9

Distribución de la muestra, según área laboral

Área laboral	Frecuencia	Porcentaje
Geología	12	4.40%
Minas	173	64.10%
Mantenimiento	38	14.10%
Planta	23	8.51%
Recursos humanos	2	0.74%
Medio ambiente	3	1.11%
Seguridad	3	1.11%
Relaciones comunales	18	6.66%
Total	270	100%

3.5 Instrumentos

3.5.1 Técnica: La técnica “encuesta” fue la utilizada en esta investigación.

3.5.2 Instrumento de obtención de los datos:

FICHA TÉCNICA

Inventario del Clima Organizacional

Autor : Gloria Polo Vera

Año : 2011

Procedencia : Perú

Ítems y dimensiones : El inventario tiene 40 ítems distribuidos en 6 dimensiones:

- ✓ Autonomía (Ítems 01 al 06).
- ✓ Innovación (Ítems 07 al 14).
- ✓ Entusiasmo y apoyo (Ítems 15 al 22).
- ✓ Estilo de liderazgo (Ítems 23 al 28).
- ✓ Reconocimiento (Ítems 29 al 34).
- ✓ Recompensa (Ítems 35 al 40).

Normas de calificación: Este inventario tiene 06 alternativas de respuesta establecidas jerárquicamente y cuyos valores van desde 0 (nunca) hasta 05 (siempre). Se suman los puntajes obtenidos en cada ítem, de tal forma que se puede tener un puntaje total y puntajes por cada dimensión. Cuenta con 6 alternativas de respuestas nunca=0, rara vez =1, a veces=2, regularmente=3, casi siempre= 4 y siempre= 5.

Nunca	N	0
Rara vez	RV	1
A veces	AV	2
Regularmente	R	3
Casi Siempre	CS	4
Siempre	S	5

Calificación: El puntaje mínimo obtenido es de 0 y el puntaje máximo a obtenerse es de 200 puntos. Estos puntajes distribuidos por quintiles (20/100) permiten establecer 05 niveles o categorías para la escala general. De la misma forma se puede proceder con cada una de las dimensiones como en cada una de las dimensiones.

Categorías: El puntaje máximo obtenido es 200 y el mínimo es 0. Ubicados bajo las siguientes denominaciones; deficiente (0-40), mala (41-80), promedio (81-120), buena, (121-160) y excelente (161-200).

Aspectos Psicométricos: Este instrumento cuenta con un coeficiente alfa de cronbach $\alpha = .72$, lo cual señala un alto y significativo índice de consistencia interna, dicho índice es elevado dado que supera el valor del punto de corte que es de 0.70, índice aceptado estadísticamente como apropiado para escalas psicológicas, además cuenta con un índice de correlación ítem test entre las sub escalas de la prueba $r = .84$; $p = .00$ lo cual indica que la escala cuenta con validez de constructo (Aponte, 2016).

3.6 Procedimiento

En la investigación se siguió el siguiente procedimiento:

Se solicitó autorización verbal al gerente general para realizar la aplicación de la escala. Previa aplicación de los instrumentos, los encuestadores leyeron las instrucciones en voz alta, indicando a los encuestados cómo deberían responder a las preguntas de los cuestionarios.

Posteriormente, se procedió con la aplicación del instrumento a la muestra estimada para el estudio definitivo.

Para la aplicación del instrumento se diseñó un solo cuadernillo que incluyó la prueba de la investigación, para que los participantes marcaran sus respuestas en el tiempo propuesto.

El instrumento fue aplicado de manera individual en una sola sesión a quienes voluntariamente habían aceptado colaborar previo consentimiento verbal de los mismos trabajadores.

Se registraron los datos en una base de datos, para luego ser analizados los valores encontrados en dicha recolección de datos.

Finalmente, se elaboró la discusión de los resultados y se presentó el informe final de tesis para la sustentación de la misma, el mismo que se expuso ante la gerencia de la empresa quienes estaban muy interesados en los resultados.

3.7 Análisis de los datos

Para el análisis estadístico se construyó la base de datos en el paquete estadístico SPSS, versión 22.0 en español.

Consecutivamente, se aplicó el coeficiente alfa de cronbach para establecer la confiabilidad de la prueba y la correlación de Pearson para la validez de constructo.

A su vez, se aplicaron estadísticos de frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central y de dispersión, a fin de describir la variable de investigación. De igual forma se hizo uso de la prueba de ajuste de bondad K.S, para determinar el tipo de distribución de los datos.

Por otro lado, se emplearon los estadísticos U de Mann Whitney y Wilcoxon, con objeto de comparar las medias aritméticas de la variable estudiada en función a las condiciones establecidas.

IV. Resultados

4.1 Análisis exploratorio de la variable de estudio

Se procedió con realizar la prueba de bondad de ajuste para precisar si la variable de estudio “clima laboral” se ajustaba a la normalidad.

La Tabla 10, muestra los hallazgos de la prueba Kolmogorov-Smirnov (K-S) para el ajuste a la normalidad, encontrando que la variable no presenta una distribución normal dado el coeficiente obtenido ($p < 0.05$), por lo tanto, se empleó pruebas no paramétricas para el análisis de datos.

Tabla 10

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable de estudio

VARIABLES	K-S	p
Clima laboral	0.222	0.008

Es significativo ($p < 0.05$)

4.2 Propiedades o medidas psicométricas: validez de constructo y confiabilidad del instrumento de investigación

4.2.1 Confiabilidad

En la Tabla 11, se muestran las estimaciones de consistencia interna a través de los índices del Alfa de Cronbach. El valor Alfa es elevado porque supera el valor de 0.70, por tanto, la escala de clima laboral es confiable pues presenta un valor Alfa de 0.878.

Tabla 11

Estimaciones de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de cronbach

	Ítems	Alfa de cronbach
Clima laboral	40	0.878

4.2.2 Validez de constructo

La tabla 12, identifica que los coeficientes de correlación son significativos y fuertes ($p < 0.01$), oscilando entre 0.818 a 0.899, por lo tanto, estos valores constatan que la prueba presenta validez de constructo general 0.854 y en sus dimensiones.

Tabla 12

Análisis de ítems en las dimensiones de la escala de clima laboral

Dimensiones de clima laboral	Escala de clima laboral	
	r	p
Autonomía	0.821**	0,000
Innovación	0.881**	0.000
Estímulo y apoyo	0.859**	0.000
Liderazgo	0.847**	0.000
Reconocimiento	0.818**	0.000
Recompensa	0.899**	0.000
Validez de constructo de la Escala de clima laboral	0.854	

** Altamente significativo ($p > 0,001$)

4.3 Descripción de la variable clima laboral

4.3.1 Niveles de la escala general de clima laboral

En la tabla 13 se describe la distribución de la muestra por niveles de clima laboral, encontrándose que el 40.40% de la muestra perciben un clima laboral de nivel deficiente y malo. El 30.40% manifiestan un nivel moderado o promedio y que el 29.30% manifiestan que se percibe un nivel bueno a excelente respecto al clima laboral.

Tabla 13*Distribución de la muestra por niveles de clima laboral*

Niveles de clima laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
Deficiente	44	16.30%	
Malo	65	24.10%	40.40%
Moderado	82	30.40%	30.40%
Bueno	55	20.40%	29.30%
Excelente	24	8.90%	
Total	270	100.00%	100.00%

4.3.2 Niveles de las dimensiones de clima laboral

En la tabla 14 se describe la distribución de la muestra por niveles en la dimensión autonomía de la escala de clima laboral, encontrándose que el 49.60% de la muestra perciben un clima laboral que está por debajo del promedio. El 32.60% manifiestan un nivel moderado o promedio y que el 17.80% manifiestan un nivel bueno a excelente del clima laboral.

Tabla 14*Distribución de la muestra por niveles en la dimensión autonomía de clima laboral*

Niveles autonomía	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
Deficiente	59	22.00%	
Malo	75	27.60%	49.60%

Moderado	88	32.60%	32.60%
Bueno	28	10.40%	17.80%
Excelente	20	7.40%	
Total	270	100.00%	100.00%

En la tabla 15 se describe la distribución de la muestra por niveles en la dimensión innovación de la escala de clima laboral, encontrándose que el 44.50% de la muestra perciben un clima laboral por debajo del promedio. El 31.10% manifiestan un nivel moderado o promedio y el 24.40% manifiestan un nivel bueno a excelente del clima laboral.

Tabla 15

Distribución de la muestra por niveles en la dimensión innovación de clima laboral

Niveles innovación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
Deficiente	55	20.40%	
Malo	65	24.10%	44.50%
Moderado	84	31.10%	31.10%
Bueno	42	15.50%	24.40%
Excelente	24	8.90%	
Total	270	100.00%	100.00%

En la tabla 16 se reporta la distribución de la muestra por niveles en la dimensión entusiasmo y apoyo de la escala de clima laboral, encontrándose que el 43.30% de la muestra

percibe un clima laboral que está por debajo del promedio. El 28.20% manifiestan un nivel moderado o promedio y un 28.50% refieren un nivel bueno a excelente en clima laboral.

Tabla 16

Distribución de la muestra por niveles en la dimensión entusiasmo y apoyo de clima laboral

Niveles entusiasmo y apoyo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
Deficiente	51	18.90%	
Malo	66	24.40%	43.30%
Moderado	76	28.20%	28.20%
Bueno	48	17.80%	28.50%
Excelente	29	10.70%	
Total	270	100.00%	100.00%

La tabla 17 describe los niveles de la dimensión liderazgo en la escala de clima laboral, hallando que el 41.80% de la muestra manifiesta un clima laboral por debajo del promedio (deficiente y malo). El 32.60% manifiestan un nivel moderado o promedio y el 25.60% manifiestan un nivel bueno a excelente del clima laboral.

Tabla 17

Distribución de la muestra por niveles en la dimensión liderazgo de clima laboral

Niveles liderazgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
Deficiente	46	17.00%	
Malo	67	24.80%	41.80%

Moderado	88	32.60%	32.60%
Bueno	41	15.20%	25.60%
Excelente	28	10.40%	
Total	270	100.00%	100.00%

La tabla 18 describe los niveles en la dimensión reconocimiento de la escala de clima laboral, hallando que el 41.10% de los encuestados perciben un clima laboral deficiente y malo. El 29.30% manifiestan un nivel moderado o promedio y que el 29.60% manifiestan un nivel bueno a excelente del clima laboral.

Tabla 18

Distribución por niveles en la dimensión reconocimiento de clima laboral

Niveles reconocimiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
Deficiente	49	18.10%	
Malo	62	23.00%	41.10%
Moderado	79	29.30%	29.30%
Bueno	48	17.80%	29.60%
Excelente	32	11.80%	
Total	270	100.00%	100.00%

La tabla 19 muestra los niveles en la dimensión recompensa de la escala de clima laboral, encontrándose que el 27.80% de la muestra perciben un clima laboral deficiente y

malo. El 42.20% manifiestan un nivel moderado o promedio y el 30.00% manifiestan un nivel bueno a excelente del clima laboral.

Tabla 19

Distribución de la muestra por niveles en la dimensión recompensa de clima laboral

Niveles recompensa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
Deficiente	35	13.00%	
Malo	40	14.80%	27.80%
Moderado	114	42.20%	42.20%
Bueno	51	18.90%	30.00%
Excelente	30	11.10%	
Total	270	100.00%	100.00%

En la tabla 20 y la figuras 3 se reporta el perfil porcentual de las dimensiones de la escala de clima laboral.

Tabla 20

Perfil de la muestra por niveles en las 6 dimensiones de clima laboral

Niveles de las dimensiones	Autonomía	Innovación	Entusiasmo	Liderazgo	Reconocimiento	Recompensas
Deficiente	22.00%	20.40%	18.90%	17.00%	18.10%	13.00%
Malo	27.60%	24.10%	24.40%	24.80%	23.00%	14.80%
Moderado	32.60%	31.10%	28.20%	32.60%	29.30%	42.20%

Bueno	10.40%	15.50%	17.80%	15.20%	17.80%	18.90%
Excelente	7.40%	8.90%	10.70%	10.40%	11.80%	11.10%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

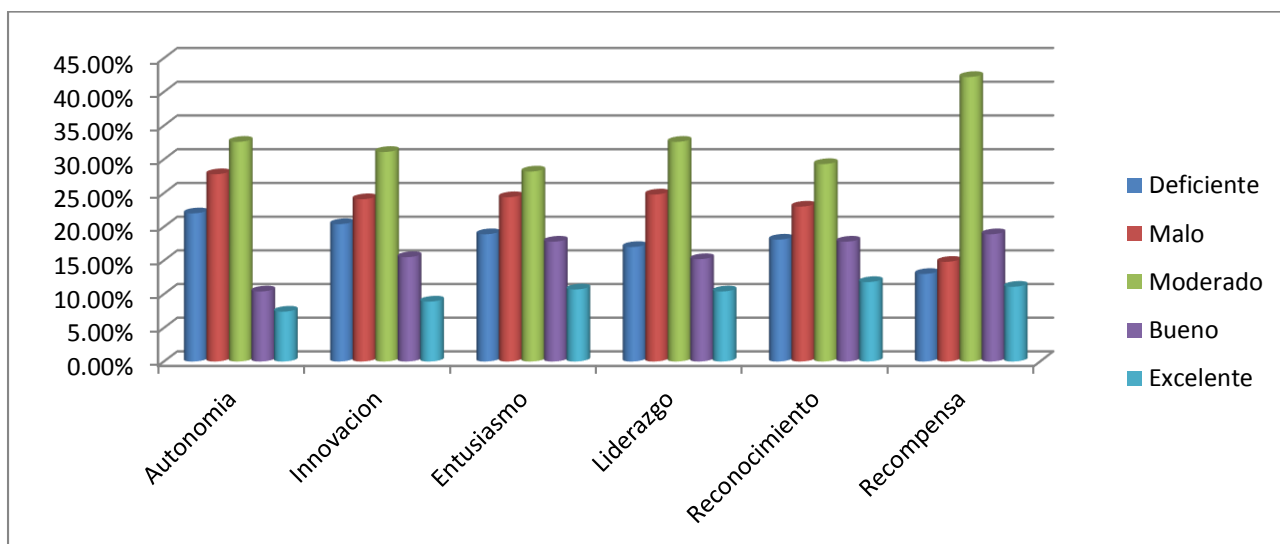


Figura 2. Representación del perfil porcentual de la muestra por niveles en las 6 dimensiones de clima laboral

En la tabla 21 y las figuras 3 y 4 se da a conocer los porcentajes de las dimensiones de clima laboral en tres niveles generales, reportándose que la dimensión que presenta mayor déficit en clima es la dimensión de autonomía con un 49.50%; en 2do lugar le sigue la dimensión innovación con un 44.50% y en 3er lugar la dimensión entusiasmo con un 43.30%; luego le siguen las dimensiones liderazgo con un 41.50% y la dimensión reconocimiento con un 41.10%. La dimensión que presenta menos problemas es la dimensión de recompensa con un 27.50%.

Tabla 21

Distribución de la muestra en según niveles y dimensiones del clima laboral

Niveles	Autonomía	Innovación	Entusiasmo	Liderazgo	Reconocimiento	Recompensa
Inferior	49.60%	44.50%	43.30%	41.80%	41.10%	27.80%
Moderado	32.60%	31.10%	28.20%	32.60%	29.30%	42.20%
Superior	17.80%	24.40%	28.50%	25.60%	29.60%	30.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

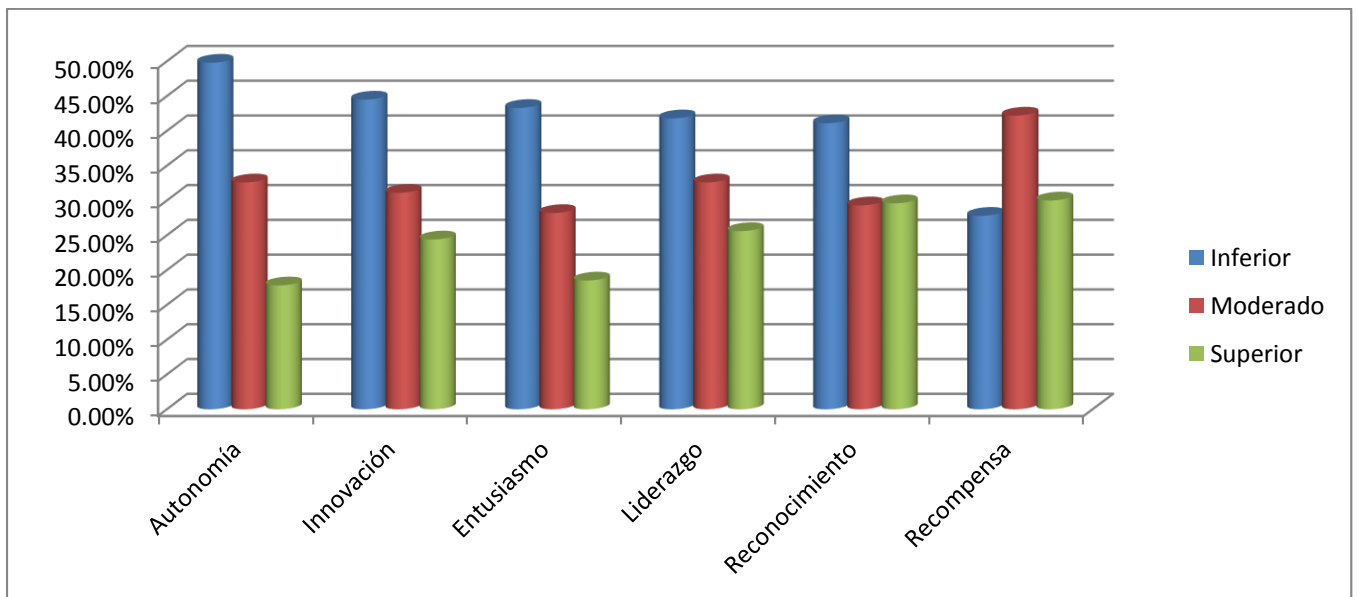


Figura 3. Representación de la muestra según niveles y dimensiones del clima laboral

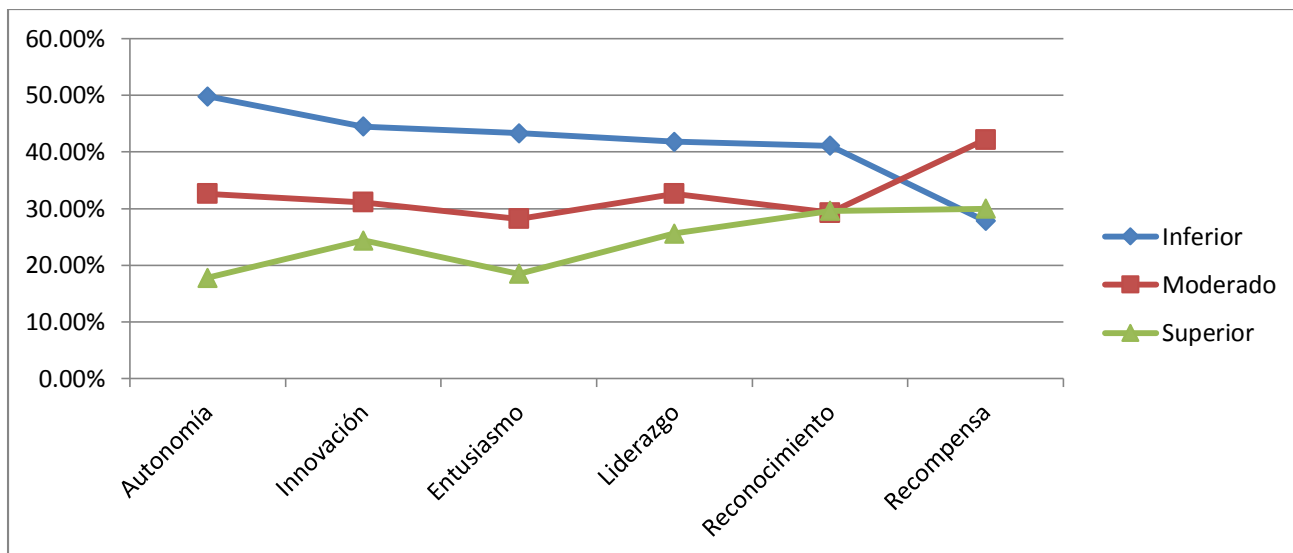


Figura 4. Representación del perfil de las seis dimensiones de clima laboral

4.4 Contrastación de hipótesis

4.4.1 Establecimiento de comparaciones del Clima laboral

4.4.1.1 Comparación de la condición laboral a través de la Prueba de U de Mann-Whitney

En la tabla 22 se muestra la comparación de clima laboral de acuerdo a la condición laboral, encontrando que se rechaza la H_0 (no hay diferencias según condición laboral). Por lo tanto, se acepta la H_1 (existen diferencias estadísticas significativas en función de la condición laboral), donde los trabajadores estables presenta mayores promedios que el personal contratado.

Tabla 22*Comparación de clima laboral en función de la condición laboral*

Dimensión	Condición laboral	N°	Rango promedio	Z	nse
Autonomía	Estable	136	102.35	5.554	0.000
	Contratado	134	76.12		
	Total	270			
Innovación	Estable	136	99.98	4.132	0.001
	Contratado	134	75.22		
	Total	270			
Estímulo y apoyo	Estable	136	98.91	3.771	0.006
	Contratado	134	84.39		
	Total	270			
Liderazgo	Estable	136	97.02	4.121	0.004
	Contratado	134	72.77		
	Total	270			
Reconocimiento	Estable	136	101.89	5.394	0.000
	Contratado	134	75.66		
	Total	270			
Recompensa	Estable	136	95.54	5.768	0.009
	Contratado	134	70.33		
	Total	270			
Escala general	Estable	136	97.79	4.391	0.000
Clima laboral	Contratado	134	76.82		
	Total	270			

4.4.1.2 Comparación del clima laboral según el tiempo de servicio, grupos de edad, nivel de estudios, nivel laboral y área laboral a través de la prueba de Wilcoxon de los rangos con signos.

En la tabla 23 se reporta que existen diferencias estadísticamente significativas. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis central de investigación (existen diferencias estadísticamente significativas según el tiempo de servicio, grupos de edad, nivel de estudios, nivel laboral y área laboral).

Tabla 23

Comparación del clima laboral en función del tiempo de servicio, grupos de edad, nivel de estudios, nivel laboral y área laboral.

Tiempo de servicios – Rangos negativos		215	98,52	16927,00	-11.711	0.000
Clima laboral	Rangos positivos	6	36,06	93,00		
	Empates	49				
	Total	270				
Grupos de edad – Rangos negativos		201	95,21	17176,00	-11.361	0.000
Clima laboral	Rangos positivos	9	51,14	322,00		
	Empates	60				
	Total	270				
Nivel de estudios – Rangos negativos		220	99,21	15476,00	-11.132	0.000
Clima laboral	Rangos positivos	3	49,52	312,00		
	Empates	47				
	Total	270				
Nivel laboral – Clima Rangos negativos		217	97,21	14225,00	-11.121	0.000

laboral	Rangos positivos	5	39,24	298,00		
	Empates	48				
	Total	270				
<hr/>						
Área laboral – Clima	Rangos negativos	201	96,21	17632,00	-11.041	0.000
laboral	Rangos positivos	12	38,33	194,00		
	Empates	57				
	Total	270				
<hr/>						

V. Discusión de resultados

Iniciaremos este capítulo con el análisis exploratorio de la variable que estamos estudiando, a través de la prueba de bondad de ajuste, encontrando que la variable “clima laboral” no presenta una distribución normal ($p < 0.05$), por tanto se efectuó el uso de pruebas no paramétricas en el análisis de datos.

Adicionalmente a lo indicado, se realizaron los ajustes psicométricos respectivos a la prueba seleccionada, hallando que el Inventario de clima Laboral diseñado por Polo, resultó ser un instrumento confiable y válido en la muestra a investigar, contando con un coeficiente alfa de .878, y una correlación entre los ítems y las sub escalas con valores oscilantes entre .818 a .899, asimismo, el valor del constructo general fue de .854.

Por otro lado, en lo que se refiere a la descripción de la variable “clima laboral” correspondiente al segundo objetivo específico, se encontró que el 40.40% de la muestra percibe un clima laboral debajo del promedio (malo y deficiente), el 30.40% un nivel moderado o promedio y tan solo el 29.30% manifestaron un nivel bueno a excelente respecto al clima laboral en la empresa.

Establecer estos niveles para la empresa minera es muy importante porque de una u otra forma el clima tiene que ver con el desempeño de los colaboradores internos y esto es reforzado por lo que refieren Ganga Contreras, Francisco Aníbal; Piñones Santana, María Angélica y Saavedra Moyano, Lorena (2012) quienes plantean que el clima laboral es un elemento actual que adquiere un lugar significativo en toda organización, y que según los expertos en el campo, representa una variable integran que involucra al colaborador, y es definida a través de las percepciones de los mismos, facilitando un sentido de pertenencia con la organización, acción que propicia una mejora en el ambiente laboral y con ello satisfacción en los individuos y mejoras en la productividad empresarial.

Estos autores manifiestan que la relevancia que tiene el clima laboral para que las empresas alcancen eficazmente sus proyectos y prospecten viabilidad y rentabilidad; son altamente significativas no solo en un ámbito donde las entidades desarrollen condiciones y estrategias que atraigan y seleccionen a las personas con mayor talento, sino que con prioridad favorezcan, a mantener niveles altos de motivación en el talento humano identificado, con objetivo de que las instituciones adquieran un adecuado clima y efectúen un aumento en la productividad, por lo cual deberán propiciar los esfuerzos necesarios para realizar una gestión bien establecida en todos los niveles de la empresa, empezando por hacer valer la relevancia que tiene el colaborador en la organización, tomando en cuenta variables como: el verdadero talento del trabajador, una estructura definida, calidad y cantidad de beneficios, soporte psicológico, social y otros; con finalidad de que el colaborador mejore su percepción sobre la empresa en la que labora, lo que influirá evidentemente en su comportamiento dentro de la organización.

Cabe precisar, que no se puede descuidar el hecho de que el trabajo de minería en campo se basa fundamentalmente en el equipo, a fin de optimizar el desempeño laboral de los trabajadores mineros, tal como lo manifiesta Gomero (2008) quien efectuó un estudio sobre el clima afectivo en el equipo de trabajo, llegando a concluir que es necesario y básico para comprender el rendimiento de los trabajadores y así explicar los resultados de la productividad en la empresa, es así que un óptimo clima afectivo en la organización influenciará en gran magnitud sobre el rendimiento del trabajador minero, enervando el conflicto en las tareas grupales y las relaciones laborales entre los trabajadores de la mina.

Respecto a los niveles de las dimensiones de clima laboral, este estudio distribuyó la muestra en función a niveles en cada dimensión. La dimensión autonomía encuentra que el 49.80% de la muestra percibe un clima laboral por debajo del promedio, el 32.60% un nivel

moderado o promedio y tan solo el 17.80% manifestaron un nivel bueno a excelente, respecto a clima organizacional.

Por otro lado, la dimensión innovación del clima laboral, halló que el 44.50% de la muestra percibe un nivel por debajo del promedio, el 31.10% un nivel moderado o promedio y el 24.40% manifestaron un nivel bueno a excelente. Con relación a la dimensión entusiasmo y apoyo, esta percibe un nivel por debajo del promedio en un 43.30% de la muestra, mientras que el 28.20% manifestó un nivel moderado o promedio y el 28.50% percibió un nivel bueno a excelente en dicha dimensión.

Por su parte, la dimensión liderazgo encontró de manera resumida que el 41.80% de la muestra percibe un clima laboral por debajo del promedio, un 32.60% con un nivel moderado o promedio y para el 25.60% de la muestra indicó percibir un nivel bueno a excelente. En cuanto a la dimensión reconocimiento se halló que el 41.10% de la muestra percibe un clima laboral por debajo del promedio, el 29.30% manifestó un nivel moderado o promedio y el 29.60% percibió un nivel bueno a excelente en clima laboral desde la dimensión reconocimiento.

Por último, se describieron los niveles para la dimensión recompensas, hallando que el 27.80% de la muestra perciben un clima laboral que está por debajo del promedio, el 42.20% con un nivel moderado o promedio y un 30.00% con un nivel bueno a excelente, respecto al clima laboral.

En síntesis, dado el análisis a cada una de las dimensiones del clima laboral, se halló respecto a la dimensión autonomía, que esta presenta mayor déficit con un 49.50%; consecutivamente se halla la dimensión innovación con un 44.50%, en tercer lugar se encuentra la dimensión entusiasmo con un 43.30%; posteriormente se encuentran las dimensiones liderazgo con un 41.50% y la dimensión reconocimiento con un 41.10%. Por

otro lado, la dimensión que presenta menos problemas o dificultades es la dimensión “recompensas” con un 27.50%.

Tras analizar los resultados anteriormente expuestos, se tiene claro que el problema no solo es del desempeño de los trabajadores sino también a nivel de calidad de servicio que se brinda, este hecho estaría reforzado con lo reportado por Eustaquio (2005) quien realizó un estudio sobre las relaciones humanas en el personal de salud de un hospital de Huaral, encontrando que el 66.5% de la muestra estudiada se ubica por debajo del nivel promedio inferior, concluyendo así que más de la mitad de dicho personal adquiere deficiencias en las relaciones interpersonales en su organización; atención al usuario; trabajo de equipo y en líneas generales en la satisfacción laboral.

Por otro lado, al contrastar las hipótesis, se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas respecto al clima laboral en función a todas las variables de agrupación (condición laboral, grupo de edad, año de servicios, nivel de estudios, área, y nivel laboral). Cabe indicar que este resultado es esperado dado que las condiciones laborales del personal estables son muy diferenciadas a las condiciones del personal contratado. En consecuencia fue aceptada la hipótesis de investigación planteada y rechazada la hipótesis nula.

Adicionalmente a ello, al encontrar que el clima laboral se encuentra por encima del promedio en solo el 29.30% (bueno a excelente), es importante considerar que puedan establecerse planes de mejora para cambiar la percepción del 70.70% de los trabajadores mineros restantes si queremos alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa. En tal sentido, habría que tener en cuenta lo que Cabrera (1999) realizaron al comparar el diagnóstico, seguimiento e intervención sobre variables de Clima Organizacional en dos empresas chilenas, y proponer así un modelo de intervención optimizado para manejar el

Clima laboral en las empresas, donde los procesos de intervención posteriormente fueron la Ergonomía, el Trabajo en Equipo, la Estructura Organizacional y el Desarrollo Organizacional.

Las consecuencias o resultados de la intervención indican un mejoramiento en la percepción del Clima laboral en el SESMA de un 9% en el primer año y de un 15% en el segundo año, con un aumento en la productividad y eficiencia de la organización. En Heller, el mejoramiento superó el 18% en ambos años; el ausentismo y la rotación de los trabajadores disminuyeron al 4 %. Los resultados obtenidos nos dirigen a proponer un Modelo de Intervención Organizacional a partir del Diagnóstico de Clima Organizacional resultado en esta investigación, que tiene como puntos centrales la Estructuración Organizacional y el Trabajo en equipo, y un Sistema de Evaluación de Desempeño en 360°. La aplicación de este modelo nos ha permitido mantener en constante mejora los índices de Clima Organizacional (> 65 %) y Productividad (12 % promedio) en ambas empresas.

Finalmente, hay que tener en consideración lo formulado por Cabrera (1999) quien planteaba que dado que el clima laboral se formula desde la necesidad sentida de enfrentar las anomalías organizacionales en una realidad globalizada, la definición del concepto de clima se compone de una serie de elementos que en conjunto ofrecen una visión general de la organización. En este sentido, el concepto de clima remite a una serie de aspectos propios de la organización. Se trata así, de un concepto multidimensional, a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones. Debido a esta multidimensionalidad, se ha llegado a sostener que el clima de una empresa u organización constituye la "personalidad" de ésta, debido a que, así como las características personales de una persona o trabajador

conforman su personalidad, el clima de una organización se forja a partir de una distribución de características de ésta.

VI. Conclusiones

1. El Inventario de Clima Organizacional cuenta con validez de constructo de 0.854 y alta confiabilidad por consistencia interna de 0.878.
2. El 16.3% de la muestra presenta un nivel deficiente de clima laboral, el 24.1% presenta un nivel bajo, el 30.4% tiene un nivel moderado, el 20.4% presentan un nivel bueno y el 8.9% presentan un nivel excelente. Resumiendo el 40.4% de los evaluados presentaron niveles por debajo del promedio y el 29.3% presentaron niveles superiores al promedio, y tan solo un 30.4% presentó un nivel promedio de clima laboral en la empresa minera.
3. Existen diferencias estadísticamente significativas del clima laboral en función al grupo de edad, condición laboral, nivel de estudios, nivel laboral, años de servicios y área de trabajo.

VII. Recomendaciones

1. Se sugiere que la dirección de recursos humanos elabore y aplique un plan de mejora integral del clima laboral para los trabajadores de las diferentes áreas laborales de la empresa minera.
2. Que los gerentes o directivos de la empresa minera optimicen las condiciones del contexto empresarial, desarrollando programas de motivación y beneficios sostenidos, esto para fortalecer y optimizar el desempeño laboral.
3. Que se realicen investigaciones que tomen en cuenta otras variables tales como compromiso laboral, fidelización, satisfacción laboral para tener un perfil integral de los trabajadores mineros de dicha organización.

VIII. Referencias

- Álvarez, G. (1992). *El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes*. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 11(1,2), 27–30.
- Aiken, L. (1996), *Test Psicológicos y Evaluación*. 8ª Ed. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.: México D.F
- Armstrong, M. (1991). *Gerencia de Recursos Humanos*. Fondo Editorial Legis.
- Batlis, N. (1980). The effect of Organizational Climate on Job Satisfaction, Anxiety and Propensity to Leave. Journal of Psychology, 104.
<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2258/131467.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, G. (1996). *Apuntes de Cátedra, Comportamiento Organizacional*, Universidad Central de Chile.
- Cabrera D. (1999). *Clima organizacional dos empresas chilenas*. Revista PSI, 1(2).
Noviembre
- Calcina, Y. (2014). *El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la universidad nacional del altiplano y facultad de ciencias de la educación universidad andina nestor Caceres Velasquez - Perú 2012*. Comuni@cción, Ene 2014, vol.5, no.1, p.22-29. ISSN 2219-7168
- Contreras, F., Juárez, F., Uribe, A. y Mejía, C. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de Psicología*, 12 (2), 13-26. Recuperado de https://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/acta-colombiana-psicologia/article/view/274/281
- Covey, Stephen (1989). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Paidós.

- Chahuara A. (2013). *Liderazgo, relaciones humanas y clima organizacional en docentes de las instituciones educativas de un Distrito de Lima Metropolitana*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. UNDAC
- Chaudhary, R.; Rangnekar, S.; Barua, M. K. (2014). Organizational Climate, Climate Strength and Work Engagement. Documento presentado en International Conference on Trade, Markets and Sustainability (ICTMS-2013), Procedia - Social and Behavioral Sciences, 133: 291-303.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia.
- Forehand G. y Gilmer B. (1964). *Environmental Variation in studies of organizational behavior. Psychological Bulletin*.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University Press.
- Ganga C., Piñones S. y Saavedra M. (2012). *Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión*. Universidad de Los Lagos, Chile.
- García, S. Mónica (2009). *Clima Organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual*. Universidad del Valle. Colombia. *Cuadernos de Administración*, 42, Julio-Diciembre, pp 43-61.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: Mc Graw Hill/ Interamericana.
- Hellriegel, D, Slown, Woodmen (1999), *Comportamiento Organizacional*, Editorial Internacional Thompson, Méjico
- Herzberg, Frederick. 1987. "Una Vez Más: ¿Cómo Motiva Usted A Sus Empleados?". España, Harvard Business Review, pp. 13-22. Traducción al español: José Luis Pariente F.

- Lewin, K. (1988). *La teoría de campo en la ciencia social, concepto de dinámica grupal*. Editorial Paidós.
- Littwin y Stringer (1978). *Clima organizacional de una institución pública de educación superior en Morelia, Michoacán, México*
- Katz y Kahn (1970) psicología social en las organizaciones. 2da. Edición. New York. John Wiley
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de Investigación en las ciencias sociales*. México: McGraw-Hill.
- Mendez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones en administración. Bogotá, Universidad del Rosario. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/86439949.pdf>
- Montes, E. (2015). *Clima laboral y compromiso organizacional del personal bajo contratación administrativa de servicios del Ministerio de Energía y Minas, Lima 2015* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6031>
- Navarrete, R. (2015). *Clima laboral y satisfacción laboral del personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2014* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6079>
- Olaz, A. (2009) El Clima laboral en Cuestión. Revisión Bibliográfico-Descriptiva Y Aproximación a un Modelo Explicativo Multivariable. Aposta. Revista de Ciencias Sociales, núm. 56, enero-marzo, 2013, pp. 1-35 Luis Gómez Encinas ed. Móstoles, España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Palma, S. (2004). Manual de escala clima laboral CL-SPC. 1º Edic. Lima.

- Quintero, Africano y Faria (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, ISSN-e 1856-1810, Año 3, N°. 9, 2008
- Rodríguez, D. (2001). *Gestión Organizacional: Elementos para su estudio*. Santiago, Chile:PUC. Centro de Extensión.
- Schneider, B., S. K. Gunnarson y K. Niles-Jolly (1994). Creating the climate and culture of success. *Organizational Dynamics*, Vol. 24 No. pp: 7-19
- Escala de clima para la iniciativa y para la seguridad psicológica: adaptación al castellano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* - 2008 Volumen 24, n.º 2 - Págs. 153-167. ISSN: 1576-5962
- Salazar, J.; Guerrero, J.; Machado, Y. y Cañedo. R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*. 2009;20(4). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- Silva, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones*. Editorial EUB. Barcelona.
- Tagiuri y Litwin (1968). *Clima organizacional. Exploraciones de un concepto*. Boston Harvard Business School Division. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es> › descarga › artículo

IX. Anexos

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Polo Gloria (2011)

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo se siente en su trabajo. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las oraciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como piense o actúe.

Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

- | | |
|-----------------|----|
| 0. Nunca | N |
| 1. Rara vez | RV |
| 2. A veces | AV |
| 3. Regularmente | R |
| 4. Casi Siempre | CS |
| 5. Siempre | S |

	N	RV	AV	R	CS	S
1. En esta organización los trabajadores tienen libertad para actuar como creen mejor.						
2. En esta organización, los trabajadores son estimulados para tomar sus propias decisiones.						
3. Los jefes estimulan a sus trabajadores a confiar en sí mismos cuando surge un problema.						
4. Los procedimientos de trabajo son determinados por los propios trabajadores.						
5. Los padrones de desempeño de las tareas realizadas en el trabajo son determinados por los propios trabajadores.						
6. Los directores no interfieren en las tareas que fueron determinadas a los trabajadores.						
7. En esta organización los trabajadores son estimulados a compartir nuevas ideas y hacer sugerencias para mejorar el trabajo.						
8. En esta organización, el exceso de trabajo y la falta de tiempo son barreras a la creatividad.						
9. Aquí se valora hacer las cosas de modo diferente.						
10. Aquí siempre se está experimentando ideas nuevas y diferentes.						
11. En esta organización, son utilizados los mismos métodos de trabajo durante mucho tiempo.						

12. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.						
13. En esta organización los trabajadores reciben apoyo y estímulo para tentar hacer algo nuevo.						
14. Las reglas excesivas y los detalles burocráticos dificultan la consideración de ideas nuevas y originales.						
15. En esta organización, existe confianza entre los trabajadores.						
16. Las relaciones interpersonales, en esta organización, son armoniosas, con predominancia de la cooperación y de la solidaridad entre los colegas de trabajo.						
17. En esta organización, generalmente, existe una buena aceptación de las personas en los grupos de trabajo.						
18. La dirección exhibe una relación de apoyo.						
19. En esta organización generalmente, las opiniones son bien aceptadas por los miembros del grupo.						
20. Existe bastante desacuerdo entre las personas de esta organización.						
21. En esta organización, la filosofía de la dirección general enfatiza el factor humano, los sentimientos de las personas, etc.						
22. En esta organización se percibe que el sentimiento de amistad es valorado.						
23. El comportamiento del gerente estimula los colaboradores a dividieren con él nuevas ideas para que puedan ser puestas en práctica.						
24. En esta organización, los colaboradores confían en la gerencia.						
25. Las órdenes provenientes de la gerencia son arbitrarias.						
26. La gerencia confía en el grupo de trabajo.						
27. La gerencia dispensa tratamiento igual para todos los que están bajo su control.						
28. Cuando la gerencia resuelve solucionar problemas de trabajo ella intenta captar las sugerencias de los miembros del equipo y hacer uso constructivo de ellas.						
29. Los trabajadores de esta organización reciben constantemente elogios por el trabajo bien hecho.						
30. En esta organización los trabajadores son informados respecto al aprovechamiento de sus sugerencias.						
31. Esta organización proporciona a sus trabajadores el reconocimiento necesario para que sientan voluntad de progresar en el desempeño de su trabajo.						
32. La organización aprovecha adecuadamente las capacidades de sus trabajadores.						
33. Existe reconocimiento por parte de la gerencia en cuanto a los esfuerzos y realizaciones de los trabajadores.						
34. Los c trabajadores que más contribuyen para el éxito general de la organización son los más reconocidos por la gerencia.						
35. En esta organización, existe sistema de promoción que favorece a los trabajadores que presentan los mejores desempeños a lograren niveles jerárquicos más elevados.						

36. En esta organización, las personas son recompensadas a la medida que presentan mejores desempeños en su trabajo.						
37. En esta organización, no existe recompensa por hacer un buen trabajo.						
38. La política salarial de esta organización es adecuada, de tal forma que funciones semejantes son recompensadas de modo idéntico.						
39. La organización establece premiaciones para las sugerencias hechas e implantadas.						
40. Comparada con el mercado de trabajo, la remuneración pagada por esta organización resulta adecuada.						

Muchas gracias.