

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TESIS

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
TRABAJADOR DE LA EMPRESA COSAPI S.A. EN EL PROYECTO
CONSERVACIÓN VIAL CAJAMARCA – CHACHAPOYAS, 2021”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

BACH. CHRISTIAN ROLANDO LLUQUE VILLACORTA

ASESOR:

Dr. ALCIBIADES FLAMENCIO SOSA PALOMINO

HUACHO – PERÚ

2021



Dr. Alcibiades F. Sosa Palomino
INGENIERO INDUSTRIAL
Reg. CIP 22467
CÓDIGO: DNI 600

MIEMBROS DEL JURADO Y JURADO



PRESIDENTE

Dr. DE LOS SANTOS GARCIA JUAN CARLOS
Registro CIP: 20326



SECRETARIO

ING. SERRANO RODAS HUGO
Registro CIP: 48816



VOCAL

Dr. SOSA PALOMINO ALCIBIADES FLAMENCIO
CIP: 158627



ASESOR

ING. AZANO MANUEL CANALES CHANGANQUI
Registro CIP 22467

DEDICATORIA

A mis padres que conducen mi horizonte

Christian Rolando Lluque Villacorta

AGRADECIMIENTO

*Agradezco a la empresa y a mis maestros por
hacer realidad la investigación*

Christian Rolando Lluque Villacorta

INDICE

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problema específico	13
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivo específico	13
1.4. Justificación de la investigación	14
1.5. Delimitación de la investigación	14
1.6. Viabilidad de la investigación	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.1.1. A nivel internacional	15
2.1.2. A nivel nacional	17
2.2. Bases teóricas	22
2.3. Bases filosóficas	41
2.4. Definiciones de términos básicos	43
2.5. Hipótesis de investigación	47
2.5.1. Hipótesis general	47
2.5.2. Hipótesis específicas	47
2.6. Operacionalización de variables	47
CAPÍTULO III: METODOLÓGÍA	48
3.1. Diseño metodológico	48
3.2. Población y muestra	48
3.2.1. Población	48
3.2.2. Muestra	48
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	49
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	50
4.1. Análisis de resultados	50
4.2. Resultados descriptivos	73

4.3. Contrastación de hipótesis	82
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	86
5.1. Discusión de resultados	86
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	87
6.1. Conclusiones.....	87
6.2. Recomendaciones	88
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS	89
7.1. Fuentes bibliográficas.....	89
7.2. Fuentes electrónicas.....	90
ANEXOS.....	91
ANEXO 1: Matriz de consistencia	92
ANEXO 2: Cuestionario 01.....	93
ANEXO 3: Cuestionario 02.....	95
ANEXO 4: Matriz de análisis de juicio de expertos	97
ANEXO 5: Base de datos	98
ANEXO 6: Tabla Chi cuadrado.....	99
ANEXO 7: Obras emblemáticas.....	100
ANEXO 8: Evidencias de la obra.....	106
INFORMACIÓN	54
6.1. Fuentes bibliográficas.....	54
6.2. Fuentes hemerográficas	54
6.3. Fuentes documentales.....	54
6.4. Fuentes electrónicas.....	56
ANEXOS.....	61
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	62
ANEXO 2: CUESTIONARIO 01.....	63
ANEXO 3: CUESTIONARIO 02	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz de Operacionalización de variables</i>	47
Tabla 2. <i>Indicador de confiabilidad del instrumento</i>	73
Tabla 3. <i>Variable Contrastación de Valor</i>	73
Tabla 4. <i>Variable Clima organizacional</i>	74
Tabla 5. <i>Variable recursos humanos</i>	75
Tabla 6. <i>Variable recursos físicos</i>	76
Tabla 7. <i>Variable recursos organizacionales</i>	77
Tabla 8. <i>Variable satisfacción laboral</i>	78
Tabla 9. <i>Variable condiciones de trabajo</i>	79
Tabla 10. <i>Variable compatibilidad con el puesto</i>	80
Tabla 11. <i>Variable beneficios personales</i>	81
Tabla 12. <i>Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral</i>	82
Tabla 13. <i>Correlación entre recursos humanos y satisfacción laboral</i>	83
Tabla 14. <i>Correlación entre recursos físicos y satisfacción laboral</i>	84
Tabla 15. <i>Correlación entre recursos organizacionales y la satisfacción laboral</i>	85

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Procesos y subprocesos en el área de RH.....	29
<i>Figura 2.</i> Satisfacción laboral: Antecedentes, correlaciones y consecuencias.....	35
<i>Figura 3.</i> Motivación y satisfacción laboral.....	36
<i>Figura 4.</i> Fundadores de COSAPI	50
<i>Figura 5.</i> Trabajadores de COSAPI	55
<i>Figura 6.</i> Capacitación de trabajadores	56
<i>Figura 7.</i> Voluntariado corporativo "Juntos COSAPI"	60
<i>Figura 8.</i> Programa manos limpia.....	60
<i>Figura 9.</i> Viviendas saludables	61
<i>Figura 10.</i> COSAPI deja huella.	62
<i>Figura 11.</i> Planta de Sulfuros y Manejo de Materiales del proyecto Mina Justa	65
<i>Figura 12.</i> Montaje de las estructuras metálicas	66
<i>Figura 13.</i> Muelle de minerales del proyecto Quellaveco.	67
<i>Figura 14.</i> Modernización de la Refinería de Talara	68
<i>Figura 15.</i> Colegio de Alto Rendimiento -Ica.....	69
<i>Figura 16.</i> Movimiento masivo de tierras y la construcción de plataformas.....	70
<i>Figura 17.</i> Construcción del Puente Nanay.....	71
<i>Figura 18.</i> Hospital de Huarmey	72
<i>Figura 19.</i> Explotación minera en el yacimiento de Marcona.	73
<i>Figura 20.</i> Construcción de edificios con departamentos.	73
<i>Figura 21.</i> Variable Clima Organizacional	75
<i>Figura 22.</i> Variable recursos humanos.....	76
<i>Figura 23.</i> Recursos físicos	77
<i>Figura 24.</i> Variable recursos organizacionales.	78
<i>Figura 25.</i> Variable impacto económico.....	79
<i>Figura 26.</i> Variable condiciones de trabajo	80
<i>Figura 27.</i> Variable compatibilidad con el puesto	81
<i>Figura 28.</i> Variable beneficios personales	82
<i>Figura 29.</i> Valores de Chi-cuadrado.	83
<i>Figura 30.</i> Valores de Chi-cuadrado	84
<i>Figura 31.</i> Valores de Chi-cuadrado	85
<i>Figura 32 .</i> Valores de Chi-cuadrado.	86

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
TRABAJADOR DE LA EMPRESA COSAPI S.A. EN EL PROYECTO
CONSERVACIÓN VIAL CAJAMARCA – CHACHAPOYAS, 2021”**

**“ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOR SATISFACTION OF THE
WORKER OF THE COMPANY COSAPI S.A. IN THE CAJAMARCA -
CHACHAPOYAS ROAD CONSERVATION PROJECT, 2021”**

Christian Rolando Lluque Villacorta

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

La metodología del estudio es de una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, este último, porque se midió el grado de relación que existe entre las variables de investigación. La población estuvo conformada por 88 trabajadores que laboran en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas. La técnica de estudio fue la encuesta y como instrumento se usó dos cuestionarios. Los resultados de la prueba Chi cuadrado muestran un Sig. asintótica de 0.000; que es inferior a $\alpha = 0.05$ ($0.00 < 0.05$); indican que existe suficientes evidencias para concluir que si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the worker of the company COSAPI S.A. in the Cajamarca-Chachapoyas Road conservation project.

The study methodology is applied research, non-experimental design, quantitative approach and correlational level, the latter, because the degree of relationship that exists between the research variables was measured. The population was made up of 88 workers who work in the company COSAPI S.A. in the Cajamarca-Chachapoyas Road conservation project. The study technique was the survey, and two questionnaires were used as an instrument. The results of the Chi square test show an asymptotic Sig. Of 0.000; which is less than $\alpha = 0.05$ ($0.00 < 0.05$); indicate that there is enough evidence to conclude that if there is a relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the worker of the company COSAPI S.A. in the Cajamarca-Chachapoyas Road conservation project.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio desarrollado en la empresa COSAPI S.A. dedicada al rubro de ingeniería y construcción con cerca de 1 477 empleados y 7 000 obreros tiene el propósito de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores específicamente en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas. La investigación se elaboró en concordancia con el reglamento establecido por la UNJFSC; considerando lo siguiente:

En el capítulo I, se muestra la realidad problemática, se plantea los problemas y objetivos. Además, se lleva a cabo la justificación y la delimitación del estudio.

En este capítulo II, tiene por contenido todo el marco teórico que corresponde a los antecedentes y bases teóricas. Aquí se realizaron definiciones de los términos técnicos empleados en el estudio y algunas que sirven para entender mejor el estudio.

El capítulo III, se explica la metodología empleada en la investigación, teniendo en cuenta el, tipo, nivel, diseño y enfoque. Además de la población y la muestra que fue conformada por trabajadores; a quienes se les aplicó el cuestionario.

En el capítulo IV, se muestra los resultados del diseño del sistema y la aplicación la aplicación de las pruebas estadísticas para determinar el grado de relación entre las variables y sus dimensiones. Además, se presentan resultados descriptivos en tablas y gráficos.

En el capítulo V, se realizó la discusión de la investigación. Confrontando los resultados de los antecedentes con los resultados obtenidos en la presente investigación.

En el capítulo VI, se muestran las conclusiones y brindar las recomendaciones pertinentes para mejorar la situación del problema.

Por último, en el capítulo VII, se presenta las referencias bibliográficas a las que se recurrió para el sustento del estudio, citadas de acuerdo con las normas APA 6ta edición.

El estudio mide el grado de relación que se da entre la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en tiempos de la pandemia del COVID-19.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En estos tiempos donde el mundo se siente afectado de la Pandemia del Covid-19, las empresas en forma general han sufrido un impacto en el capital humano, por el cambio radical del comportamiento de sus trabajadores; por una parte, el temor a contagiarse, el cambio de hábitos en el quehacer diario y el efecto Psicológico por las múltiples dificultades e impotencia de sobreponerse a esta enfermedad.

Segredo (2013), considera que cuando se estudia el clima organizacional, se aprecia que no existe una unificación teórica sobre su conceptualización.

Un inadecuado clima organizacional genera problemas en la productividad general y empeoramiento de la calidad de la atención, ruido interno y externo, mayor rotación de empleados y aumento de los gastos con contratación y capacitación, pérdida de talentos, baja motivación, bajo compromiso y desalineación con los objetivos de la empresa, retrasos y ausencias frecuentes, aumento de solicitudes de licencia y permisos, pérdidas de producción, reparaciones y alto desperdicio de tiempo y materiales.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más; pero además se sientan bien física y emocionalmente es decir el clima organizacional es óptimo tendrá consecuencias positivas en la productividad de la empresa.

Durante el año 2020 y el 2021 la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas; sus trabajadores han sido afectados por la pandemia tanto físicamente como emocionalmente y toda vez que el clima organizacional es un factor que incide en la productividad tal como sostiene: Vallejo (2010), “la relación entre el clima organizacional y la productividad, se pueden resumir en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo”.

Teniendo en cuenta esta problemática el estudio a realizar pretende determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas, 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera los recursos humanos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas?
- b. ¿De qué manera los recursos físicos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas?
- c. ¿De qué manera los recursos organizacionales se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar en qué medida el clima organizacional se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas, 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Determinar la relación de los recursos humanos con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.
- b. Determinar la relación de los recursos físicos con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.
- c. Determinar la relación de los recursos organizacionales con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

1.4. Justificación de la Investigación

La investigación busca determinar el grado de relación del clima organizacional que se da en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas y la satisfacción laboral; lo cual permitirá identificar los factores que más inciden en la productividad de la empresa, para luego intervenir en las falencias en estos factores, de esta manera contribuir en la mejora del indicador productivo.

Uno de los principales factores que contribuyen al éxito de una empresa está en que el clima organizacional funcione de lo mejor y esto tendrá repercusión en la satisfacción laboral de sus trabajadores, el estudio a realizar pretende establecer ese nexo a través de la investigación.

El estudio brindará a la empresa información que le permitan tomar decisiones para mejorar el clima organizacional y lograr que sus trabajadores se sientan satisfechos, lográndose como consecuencia la mejora de la productividad.

1.5. Delimitación del estudio

Delimitación geográfica:

El estudio se realizará en el sector vial Cajamarca Chachapoyas donde se encuentra el campamento de la empresa y se encuentran los trabajadores ejecutores de la obra.

Delimitación temporal:

El estudio se desarrollará en el periodo 2021.

Delimitación económica

Se cuenta con los recursos suficientes para el desarrollo del estudio por parte del investigador.

1.6. Viabilidad del estudio

La viabilidad del proyecto está garantizada ya que se cuenta con los recursos económicos proporcionados por el tesista y se encuentra con el apoyo de la empresa ejecutora.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Salvador (2012) en su artículo “*Clima Organizacional y satisfacción laboral*”:

Tiene como objetivo correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Métodos: estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico, en asistentes médicas, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas: 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, edad promedio de 35 años. La evaluación se efectuó con una escala mixta LikertThurstone. El análisis estadístico se realizó con T de Student, Anova y coeficiente de correlación de Pearson. Resultados: ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional. Conclusiones: un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derechohabiente.

Salgado & Remeseiro (1996) en su artículo “*Clima Organizacional y satisfacción Laboral en una Pyme*”:

Tiene como objetivo estudiar la relación entre clima y satisfacción laboral en una Pyme, La presente investigación se llevó a cabo en de una PYME comercializadora de automóviles, cuya facturación durante 1990 fue de 1300 millones de ptas. Todos los empleados que no tenían responsabilidades de mando cumplieron anónimamente los dos cuestionarios mencionados más arriba. El número de contestaciones supone el 70% del total de empleados de la empresa.

En términos generales, las puntuaciones medias encontradas en las escalas de clima y de satisfacción son semejantes o ligeramente superiores a las medias obtenidas en las muestras que sirvieron para adaptar los instrumentos al castellano y lo mismo ocurre con las intercorrelaciones. Los empleados valoran positivamente el clima organizacional sobre todo en las dimensiones

de implicación, apoyo, autonomía, tarea, claridad e innovación. Por lo que respecta a las dimensiones de satisfacción laboral, tres aspectos muestran ser claramente satisfactorios (compañeros, trabajo y mando) y dos insatisfactorios (posibilidades de promoción y salario).

Las correlaciones entre las dimensiones de clima organizacional y las de satisfacción laboral han resultado significativas estadísticamente menos de la mitad de las 50 correlaciones calculadas. Los resultados sugieren que el clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables complejas e independientes, pero que mantienen relaciones entre sí de moderado tamaño. De los tres grandes factores en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional, únicamente el factor de relaciones interpersonales correlaciona globalmente con la satisfacción laboral, ya que, de las 15 correlaciones posibles, 14 resultan significativas y la restante lo es marginalmente. Esto no ocurre con los otros dos factores, autorealización y estabilidad/cambio, ya que menos del 20% de las correlaciones resultan significativas.

Chiang , Salazar , Huerta & Nuñez (2008) en su artículo titulado “*Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal*”:

Tiene como objetivo elaborar y validar los instrumentos para medir las variables del clima organizacional y de la satisfacción laboral en trabajadores de instituciones del sector estatal.

La muestra del estudio está compuesta por 547 trabajadores, miembros de 44 grupos de trabajo y de seis organizaciones.

Para lograr el objetivo se procedió a la aplicación de una escala de medición para clima organizacional de Koys & Decottis (1991), y para medir la satisfacción laboral se desarrolló un instrumento basado en los cuestionarios S21/26 (1990) y el S4/82 (1986) de Meliá et al.

Los resultados muestran que el instrumento para medir clima organizacional y Satisfacción laboral tiene una fiabilidad adecuada (mayor de 0,9), lo que implica que todos los ítems realmente se relacionan con el mismo rasgo y además hay diferencias claras entre los sujetos en ese rasgo común a los ítems.

Respecto del instrumento para medir satisfacción laboral, el análisis factorial muestra seis factores con un coeficiente de fiabilidad alto (entre 0,8 y 0,9). Los datos obtenidos permiten decir que en este caso en particular se presenta una relación suficiente y positiva entre las variables que intentamos medir. En conjunto las correlaciones entre ambos tipos de variables, de clima organizacional y de satisfacción laboral, confirman la validez de las subescalas de clima pues estas relaciones responden a hipótesis muy plausibles.

Chiang, Salazar, & Partido de Núñez (2007) en el artículo denominado, “*Clima Organizacional y satisfacción Laboral en un establecimiento de salud*”:

Desarrolla la investigación con el propósito de este estudio descriptivo es conocer la relación entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de una institución gubernamental de salud. La muestra del presente estudio incluye 327 empleados, miembros de 14 servicios de un hospital público tipo 1. Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un cuestionario que midió el clima organizacional con respuestas basadas en una escala tipo Likert de 5 puntos. Para medir la satisfacción laboral se utilizó un cuestionario S20 / 23 de Melia y Peiro (1989), el cual tenía una estructura de 5 factores. El análisis de la confiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente alfa de Cronbach para el entorno organizacional y la satisfacción laboral de 0,969 y 0,925, respectivamente. La estructura de las escalas se estudió mediante un análisis factorial exploratorio. Para la escala de entorno organizacional los factores extraídos son 12, con un coeficiente alfa alto (entre 0,74 y 0,94). Para la satisfacción laboral, los factores extraídos son 5, con un coeficiente alfa alto (entre 0,73 y 0,87). Con respecto al efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, se encontró que existen dimensiones del clima organizacional que tienen relaciones estadísticas significativas con variables de la satisfacción laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Quiliche (2017) en la tesis titulada “*Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección Ejecutiva de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento*”

del Instituto de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi, 2017”, para optar el Grado de maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, en la Universidad Cesar vallejos:

El objetivo del estudio es determinar la relación que existe entre clima organizacional y compromiso organizacional en un centro hospitalario de salud mental. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 78 servidores públicos que laboran en la Dirección Ejecutiva de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi”. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.897, en el Cuestionario de clima organizacional 0.815 en el Cuestionario de satisfacción laboral. Los resultados hacen concluir que existe una correlación directa moderada ($r=0.696$) entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección Ejecutiva de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi. Ello significa que, a mejor clima organizacional, mejor satisfacción laboral de los trabajadores.

Figuroa (2018) en la tesis titulada “*Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S. A. en el periodo 2018*”, para optar el Grado de maestro en Gestión Pública, en la Universidad Cesar vallejos:

Tiene como propósito determinar en qué medida el Clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento del Cusco - E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018, para lo cual se desarrolló la investigación con un enfoque cuantitativo, y con un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, transversal. La investigación se realizó teniendo como población de estudio a los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento del Cusco – E.P.S SEDACUSCO S.A., en número de 280, de los cuales se eligió una muestra de 35 trabajadores en forma no aleatoria. Para la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta,

y como instrumentos se utilizaron la escala sobre Clima Organizacional de Koys y Decottis (1991) y la escala de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró (1999), adaptadas ambas por Chiang, Salazar y Huerta (2008), los mismos que fueron sometidos a un análisis de fiabilidad. Los resultados obtenidos en la investigación permitieron concluir al nivel de significancia del α : 5% = 0,05; que, si existe correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Tau-B de Kendall, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,774, valor que muestra una asociación alta y directa entre dichas variables.

Vásconez (2019) en la tesis titulada “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito, 2018*” para optar el Grado de maestro en Gestión Pública, en la Universidad Cesar vallejos:

Tiene como propósito Describir la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito a través de investigación bibliográfica, de campo y sus respectivas técnicas. La Junta Cantonal de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del cantón Naranjito se preocupa por precautelar los derechos de los menores de edad como un servicio público, es así como se espera eficacia en sus procesos. Sin embargo, el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus empleadas estaban afectando negativamente el servicio que brindan, por lo que la investigación busco describir la relación entre ambas variables. A través del paradigma naturalista con enfoque cualitativo se evaluó los dos aspectos en la institución. La investigación hermenéutica y la fenomenológica también permitieron conocer las relaciones humanas que se daban entre ellas y la proyección que tenían al público que sirven. La aplicación de dos entrevistas acerca de clima organizacional y satisfacción laboral a las cinco (5) empleadas de la Junta Cantonal que se subdividió en diversas precategorias, extrajo detalles valiosos que fueron explicados ampliamente para describir la relación entre ellas. Como conclusiones obtuvo que el clima organizacional está muy afectado ya que los comentarios negativos se presentaron en varias de las precategorias seleccionadas, entre las cuales, algunas se pueden evaluar

para potenciarlas como se recomendó. La satisfacción laboral está parcialmente cubierta ya que algunas de las cuestiones fueron respondidas favorablemente. La relación sí existe, pero el objetivo de la labor de las empleadas que es el servicio a la comunidad sobrepasa los factores que les afecta en el desarrollo de la misma, es decir, a pesar de las fricciones, la asistencia que brindan a la comunidad del cantón Naranjito da resultados efectivos.

Ponce (2016) en la tesis denominada “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2016*” para optar el Grado de maestro en Gestión Pública, en la Universidad Cesar vallejos:

Tiene como objetivo general determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura Junín - 2016. Hipótesis general planteada fue: existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2016. El método general es el científico, como método específico se utilizó el estadístico descriptivo e inferencial, el tipo de estudio es descriptivo, correlacional, con un diseño no experimental transeccional, correlacional, así mismo se seleccionó la muestra, mediante la técnica de muestreo probabilístico estratificada.

Se aplicaron las encuestas de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral a una muestra de 135 trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura Junín, las cuales nos permitieron recoger la información y medir las variables para efectuar la correlación. La confiabilidad se calculó con el alfa de Cronbach y se obtuvo 0.85 y 0.77; de donde se deduce que dichos instrumentos de investigación tienen una excelente confiabilidad; y la validación se hizo mediante el juicio de expertos.

Los resultados obtenidos fueron analizados según los objetivos e hipótesis formuladas. Encontrándose que existe correlación elevada o relación notable entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura Junín 2016, con un nivel de confianza de

0.05%, un coeficiente y la correlación de Tau_b de Kendall de 0.839 y una ($Z_c = 14.44$ $Z = 1.960$).

Benavente (2015) en la tesis “*Efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional de los trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional de san Antonio Abad del Cusco-2015*” para optar el Grado de Doctor en Comunicación y desarrollo, en la Universidad san Agustín de Arequipa:

Tiene como objetivo analizar el efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2015. El estudio se encuentra sustentado teóricamente por Litwin y Stringer (1968) Lewin et al., 1939, Brunet, (1987), Redlich y Trautmann (1996), Chiavenato (2004, 2009) y Robbins (2009). Se realiza dentro de un paradigma positivista, tipo explicativo cuantitativo, diseño no experimental, correlacional - causal. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Redlich y Trautmann, adaptación de Litwin y Stringer (1968), de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1986- 1989) y de desempeño organizacional de Dessler, (2009) a un total de 263 trabajadores administrativos segmentados por grupos ocupacionales.

Los cuestionarios fueron elaborados con la técnica de la escala de Likert, y medidas escalares de uso contemporáneo en las investigaciones. Los resultados indican que el clima si influye en el desempeño, no existe relación entre satisfacción y desempeño, pero si hay una relación entre clima y satisfacción por lo que el efecto es regular, indiferente.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

Uribe (2014) considera:

El clima organizacional como una variable que impacta en el comportamiento de los trabajadores, cuya importancia recién se ha intensificado para ser evaluada por empresas, dependencias gubernamentales y para la obtención de certificaciones. La investigación y el estudio del clima organizacional se han desarrollado desde mediados del siglo XX. En tiempos recientes, la investigación en clima organizacional ha sido activa, diversa y a lo largo de más de 50 años se han generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición. Para Schneider y Reichers (1983) el clima organizacional se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores. El clima organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales. Según lo señalan Woodman y King (1978), las primeras definiciones al respecto que obtuvieron mayor aceptación son las siguientes:

- Forehand y Gilmer (1964) definen el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización
- Tagiuri y Litwin (1968) consideran al clima organizacional como resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación. Es por ello por lo que el clima organizacional es una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización
- Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), basados en las propiedades del clima organizacional, lo definen como un conjunto de atributos específicos

que pueden ser inducidos de la forma en que la organización acuerda con sus miembros. Para los individuos, el clima organizacional forma de un conjunto de atributos y expectativas las cuales describen a la organización en términos de características, resultados del comportamiento y contingencias.

- Hellriegel (1974) define al clima organizacional como un conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos, que pueden ser inducidos de forma que la organización y, o sus subsistemas, o ambos, sean acordes con sus miembros o el entorno. De acuerdo con este autor, éste presenta características importantes de considerar para su definición y medición:

- Se refiere a respuestas perceptuales como descripciones primarias más que evaluaciones del ambiente organizacional

- El grado de inclusividad de los reactivos, escalas y constructos son a nivel macro, más que a uno micro

- Las unidades de análisis tienden a ser atributos de la organización o de subsistemas específicos más que a nivel individual

- Las percepciones tienen consecuencias potenciales en el comportamiento.

- García (2006) de manera atinada hace una clasificación de las definiciones de clima organizacional al considerar tres perspectivas:

- Perspectiva estructural. Definiciones en las cuales el clima organizacional es una característica de la organización, de forma independiente a las percepciones de sus miembros (Guión, 1973). Si se considera esta perspectiva, el clima organizacional es un conjunto de características que describen a una organización, las cuales a) distinguen una organización de otra, b) tienen una estabilidad relativa en el tiempo y, c) influyen en la conducta de los trabajadores (Forehand y Gilmer, 1964).

- Perspectiva individual. El clima organizacional se define a partir de las percepciones de los trabajadores acerca del entorno para asignar significados que hacen una realidad más comprensible (García, 2006). El clima organizacional, está conformado,

entonces, por los significados percibidos que los individuos atribuyen a las características particulares del contexto de trabajo (James y Jones, 1974)

- Perspectiva interaccionista. El clima organizacional es el resultado de la interacción entre las características de la organización y las de los trabajadores, tal como las perciben (García, 2006). Desde esta perspectiva, el clima organizacional es el conjunto de interacciones sociales en el trabajo que permiten a los trabajadores tener una comprensión del significado del contexto del trabajo (Schneider y Reichers, 1983). El clima organizacional tiene un efecto en el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización, por lo que éste actúa como un determinante del comportamiento en un sentido interactivo, más que como un determinante directo del comportamiento (Woodman y King, 1978)

Respecto a la definición del clima organizacional, Reichers y Schneider (1990) hacen referencia a la presencia de tres etapas en la evolución del concepto de clima organizacional:

1. Introducción y conceptualización. El clima organizacional surge en 1930, sin embargo, en la década de los sesenta se realizan las primeras definiciones de clima organizacional y el desarrollo de instrumentos de medición comienza a intensificarse en el decenio 1970-79.
2. Evolución y desarrollo del constructo. En el periodo arriba mencionado comienza a presentarse un auge en las investigaciones y estudios del clima organizacional, ya que se realizaron las primeras revisiones críticas al concepto, se desarrollaron revisiones sistemáticas a la literatura y la delimitación conceptual entre el clima organizacional y otras variables como la satisfacción laboral.
3. Consolidación y acuerdo. Esta etapa se desarrolla en el decenio 1980-89. Además de incrementarse los estudios centrados en la revisión sobre el estado del arte, las investigaciones comienzan a generarse en torno a la búsqueda de variables asociadas al clima organizacional. Tal como lo señalan DeCotiis y Koys (1981), existe un aparente consenso entre los investigadores para definir el clima organizacional como un fenómeno

multidimensional y descriptivo de la naturaleza de las experiencias individuales dentro de una organización con respecto a sus fortalezas internas y externas, sus miembros, sus características, entre otras.

Joannesson (1973) señala que las definiciones de clima organizacional pueden ubicarse en definiciones objetivas y subjetivas. Las primeras están enfocadas a las características de la organización como son tamaño, niveles de autoridad o complejidad organizacional. Por su parte, las definiciones subjetivas están basadas en las percepciones que los trabajadores tienen de la organización en aspectos tales como la estructura, el reconocimiento, las recompensas, entre otros. Esta última perspectiva considera al clima organizacional como una variable que de manera necesaria interviene entre las características objetivas de la organización y los comportamientos y resultados de los trabajadores.

Hellriegel (1974) realiza una valiosa crítica a las definiciones de clima organizacional generadas en la literatura. Según este autor, los aspectos que deben ser objeto de análisis y revisión son los siguientes:

- a) El constructo de clima organizacional está basado en el supuesto de que los individuos de un subsistema u organización tienen percepciones similares acerca del clima, sin reconocer que en forma potencial existen muchos climas como personas en la organización.
- b) Existe una confusión respecto a si el clima se refiere a atributos de la organización o a los de las personas; este aspecto es complejo sobre todo porque la medición del clima sólo se realiza a través de percepciones.
- c) Existe una posible redundancia o superposición entre clima organizacional y otras variables como la satisfacción laboral.

De acuerdo con Woodman y King (1978), en la literatura existe un amplio esfuerzo teórico y metodológico para definir y conceptualizar el clima organizacional, sin lograr criterios unánimes. No obstante, añaden estos autores, existe un acuerdo respecto a que el clima organizacional es un concepto significativo que tiene importantes implicaciones para comprender el comportamiento humano en las organizaciones (p.39-42).

Determinantes específicos del Clima Organizacional.

Cabrera (1996), considera que, pasando de lo general a lo específico, los determinantes del clima organizacional son:

- **Condiciones económicas.** Las condiciones económicas, las percepciones de riesgo, recompensas y conflictos podrían variar de acuerdo con los altibajos de la economía.
- **Estilo de liderazgo.** El estilo de liderazgo que se difunde desde el más alto nivel es posible que tenga un fuerte impacto en el Clima Organizacional.
- **Políticas organizacionales.** Las políticas específicas, pueden influir en el clima organizacional.
- **Valores gerenciales.** Es casi seguro que los valores de la alta gerencia influyan en el clima laboral. Como resultado, los miembros de algunas instituciones pueden percibirla como paternalistas unipersonales formales e informales, agresivas, positivas, dignas o indignas de confianza.
- **Estructura organizacional.** Una entidad estructurada de acuerdo con principios burocráticos tradicionales es muy probable que tenga un clima diferente.
- **Características de los miembros.** La edad, modelo de vestir y la conducta de los miembros de la empresa, o incluso el número de gerentes de sexo masculino o femenino, pueden tener un considerable impacto.
- **Tipo de actividad.** A la que se dedica una organización influirá en su clima. Este puede influir en el tipo de personas atendidas como posibles empleados y en la forma en que se comportan después de contratarlos.
- **Adelantos tecnológicos.** Ya que en la actualidad se opera con equipos completamente diferentes de los que operaban hace algunos años.
- **Contratos laborales.** El tipo de contratación influye en forma directa, en lo que pueden hacer las entidades en dos áreas importantes del clima organizacional: diseño de puestos y sistemas de recompensas.
- **Crecimiento organizacional.** En las grandes empresas es difícil crear ambientes de trabajo motivantes, creativos en grandes empresas donde los trabajadores no ven con facilidad una conexión clara entre su propia conducta y el desempeño total de la institución.

- **Atractivo del descanso.** Desde que las industrias de la recreación en el tiempo libre han tenido un gran crecimiento en nuestra sociedad, cada día es más atractivo dejar de laborar. Se trata de que, con el creciente número de oportunidades para recreo y educación, el trabajo tendrá que ofrecer al empleado algo que no pueda obtener fuera. El clima se puede ver influido por la naturaleza de la organización, por eso, toda organización crea o proporciona un ambiente que está en relación con la forma de dirigir de sus gerentes, los cuales ponen en evidencia sus principios y valores morales que se ven reflejados en la conducta de los miembros de la empresa.

2.2.1.1. Recursos humanos

Chiavenato (2009) considera:

Que las políticas de recursos humanos se refieren a la manera como las organizaciones desean tratar a sus miembros para alcanzar por medio de ellos los objetivos organizacionales, al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales. Varían en gran medida de una organización a otra. Cada organización desarrolla la política de RH más adecuada a su filosofía y sus necesidades. En estricto sentido, una política de recursos humanos debe abarcar los objetivos de la organización respecto de los siguientes aspectos principales:

1. Políticas de integración de recursos humanos:

a) Dónde reclutar (fuentes de reclutamiento dentro o fuera de la organización), en qué condiciones y cómo reclutar (técnicas o medios de reclutamiento que prefiere la organización para abordar el mercado de recursos humanos) los recursos humanos necesarios para la organización.

b) Criterios de selección de recursos humanos y estándares de calidad para la admisión, en cuanto a aptitudes físicas e intelectuales, experiencia y potencial de desarrollo, que tengan en cuenta el universo de puestos dentro de la organización.

c) Cómo incorporar a los nuevos participantes al ambiente interno de la organización con rapidez y eficacia.

2. Políticas de organización de recursos humanos:

a) Cómo determinar los requisitos básicos del personal (requisitos intelectuales, físicos, etc.) para el desempeño de las tareas y obligaciones del universo de puestos de la organización.

b) Criterios de planeación, colocación y movimiento interno de los recursos humanos que consideren la posición inicial y el plan de carrera, que definan las posibilidades futuras dentro de la organización.

c) Criterios de evaluación de calidad y adecuación de los recursos humanos por medio de la evaluación del desempeño.

3. Políticas de retención de los recursos humanos:

a) Criterio de remuneración directa para los participantes que tenga en cuenta la valuación del puesto y los salarios en el mercado de trabajo.

b) Criterios de remuneración indirecta para los participantes que consideren los programas de prestaciones sociales más adecuados a las necesidades en el universo de puestos de la organización y contemplen la posición de la organización frente a las prácticas en el mercado laboral.

c) Cómo mantener una fuerza de trabajo motivada, con una moral elevada, participativa y productiva dentro de un clima organizacional adecuado.

d) Criterios relativos a las condiciones físicas ambientales de higiene y seguridad en torno al desempeño de las tareas y obligaciones de puestos de la organización.

e) Relaciones cordiales con sindicatos y representantes del personal.

4. Políticas de desarrollo de recursos humanos:

a) Criterios de diagnóstico y programación de formación y renovación constantes de la fuerza de trabajo para el desempeño de sus labores.

b) Criterios de desarrollo de los recursos humanos de mediano y largo plazo que tengan en cuenta la continua realización del potencial humano en posiciones cada vez más elevadas en la organización.

c) Creación y desarrollo de condiciones capaces de garantizar la salud y excelencia organizacionales mediante la modificación de la conducta de los participantes.

5. Políticas de evaluación de recursos humanos:

a) Cómo mantener un banco de datos capaz de proporcionar la información necesaria para el análisis cualitativo y cuantitativo de la fuerza de trabajo disponible en la organización.

b) Criterios para la auditoría permanente de la aplicación y adecuación de las políticas y los procedimientos relacionados con los recursos humanos de la organización (p.102-104).



Figura 1. Procesos y subprocesos en el área de RR.HH.

2.2.1.2. Recursos físicos

LosRecursosHumanos.com (s.f.), dice que: los recursos físicos de una empresa son aquellos bienes físicos que necesita mantener para llevar a cabo sus actividades diarias y toda la operación. Incluyen bienes tangibles tales como: edificios, plantas, maquinaria, entre otros. La administración de los recursos físicos de una empresa requiere planificar el mantenimiento y la renovación, e incluye la organización del seguro y la seguridad patrimonial a fin de resguardar y preservar esos bienes. Los recursos físicos de las empresas varían dependiendo del tipo de negocio. Los recursos físicos de una empresa agrícola no son los mismos que los recursos físicos de

empresas tecnológicas, de consumo masivo o educativo. Los recursos físicos de una empresa son muy diversos. A través de una buena gestión, pueden alcanzar su mejor resultado y generar más productividad que sus costes. Pueden convertirse en activos muy fuertes para el negocio. Los principales recursos físicos de una empresa son:

1. Edificios e instalaciones. Galpones, fábricas, edificios de oficinas, depósitos, campos, terrenos, parcelas y otro tipo de edificaciones.

2. Medios de transporte: Automóviles, motos, camiones.

3. Materiales y residuos. Materiales para la producción de y servicios. Residuos producidos por las operaciones.

4. Maquinaria y equipos varios. Mobiliario y equipos de oficina: computadoras, escritorios, muebles, impresoras, teléfonos.

5. Equipos: Equipos tangibles. Hardware, ordenadores, servidores, pantallas para video, etc.

6. Equipamiento para emergencias. Sistemas contra incendios entre otros.

7. Productos terminados. Productos manufacturados empaquetados.

8. Seguros. Todos los seguros (contra incendios, roturas, extravío) necesarios para proteger los recursos físicos.

9. Equipamiento de Seguridad. Sistemas de monitoreo, cámaras, sistemas de vigilancia, control de acceso y alarmas.

Se debe mencionar que las condiciones físicas que rodean el trabajo inciden en el ambiente laboral ya sea positiva o negativamente. El tener iluminación, ventilación, aseo, orden, estímulos visuales y auditivos, climatización, seguridad, entre otros factores, afecta el confort y el ánimo del trabajador, convirtiéndose el ambiente físico en un factor determinante del rendimiento laboral.

2.2.1.3. Recursos organizacionales

Chiavenato (2009) , sostiene:

Que la vida de las personas se compone de una infinidad de interacciones con otros individuos y organizaciones. El ser humano es eminentemente social e interactivo; no vive aislado, sino en convivencia y en relación constante con sus semejantes.

Por sus limitaciones individuales, los seres humanos se ven obligados a cooperar entre sí, a formar organizaciones para lograr ciertos objetivos que la acción individual y aislada no alcanzaría. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre éstas es esencial para la organización. Una organización existe sólo cuando:

1. hay personas capaces de comunicarse,
2. dispuestas a contribuir en una acción conjunta,
3. a fin de alcanzar un objetivo común.

La disposición a contribuir con la organización significa, sobre todo, la capacidad de sacrificar el control sobre la propia conducta en beneficio de la coordinación. Esta disposición a participar y contribuir varía de individuo a individuo, aun en un mismo individuo, con el paso del tiempo. Esto significa que el sistema de contribuciones totales es inestable, pues la contribución de cada integrante a la organización varía en gran medida en función no sólo de las diferencias individuales entre los integrantes, sino también del sistema de recompensas con que la organización incrementa las contribuciones (p.6).

La integración entre individuo y organización no es un problema reciente. Las primeras preocupaciones surgieron con los antiguos filósofos griegos. Asimismo, Max Weber planteó la hipótesis de que la organización puede destruir la personalidad individual mediante la de reglas y procedimientos, pues despersonalizan el proceso de relación con los individuos. Por su parte, Mayo y Roethlisberger analizaron el efecto de la organización industrial y el sistema de autoridad unilateral en el individuo. Criticaron el deshumanizado “enfoque molecular” impuesto por la administración científica de Taylor y sus seguidores. Poco a poco, el enfoque clásico centrado en la tarea y en el método cedió su lugar al enfoque humanista centrado en el hombre y en el grupo social. La importancia otorgada a la tecnología se substituyó por la de las relaciones humanas. Ese intento de cambio radical ocurrió a comienzos de la década de 1930. Desde entonces se observó la existencia de un conflicto

industrial, es decir, de intereses antagónicos entre el trabajador y la organización, así como la necesidad de armonía basada en una mentalidad orientada a las relaciones humanas. Se escribió mucho, pero no se hizo casi nada.

Para superar sus limitaciones individuales, las personas se agrupan y forman organizaciones con el fin de lograr objetivos comunes. A medida que las organizaciones tienen éxito, sobreviven o crecen. Al crecer, requieren más personas para realizar sus actividades. Al ingresar a las organizaciones, esas personas persiguen objetivos individuales diferentes a los de aquéllas. Eso hace que los objetivos organizacionales se alejen paulatinamente de los objetivos individuales de los nuevos integrantes.

De esta manera, tanto los individuos como las organizaciones tienen objetivos por alcanzar. Las organizaciones reclutan y seleccionan sus recursos humanos para, con ellos y mediante ellos, lograr objetivos organizacionales (producción, rentabilidad, reducción de costos, ampliación de mercado, satisfacción de las necesidades del cliente, etcétera). No obstante, los individuos, una vez reclutados y seleccionados, tienen objetivos personales por cuya consecución luchan, y muchas veces se sirven de la organización para conseguirlos (p.66).

2.2.2. Satisfacción laboral

Vallejo (2010), considera que, si queremos estudiar la satisfacción laboral, podemos establecer dos tipos o niveles de análisis en materia de satisfacción:

1. Satisfacción general: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

2. Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

Los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- El reto del trabajo

- Los sistemas de recompensa justas
- Las condiciones favorables de trabajo
- Los colegas que brinden apoyo
- La compatibilidad entre personalidad-puesto de trabajo.
- La naturaleza del puesto

Los trabajadores tienden a preferir trabajos que les ofrezcan oportunidades para usar sus habilidades, que posibiliten realizar una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre cómo se desempeñan de manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso por lo que el enriquecimiento del puesto por medio de su expansión vertical puede elevar la satisfacción laboral, porque incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y la retroalimentación sobre su propia actuación.

Determinantes de la Satisfacción Laboral

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo desde el intelecto estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo estoy haciendo, características que hacen al trabajo poseedor de estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo. Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por

último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998). Las características del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influyen profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz, 1990). Pocos temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins, 1998). Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. “Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella” (Stoner, 1994). En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente; sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pudieron obtener algunos datos de la evidencia existente. Entre los autores que han realizado estudios sobre la relación existente entre satisfacción y eficacia laborales, podemos destacar el publicado en 1985 por Iaffaldano y Muchinsky, quienes integran los resultados de varias investigaciones de otros autores en este tema; las más representativas son:

- Brayfield y Crockett (1955), que encuentran evidencia de que entre ambas variables exista una relación significativa.
- Herzberg, Mausner, Peterson y Capwell (1957), que sí aprecian entre una y otra una covariación significativa.

- Vroom (1964), revisión clásica en la que este investigador halla que los dos constructos mantienen una correlación.
- Schwab y Cummings (1970), quienes aportan un estudio teórico muy completo sobre el tema.
- Barton (1981), que ve la luz en el prestigioso Journal of Vocational Behavior, y que contiene numerosas referencias acerca del comportamiento de los dos constructos que nos ocupan

Existen varios instrumentos para medir la Satisfacción Laboral, pero los más utilizados son: el Índice descriptivo del trabajo (Balzer, Smith y Kravitz 1990) y el Cuestionario de Satisfacción de Minesota (Weiss, Dawis, England y Lofquist 1967).

A nivel de las empresas, con frecuencia vemos que la satisfacción laboral la miden básicamente a través de las siguientes cuatro preguntas:

1. ¿Está usted satisfecho con su trabajo?
2. ¿Ha pensado cambiar de empleo?
3. ¿Está satisfecho con el salario que recibe?
4. ¿Aceptaría cambiar de empleo si le ofrecieran el mismo cargo y los mismos ingresos?

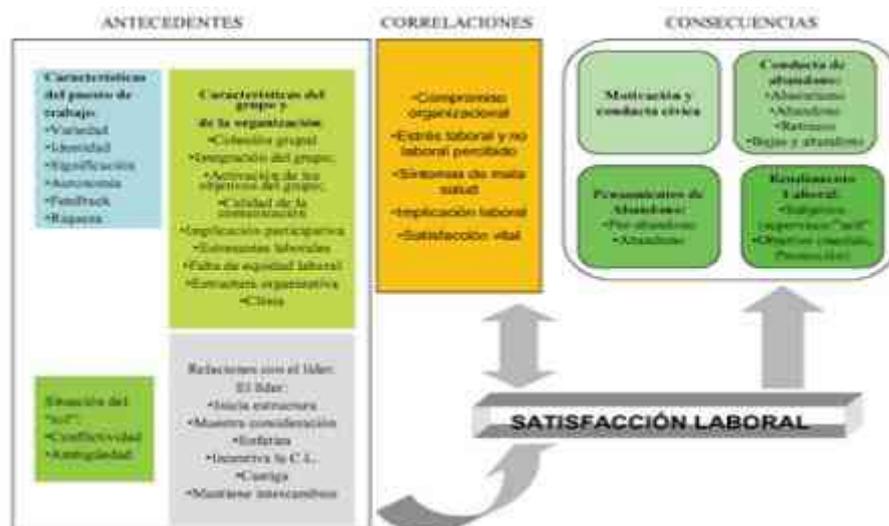


Figura 2. Satisfacción laboral: Antecedentes, correlaciones y consecuencias.

El empoderamiento está directamente relacionado con la motivación, lo que a su vez va a repercutir en el rendimiento y la satisfacción laboral y, por

ende, en el bienestar y la autoestima de los trabajadores de las organizaciones, y si el trabajo es remunerado, permitirá, además satisfacer las necesidades, como podemos observarlo en el siguiente esquema.



Figura 3. Motivación y satisfacción laboral.

La remuneración laboral será un factor importante en la satisfacción, lo que nos permitirá satisfacer las necesidades biológicas, psicológicas y sociales, pero a la vez puede convertirse en motivo de insatisfacción, cuando el individuo se compara con otras personas y considera que su trabajo no está siendo bien remunerado, o que otras personas que hacen lo mismo o tienen trabajos menos exigentes, obtienen una mayor remuneración. Otro aspecto que es muy importante considerar en la satisfacción laboral, es la relación que existe entre el querer, el deber y el poder hacer. Por lo tanto, podemos afirmar que: “si existe convergencia entre lo que se quiere, se debe y se puede hacer, entonces será posible lograr la Satisfacción Laboral”. (Teresa Cruz Cordero: 2005).

La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho de que cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo.

Insatisfacción de los Empleados

Podemos definir la insatisfacción laboral como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada individuo y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o, incluso, al estado depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

Causas de la insatisfacción laboral:

- Salario bajo
- Mala relación con los jefes
- Mala relación con los compañeros de trabajo
- Escasas o nulas posibilidades de promoción
- Personas inseguras
- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral
- Malas condiciones laborales
- Circunstancias personales y laborales
- Escaso tiempo para compartir en familia

La insatisfacción laboral trae consecuencias como son: desmotivación, ansiedad, estrés, depresión, afectando el rendimiento y la productividad y la calidad.

Recomendaciones para eliminar o reducir la Insatisfacción

Lo primero que deben hacer los directores de Gestión Humana, al detectar insatisfacción laboral en uno o varios empleados de la organización, es

realizar un diagnóstico detallado de las condiciones laborales para conocer la causa o causas de la insatisfacción. Una vez haya sido determinadas las fuentes de insatisfacción, pueden utilizarse variedad de enfoques para enfrentar el problema; tres de ellos pueden ser:

1. Hacer cambios en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación o el diseño del puesto, dependiendo del factor del empleo responsable de la insatisfacción del empleado.

2. Transferir a los empleados a otros puestos para obtener una mayor armonía entre las características del trabajador y las del puesto. Puede también reasignarse al personal para formar grupos de trabajo más compatibles. Obviamente, la transferencia de empleados sólo es posible en casos limitados.

3. Tratar de cambiar la percepción o expectativas del empleado insatisfecho, el cual es apropiado cuando estos tienen malas interpretaciones basadas en información incorrecta. Por ejemplo, si los empleados están preocupados debido a falsos rumores de reajustes de personal, puede asegurárseles que no hay tal peligro. Por supuesto, no es probable que los empleados den crédito a estas afirmaciones a menos que confíen en la alta dirección (Wexley y Yuki, 1990).

La mejor forma de alcanzar la satisfacción laboral es controlando todos aquellos aspectos que producen insatisfacción y procurando ambientes de trabajo que favorezcan las buenas relaciones interpersonales, donde los jefes ejerzan un liderazgo acorde a las necesidades de la situación (no siempre aplica un liderazgo democrático o participativo).

2.2.2.1. Condiciones de trabajo

Pérez (2014), sostiene:

Que la naturaleza o propiedad de las cosas y el estado o situación en que se encuentra algo reciben el nombre de condición, un término que procede del vocablo latino *condicio*. El trabajo, por su parte, es una actividad productiva por la que se recibe un salario. Se trata de una medida del esfuerzo que realizan los seres humanos.

La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral.

El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

Cuidar las condiciones de trabajo tiene múltiples ventajas para el empleado y para el Estado, desde económicas (ya que las malas condiciones implican un mayor gasto por el pago de tratamientos médicos, seguros, etc.) y legales (las condiciones mínimas están tipificadas en el derecho civil y el derecho penal) hasta morales (ningún trabajador debería estar en riesgo por desarrollar una actividad laboral que le permite satisfacer sus necesidades básicas).

Puede decirse que las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos).

Los sindicatos y organizaciones que se encargan de proteger a los trabajadores a todos los niveles y, en este caso concreto, en lo que respecta a las condiciones de trabajo tienen muy en cuenta una serie de aspectos fundamentales para que el empleado pueda desarrollar su labor de la manera más confortable posible y sin poner en peligro su integridad.

En este sentido, asimismo hay que recalcar que existen otra serie de aspectos que también se convierten en fundamentales a la hora de conseguir que cualquier persona goce de las condiciones de trabajo más favorables. En concreto, entre aquellos estarían el estado de las maquinarias que se deben utilizar, la correcta ventilación de la empresa, el disponer de las herramientas de seguridad necesarias.

Un ejemplo de una mala condición de trabajo suele darse en el ámbito de la minería. Los trabajadores se desempeñan en un ambiente insalubre, muchas veces sin el descanso adecuado. Las empresas, para ahorrar costos,

no implantan todas las medidas de seguridad necesarias, monitoreo y alarma.

2.2.2.2. Compatibilidad con el puesto

Buenas tareas (2011):

Menciona que la teoría de compatibilidad de personalidad y el trabajo de John Holland, menciona que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes). La personalidad puede mejorar las decisiones de contratación, trasposos y ascensos; esto se debe a las características de la personalidad, que originan parámetros de comportamiento de las personas, de igual manera forman un marco pronosticador de comportamiento.

2.2.2.3. Beneficios personales

Bumeran (2019) menciona:

Que ingresar al mercado laboral es, sin duda alguna, un peldaño fundamental en el desarrollo profesional de todas las personas.

Implica una nueva experiencia que permitirá, además de potenciar y desarrollar **competencias** y conocimientos y satisfacer las necesidades económicas de los trabajadores y sus familias. En ese aspecto, los beneficios laborales incluyen varios tipos de compensaciones provistas por los empleadores en adición a los salarios regulares.

Sin embargo, hoy en día existen muchas empresas que limitan o niegan beneficios laborales a sus colaboradores, quienes podrán realizar sus quejas vía online ante la **SUNAFIL**.

Por tal motivo, es importante conocer los derechos que la legislación ha establecido a favor de los trabajadores.

2.3. Bases filosóficas

Ganga, Piñones & Saavedra (2015), manifiestan:

Que el comienzo de la preocupación por el hombre y sus relaciones sociales -como causas de productividad en una organización- tiene como punto de partida formal y más conocido, en el surgimiento de la Escuela Humanística de la Administración desarrollada por Elton Mayo en Estados Unidos, teoría que nació de las necesidades de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, provocadas por la aplicación *in extremis* de métodos rigurosos y prácticas organizacionales despreocupadas del ser humano y sus necesidades psicológicas y/o sociales. Estas propuestas muy productivistas fueron realizadas tanto por la Teoría Científica como por la Teoría Clásica de la Administración (Hernández y Rodríguez 1994, 56). De todos modos, en este punto habría que reconocer los planteamientos previos realizados por Robert Owen; considerado por muchos estudiosos en el ámbito de la administración, como el auténtico padre de la administración moderna de personal y un gran innovador del management moderno (Ganga, Piñones y Valderrama 2014, 692).

La Escuela Humanística de la Administración, aparece con la Teoría de las Relaciones Humanas la cual considera al hombre como un ser social, con sentimientos, temores y deseos; describiendo al comportamiento del trabajador como una consecuencia de muchos factores motivacionales (Chiavenato 1994. 136).

En el año 1950, surge la Teoría del Comportamiento o Teoría Behaviorista, la cual nace de la Teoría de las Relaciones Humanas. Esta Teoría del Comportamiento se preocupa de la psicología organizacional en la administración y el factor motivacional del trabajador; propone a este último como un agente decisorio que se basa en la información que recibe de su ambiente, lo procesa de acuerdo con sus convicciones adoptando actitudes, opiniones y puntos de vista en todas las circunstancias. Siguiendo esta misma línea, se establece que la organización es vista como un sistema de decisiones, en donde todos sus trabajadores se comportan racionalmente según un conjunto de informaciones que consiguen obtener de sus ambientes laborales, visualizando a la organización como un organismo social que tiene vida y culturas propias.

Otra teoría que germinó en los años 50 fue la Teoría de Sistemas, la cual tiene su punto de partida gracias al Biólogo Alemán Ludwig Von Bertalanffy. Este enfoque tiene una tendencia hacia la integración de las diversas ciencias naturales y sociales, se basa en el concepto de “Hombre Funcional”, en donde el individuo desempeña un rol dentro de la organización, interrelacionándose con los demás individuos como un sistema abierto. En sus acciones, en un conjunto de roles, mantiene expectativas en cuanto al rol de los demás participantes y procura dar a conocer a los demás las suyas. Esta interacción cambia o refuerza el papel o rol, ya que las organizaciones son sistemas de roles, en las cuales el papel de cada funcionario tiene efectos en los demás aspectos de la organización (Hernández y Rodríguez 1994, 139).

En los años 60, aflora una nueva teoría producto del intenso cambio que presenta el mundo, su origen puede encontrarse en la Teoría del Comportamiento. Fusionó el estudio de la estructura y el estudio del comportamiento humano en las organizaciones, integradas a través de un tratamiento sistémico (Hernández y Rodríguez 1994, 68).

Durante las últimas décadas ha comenzado a aparecer nuevamente un gran interés en el factor humano de la organización; las organizaciones se están proponiendo nuevas metas, tales como lograr el equilibrio entre lo tangible e intangible del trabajo, siendo considerado una meta a corto plazo, a dicho interés se le ha denominado la Filosofía TEA (Total Environment into Administration, que traducido al español se entiende como “Medio Ambiente Total Dentro de la Empresa”). Esta filosofía nace de la necesidad de contar con una tendencia o pensamiento que vincule a las personas con su entorno, facilitando su identificación con él. Esta óptica puede entenderse como el punto ideal de lo que debe ser la comunidad laboral, porque resalta la necesidad de la armonía en todos sus sentidos. La base de la Filosofía TEA, se encuentra en el mejoramiento de la plataforma laboral del trabajador, además del desarrollo del bienestar de aquel, con la finalidad de influir en él, y aprovechar al máximo su potencial y la relación horas-hombre, pero ahora acompañada de la necesidad del beneficio mutuo.

2.4. Definiciones de términos básicos

Acoso laboral

Vallejo (2010)

Es toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este (p.99).

Actitud

Vallejo (2010) (p.99). “Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas”. (p.99).

Aptitud

Vallejo (2010) (p.99). “Capacidad y buena disposición para ejercer o desempeñar una determinada tarea, función, empleo, entre otras”. (p.99).

Calidad de vida

Vallejo (2010) (p.99). “Indicadores de calidad de vida incluyen no sólo elementos de riqueza y empleo sino también de ambiente físico y arquitectónico, salud física y mental, educación, recreación y pertenencia o cohesión social”. (p.100).

Carga física

Vallejo (2010). “Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación. Generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico” (p.100).

Carga mental

Vallejo (2010). “Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea” (p.100).

Carga psíquica o emocional

Vallejo (2010). “Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo” (p.100).

Carga de trabajo

Vallejo (2010). “Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional” (p.100).

Clima laboral

Vallejo (2010). “Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra” (p.100).

Competencia laboral

Vallejo (2010). “Conjunto de características de una persona que están relacionadas directamente con una buena ejecución en determinada tarea o puesto de trabajo”.

(Boyatzis 1982). También puede definirse como “Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona que le permiten la realización exitosa de una actividad” (Rodríguez y Feliú, 1996). (p.101).

Condiciones de trabajo

Vallejo (2010). “Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios, y/o conocimientos” (p.101).

Estrés

Vallejo (2010). “Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales” (p.101).

Factores psicosociales

Vallejo (2010).

“Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”

Factor de riesgo:

Vallejo (2010). “Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño” (p.102).

Factores de riesgo psicosociales:

Vallejo (2010)

Condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y de tiempo de exposición, generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, y por último producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, a nivel del comportamiento social y laboral y a nivel fisiológico. (OIT–OMS 1984). (p.102).

Frustración

Vallejo (2010). “Estado emocional que se produce en el individuo cuando este no logra alcanzar el objeto deseado. O la vivencia emocional ante una situación en la que un deseo, un proyecto, una ilusión o una necesidad no se satisfacen o no se cumplen” (p.103).

Frustración laboral

Vallejo (2010)

Respuesta ante una realidad obvia producida por la insatisfacción ante algún hecho, objeto o persona; genera conflictos que pueden reflejarse a nivel personal grupal, gerencial y organizacional afectando al individuo como persona en un primer estadio y a la organización completa en aspectos de productividad, no calidad u otro hecho que podría agravar la situación como la generación de una “frustración en cadena” (p.103).

Insatisfacción laboral

Vallejo (2010)

Respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo, al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente (p.103).

Motivación

Vallejo (2010)

La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. Motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación (p.104).

Productividad

Vallejo (2010)

Puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas los equipos de trabajo y los empleados. Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos (p.104).

Rendimiento laboral

Vallejo (2010)

Chiavenato (2002), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Stoner (1994), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p.105).

Riesgo

Vallejo (2010). “Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado” (p.105).

Satisfacción laboral

Vallejo (2010). “Actitud general de un individuo hacia su empleo. La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” (p.105).

Trabajo

Vallejo (2010). “Toda actividad humana, remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica” (p.106).

2.5. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

Hipótesis específicas

a. Los recursos humanos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

b. Los recursos físicos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

c. Los recursos organizacionales se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

2.6. Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1. *Matriz de Operacionalización de variables.*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Clima organizacional	Sandoval (2004) “Ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.”	Recursos humanos	-Motivación. -Capacitación. -Comunicación.	1-3
		Recursos físicos	-Ambiente de trabajo. -Herramientas de trabajo -Implementos de bioseguridad	4-6
		Recursos organizacionales	-Normas de convivencia. -Manual de organización y funciones -Liderazgo	7-9
Satisfacción laboral	Locke (1976) citado por Jaik (2010), define a la satisfacción laboral como: “respuesta positiva hacia el trabajo en general o hacia algún aspecto de este o, como un estado emocional afectivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.	Condiciones de trabajo	-Seguridad -Higiene. -Apoyo.	10-12
		Compatibilidad con el puesto	-Horario. -Dominio del área. -Autonomía.	13-15
		Beneficios personales	-Salario. -Reconocimiento. -Promociones.	16-18

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Pino (s.f.), define el diseño metodológico de una investigación como un esquema en que quedan representadas las variables y cómo van a ser tratadas en el estudio.

El estudio a realizar tiene un diseño no experimental, ya que las variables en estudio no van a ser intervenidas, el nivel es correlacional ya que se determinará el grado de correlación que presentan las variables clima organizacional y satisfacción laboral, el enfoque es cuantitativo porque las variables serán medidas y representadas utilizando herramientas estadísticas y es de tipo aplicada por que abordará una situación problemática de la empresa la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población está representada por los 88 trabajadores que laboran en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

3.2.2. Muestra

Se obtuvo la muestra utilizando el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{N \left(Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \right) p(1-p)}{e^2(N-1) + \left(Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \right) p(1-p)}$$

Considerando: N=88; $\alpha=5\%$; Z=1.96; p= 0.5 y e = 0.1; se obtiene el tamaño de muestra.

$$n = (88(3,84) (0,5) (0,5) / ((0,01) (88-1)+ (3,84) (0,5) (0,5))$$

$$n = 46$$

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Baena (2017), dice que las técnicas se vuelven respuestas al “cómo hacer” y permiten la aplicación del método en el ámbito donde se aplica. Hay técnicas para todas las actividades humanas que tienen como fin alcanzar ciertos objetivos, aunque en el caso del método científico, las técnicas son prácticas conscientes y reflexivas dirigidas al apoyo del método (p.68).

Para recopilar los datos en el estudio se utilizará la técnica de la encuesta que medirá el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

3.3.2. Instrumentos

Baena (2017), dice: “Los instrumentos son los apoyos que se tienen para que las técnicas cumplan su propósito”.

El instrumento a utilizar en la investigación será un cuestionario con 18 preguntas que midan las dimensiones consideradas y las que se observan en la matriz de operacionalización de las variables.

Cuestionario

Bernal (2010) define a un cuestionario como “conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse”, (p.250). Teniendo en cuenta lo que dice el autor la variable clima organizacional, considerando las dimensiones y sus indicadores se formulan nueve preguntas para medirlas; de igual manera para la variable satisfacción laboral se consideran nueve preguntas.

La confiabilidad del instrumento se determinará mediante el procedimiento de alfa de Krombach y la validez con el juicio de expertos.

3.4. Técnicas para el procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos se utilizarán técnicas estadísticas, descriptivas para procesar nuestras encuestas e inferenciales para probar nuestras hipótesis planteadas y mediante el programa SPSS se obtendrán los resultados mediante tablas de frecuencias, gráficos e indicadores los cuales se analizarán para obtener nuestras conclusiones.

3.5. Matriz de consistencia

Se muestra en el anexo 01

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. De la empresa COSAPI S.A.

COSAPI con 60 años de experiencia ha participado y participa en proyectos emblemáticos y de gran complejidad que forman parte del desarrollo del país.

Se inicia en 1960 con el nombre de PIVASA Ingenieros S, A., siendo sus fundadores Walter Piazza Tangüis y José Valdez Calle, en 1963 PIVASA forma un consorcio con SADE de Argentina para la construcción de la primera Línea de Transmisión Eléctrica de 220 kilovattios en el Perú, entre la Central Hidroeléctrica de Huinco y Lima, en 1967 el consorcio SADE-PIVASA se convierten en COSAPI S.A.



Figura 4. Fundadores de COSAPI

60 AÑOS DE HISTORIA AQUÍ PARA VER EL VIDEO

COSAPI ofrece al mercado servicios de ingeniería y construcción, servicios mineros, negocios en concesiones de infraestructura y desarrollos inmobiliarios. Ha completado de manera exitosa varios de los proyectos más importantes y emblemáticos del Perú, tanto en

el sector privado como en el sector público. Entre estos proyectos se encuentran obras como el desarrollo del proyecto Antamina, uno de los proyectos mineros más importantes desarrollados en el Perú; la construcción y conservación de 1,187 y 1,975 km de carreteras respectivamente; la construcción del Jockey Plaza Shopping Center, el centro comercial más grande del país en ventas (según lo señalado por la Asociación de Centros Comerciales del Perú); la construcción de la sede del Banco Interbank; y la modernización del aeropuerto internacional de Lima. Asimismo, ha desarrollado proyectos en 13 países a nivel mundial.

Misión

Somos una empresa de ingeniería, construcción, gerencia de proyectos, servicios mineros, concesiones de infraestructura y desarrollos inmobiliarios; certificada en ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 37001; fundada en el Perú en 1960; que basada en personas con valores y conocimientos, tiene la misión de:

- Contribuir al éxito de nuestros clientes, desarrollando sus proyectos con calidad, seguridad, y dentro del plazo y presupuesto previstos.
- Promover el desarrollo personal y profesional de nuestra gente formando líderes cuyos logros trasciendan en la empresa y en la sociedad.
- Mantener un clima empresarial abierto y de confianza que fomente la innovación y la mejora continua.
- Integrar a socios y proveedores estratégicos para formar equipos de alto desempeño.
- Proveer un lugar de trabajo seguro y saludable, respetuoso del ambiente natural y de las comunidades que nos rodean.
- Generar utilidades para mantener la solidez financiera, impulsar el crecimiento y retribuir adecuadamente a nuestros accionistas.

Visión

Ser la empresa de ingeniería y construcción, sólida, innovadora y de clase mundial, reconocida como la mejor en los proyectos, mercados y emprendimientos donde participemos.

Valores

COSAPI tiene la filosofía de pasar eficientemente de los objetivos y estrategias a las acciones concretas, que posibiliten alcanzar logros y resultados. La gestión de dichas

estrategias debe realizarse dentro del marco de valores que sustentan el accionar de la empresa. Ellos son:

- **Integridad:** Coherencia entre la palabra y la acción en un sentido de rectitud, probidad y respeto.
- **Liderazgo:** Capacidad de crear un clima que oriente el esfuerzo de los grupos humanos en una dirección deseada, promoviendo una visión compartida, estructurándolos, dirigiéndolos, generando oportunidades de crecimiento, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo.
- **Espíritu de equipo:** Colaborar, cooperar y conjugar esfuerzos con un grupo de personas a fin de alcanzar objetivos comunes, enriqueciendo la experiencia propia con la de otros miembros del grupo, y produciendo un resultado mayor que la suma de los esfuerzos individuales.
- **Innovación:** Disposición de modificar las formas existentes de hacer las cosas asumiendo con responsabilidad el riesgo de llevarlas a la práctica, buscando optimizar la eficiencia de los procesos y la eficacia de los resultados.

Directorio

Eduardo Torres Llosa: Presidente.

Javier Aamezaga: Vicepresidente.

Enriqueta González de Saenz: Directora.

Francisco Moreyra: Director.

Leonardo Rischmoller: Director.

Gerencias

Gerardo Luis Freire: **Gerente** General

Daniel Fernández: Gerente general de inmobiliaria

Javier Amezaga: Gerente de innovación, procesos y riesgos

Javier Macedo: Gerente de auditoría interna

Ayna Centenaro: Gerente de ética y cumplimiento

Jorge Luis izquierdo: Gerente de operaciones

Jorge Herbozo.: Gerente de desarrollo de negocios y contrataciones

Alfredo Díaz: Gerente de capital humano, ssoma y sostenibilidad

Carlos Alfaro: Gerente de control de proyectos

Felipe Garmendia: Gerente de administración y finanzas

4.1.1.1. Del personal

COSAPI es consciente que el éxito de los proyectos que desarrolla descansa en su capital humano, el cual está integrado por personas alegres, competentes y comprometidas, que trabajan formando equipos de alto desempeño, dispuestas a resolver las necesidades de sus clientes con entrega, profesionalismo y con un gran sentido ético.

La solidez técnica de su gente está en un proceso de mejoramiento continuo al estar permanentemente en contacto con proyectos de envergadura, los cuales son ejecutados tanto a nivel nacional como internacional, así como por su participación en programas de formación que la empresa les ofrece.

Desde el Gerente de Proyecto hasta el trabajador especializado, **COSAPI** asigna a sus proyectos, personas con una cultura de seguridad, que atienden los requerimientos del cliente y que están preparados para integrar un equipo con objetivos claros y con capacidad para superar los más difíciles desafíos.

De la salud y la seguridad de las personas

En un hecho que demuestra la preocupación y el compromiso de Cosapi por cada uno de sus colaboradores, la empresa obtuvo en el 2020 un índice de accidentes personales de 0.16 por cada millón de horas-hombre de trabajo, uno de los más bajos registrados por la compañía en los últimos años. Además, ese mismo año obtuvo Índices de Frecuencia Total de accidentes y de Gravedad menores que en los últimos años, una muestra palpable del compromiso que mantiene toda la compañía, desde el Directorio y la Alta Dirección hasta cada uno de los obreros y operarios que integran la empresa de ingeniería y construcción.

. Asimismo, la empresa ha implementado una serie de estrategias para promover una cultura de seguridad y salud como forma de vida y gestionar los riesgos en forma oportuna y eficiente. Del mismo modo, emplea criterios de seguridad en la selección y evaluación de proveedores y subcontratistas y promueve la mejora continua en los estándares y prácticas de seguridad. Mediante el Programa de Mejora Conductual (PCM), los colaboradores son capacitados en el desarrollo de habilidades blandas, comunicación, liderazgo y trabajo en equipo, que fortalece y mejora su desempeño; siendo también muy beneficioso para su núcleo familiar. Asimismo, todos los años se realizan las campañas “Yo me cuido y también

cuido a mis compañeros”, para motivar a cada uno de los colaboradores, sean Administrativos, profesionales, técnicos u operarios, a cumplir las normas de seguridad y supervisar que sus compañeros también lo hagan. Para Cosapi, lo más importante es que los trabajadores terminen su día laboral sin accidentes y retornen a sus casas en excelente estado de salud.

Cosapi afronta el escenario del COVID-19 priorizando la salud de los trabajadores, su recurso más importante; y soportándose en sus valores: Integridad, Trabajo en Equipo, Liderazgo e Innovación. Con Liderazgo e Innovación la empresa desarrolló los primeros protocolos de bioseguridad adaptados a la nueva normalidad y definió oportunamente escenarios más realistas, de acuerdo con los estándares de las autoridades de salud. Esto ratificó la alta credibilidad ante los clientes, en un escenario que fue totalmente nuevo para todos y que aún hoy sigue siendo un reto constante. Cosapi desarrolla sus proyectos bajo protocolos bien definidos y espera continuar con éxito en la minimización de los contagios en sus operaciones, en una industria cuyas actividades involucran a muchas personas en espacios reducidos y en condiciones para nada fáciles. Condiciones que, si bien eran de las mejores con los estándares de Cosapi, la empresa las ha mejorado aún más para hacer frente a este escenario.

Relación con los trabajadores

Una de las principales estrategias de desarrollo del talento que posee Cosapi es la Universidad Corporativa Cosapi (UCC), cuyo objetivo es acelerar el proceso de crecimiento de sus profesionales en la línea de carrera de Gestión de Proyectos de Construcción. A través de la UCC, los trabajadores desarrollan diversas habilidades técnicas, de gestión y personales, que permiten potenciar su desempeño y así promover que la organización y la industria de la construcción sean más seguras, productivas, innovadoras y responsables. Durante el 2020, se tuvo un registro de más de 22,500 horas-hombre de capacitación, de las cuales 91% fueron realizadas de forma virtual.

Independientemente de la pandemia del COVID-19, Cosapi continuó con el objetivo de disminuir el efecto de la escasez de mano de obra calificada de personal obrero, para lo cual se desarrollaron las siguientes acciones:

El Centro de Formación Laboral mantuvo sus niveles de capacitación con 559 personas capacitadas y se logró la recertificación para el año 2020.

El programa de ascenso por méritos promovió a 170 trabajadores para las cuatro categorías laborales de la compañía: capataz, oficial, operario y peón; registrando 890 personas promovidas por este programa de 2017 a 2020.

El programa Evaluación por Desempeño evaluó a 108 trabajadores impactados por los efectos de la pandemia; sin embargo, se tiene un registro acumulado a la fecha de 7,830 trabajadores evaluados por este programa para el periodo 2017-2020.

Como parte de la política laboral se inculcan los valores corporativos de Cosapi en los colaboradores: Integridad, Liderazgo, Espíritu de Equipo e Innovación. Tanto en el Reglamento Interno de Trabajo como en las políticas corporativas se regulan las obligaciones y deberes de los trabajadores y se promueven dichos valores.

Cosapi es una empresa que promueve la libertad y la participación en la vida sindical, es por ello por lo que sus obreros, mayoritariamente, son miembros afiliados a los sindicatos del régimen de construcción civil, siendo así que se otorgan los mismos derechos y beneficios a todos los trabajadores. En tal sentido, se considera que la relación con los sindicatos en las líneas de negocio son constructivas y positivas



Figura 5. Trabajadores de COSAPI

Desarrollo personal y profesional

En **COSAPI** consideramos que el recurso más importante es nuestra gente. Por eso nos esforzamos en brindar oportunidades de desarrollo, ofreciendo un crecimiento profesional y personal a nuestros colaboradores.

Universidad Corporativa Cosapi (UCC)

La Universidad Corporativa Cosapi (UCC), creada el 2011, es la primera universidad corporativa de la industria de la construcción en el Perú. Se ha creado con el propósito de acelerar el proceso de desarrollo de nuestros profesionales para así alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. La UCC ofrece cursos de formación general, diplomados y programas que permiten formar secuencial y sistemáticamente, desde el entrenamiento inicial hasta la especialización.



Figura 6. Capacitación de trabajadores

Promueve el desarrollo de habilidades y conocimientos técnicos del personal obrero teniendo como objetivo mejorar su empleabilidad, incrementar sus ingresos familiares y, al mismo tiempo, mejorar la productividad de nuestros proyectos.

Dentro del Centro de Capacitación de Cosapi – Obreros se han desarrollado diversos programas como:

Empleo con Productividad en Ascenso

Brinda cursos orientados a desarrollar habilidades operativas básicas del personal de construcción civil en nuestros proyectos, teniendo como objetivo mejorar su desempeño y prepararlos para que asuman mayores responsabilidades de acuerdo con sus méritos.

Programa de especialización laboral

Busca potenciar los conocimientos y destrezas técnicas en los obreros de las categorías Oficiales y Operarios, brindándole capacitación específica que contribuyan a su desarrollo.

Capacitación Avanzada

Brinda capacitación individualizada para contribuir al desarrollo de conocimientos y habilidades en la dirección y planificación de tareas en obra.

Capacitación Complementaria

Fomenta el desarrollo de habilidades blandas en el personal obrero con el objetivo de contribuir al adecuado desenvolvimiento en sus actividades diarias.

4.1.1.2. Calidad

En **COSAPI** el enfoque de la Política de la Calidad es brindar a nuestros clientes servicios de ingeniería, procura y construcción de manera de cumplir compromisos legales y contractuales para satisfacer sus requisitos en cuanto a costo, plazo, seguridad y medio ambiente.

Para garantizar a nuestros clientes servicios de calidad:

Empleamos las mejores prácticas en nuestros procesos operacionales y de gestión de manera de aumentar la confiabilidad de los servicios ofrecidos.

- Integramos equipos de profesionales comprometidos con cumplir o exceder las expectativas contractuales.
- Promovemos en nuestra gente una permanente actitud innovadora dirigida al mejoramiento continuo de los procesos.

Para el cumplimiento de estos objetivos, utilizamos herramientas de gestión que nos ayudan a controlar y asegurar nuestros procesos en todos los proyectos y áreas de la organización, bajo un mismo estándar enfocado a la mejora continua e innovación.

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con una certificación basada en la Norma ISO 9001:2015 vigente, la cual nos brinda una ventaja competitiva en el mercado, un compromiso con la calidad y con nuestros públicos de interés.

Compromiso con la calidad

En toda su historia, Cosapi ha ejecutado proyectos de alta complejidad, empleando procesos estandarizados y tecnologías que ayudaron a dar soluciones innovadoras y a entregar obras con altos estándares de calidad que han sido reconocidas por los clientes y grupos de interés relevantes, quienes indican que “Cosapi hace obras de calidad”. Uno de los factores que permite a Cosapi ser reconocida por sus clientes es que la organización está soportada por un Sistema de Gestión de Calidad certificado en la Norma ISO 9001 desde 1999 (siendo la primera empresa peruana de ingeniería y construcción certificada en esta norma). Esto nos ha permitido ser una compañía más competitiva, pues contamos con un sistema maduro y

con un estándar de calidad que es replicado en todos nuestros proyectos, cumpliendo los requisitos asociados a la prestación de los servicios y contribuyendo así con el éxito de los clientes.

4.1.1.3. Respeto por el medio ambiente

Comprometidos con la preservación del medio ambiente en todas nuestras operaciones, hemos certificado nuestros planes y procedimientos de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001 – 2015.

Uno de nuestros objetivos es promover una gestión sostenible, generando el bienestar a los diferentes grupos de interés garantizando la conservación y permanencia de las fuentes de recursos naturales.

Identificación de aspectos y control de impactos ambientales

Contamos con exigentes estándares ambientales, planes y procedimientos para la identificación de aspectos ambientales que puedan causar riesgos ambientales, medidas de control, monitoreo y respuesta ante emergencias. Asimismo, al término de nuestras actividades nos aseguramos de realizar un adecuado cierre ambiental y no afectar negativamente al medio ambiente como consecuencia de nuestras operaciones.

Gestión de Residuos

Tenemos rigurosas herramientas de gestión de residuos peligrosos y no peligrosos que aseguran un adecuada segregación, almacenamiento, traslado y disposición, de tal forma que no se altere o contamine al ambiente en las áreas de influencia directa donde operamos.

Programa de Reciclaje en oficinas

En 2011 se implementaron programas de reciclaje de papel y tóneres en la sede y el almacén centrales, con el apoyo de Aldeas Infantiles a través del programa “Recicla, cumple tu papel” y HP a través del programa “Planet Partners” respectivamente. También se ha implementado un depósito de pilas para que los empleados puedan deshacerse de estos residuos altamente contaminantes. De esta forma disminuimos el impacto de nuestras operaciones administrativas al medio ambiente.

Edificios Ecoeficientes

Estamos incursionando en el mundo de la construcción de edificaciones sostenibles. En el 2012 iniciamos los primeros proyectos que buscarán obtener la certificación LEED otorgada por el Green Building Council, y actualmente construimos la nueva sede del Banco de la Nación bajo esta modalidad.

Asimismo, somos miembro del Perú Green Building Council y como tal nos comprometemos a promover la construcción sostenible.

4.1.1.4. Comunidades

Trabajamos en locaciones remotas, manteniendo relaciones armoniosas con las comunidades ubicadas alrededor de los proyectos que desarrollamos. Respetamos sus creencias y costumbres y buscamos que nuestra presencia contribuya con el desarrollo local. Es en ese sentido que nos hemos dispuesto una serie de lineamientos y programas de relacionamiento comunitario.

Estamos convencidos de que el desarrollo de capacidades y el fomento de la empleabilidad son fundamentales en la lucha contra la pobreza. Es por eso por lo que implementamos el programa “Empleo con Productividad en Ascenso” en nuestros proyectos. Este programa consiste en la capacitación a pobladores locales en actividades relacionadas a la construcción con el objetivo de integrarlos laboralmente, mejorar el nivel de la mano de obra local y reducir el riesgo de accidentes laborales en las operaciones. Se han dictado cursos de obras civiles, mecánica básica, electromecánica básica, soldadura de acero, operador de maquinaria pesada, entre otros, a través del Centro de Capacitación de Obreros y la Escuela de Operadores de **COSAPI**.

Hasta el 2014 se han dictado más de 70 mil horas hombre de capacitación a los pobladores de las comunidades donde trabajamos.



Figura 7. Voluntariado corporativo "Juntos COSAPI"

Este programa de voluntariado fue lanzado en enero del 2014. Su objetivo es involucrar a los trabajadores en el apoyo a las comunidades dentro de las zonas donde operamos, invirtiendo su tiempo y habilidades para mejorar la infraestructura educativa local. En su primer año participaron alrededor de 120 voluntarios en la construcción de aulas prefabricadas, pintura de aulas, reparación de servicios higiénicos, instalación de áreas verdes y recreativas, así como talleres para niños y padres de familia.



Figura 8. Programa manos limpia

El programa “Manos Limpias” se basa en la iniciativa “Lavado de Manos” promovida por el Banco Mundial y el Programa Juntos en el Perú y fue implementado por primera vez en Ayacucho en el año 2012.

Su objetivo es reducir la incidencia de enfermedades intestinales y respiratorias a través de un cambio de comportamiento relacionado al lavado de manos con jabón. El programa consiste en la aplicación de talleres para madres de familia que enfatizan mensajes clave acerca de los momentos en que los niños y las madres deben lavarse las manos, además de la entrega del dispensador rural de jabón líquido y la explicación sobre su uso. Estos dispensadores han comprobado aumentar la frecuencia del lavado de manos en niños y personas adultas. Hasta el momento se han beneficiado más de 400 familias.



Figura 9. Viviendas saludables

Implementamos por primera vez este programa en las comunidades de Pueblo Nuevo (Chincha) y Los Chinos (Cañete), afectado por el sismo del 2007. El programa tiene la finalidad de fomentar la mejora de las condiciones sanitarias y ambientales de las viviendas y los centros comunales y, a su vez, capacitar a pobladores locales en instalaciones sanitarias de tal forma en que pueda ejercer este oficio en su comunidad. La primera etapa del programa es la capacitación teórica-práctica en instalaciones sanitarias y la segunda etapa es la asistencia técnica durante el proceso de construcción o remodelación de los servicios higiénicos en las viviendas de los participantes o en locales comunales.



Figura 10. COSAPI deja huella.

Este programa involucra a los empleados de **COSAPI** en el apoyo social a las comunidades a través de donaciones. El programa une una serie de actividades realizadas en fechas específicas como navidad, el inicio de clases y la época de friaje. La empresa, a su vez, duplica el monto donado por los empleados para generar un mayor impacto. Los trabajadores de los proyectos donde se ubican las comunidades beneficiadas son invitados a participar de las actividades como voluntarios.

4.1.1.5. Seguridad y salud ocupacional

Como reflejo de nuestro compromiso con la seguridad y la salud de nuestros trabajadores hemos alineado nuestros procedimientos a los estándares DuPont para la construcción y los hemos certificado bajo la norma OHSAS 18001.

Nos hemos propuesto la meta de **CERO ACCIDENTES** y hemos puesto en marcha una serie de programas para conseguirla que nos han ayudado a disminuir la frecuencia de accidentes, llegando a superar el millón de horas hombre sin ATP en varios proyectos.

Por otro lado, nuestro compromiso con la seguridad se extiende a nuestros subcontratistas, a quienes incluimos en nuestros programas de capacitación. En este sentido **COSAPI** asume el compromiso de:

- Trabajar en forma segura como cuestión prioritaria.
- Promover una cultura de seguridad y salud como forma de vida.

- Gestionar los riesgos en forma oportuna y eficiente.
- Emplear criterios de seguridad en la selección y evaluación de proveedores y subcontratistas.
- Promover la mejora continua en los estándares y prácticas de seguridad.

Programa No Juguemos a la Construcción

Este programa fue creado en el 2011 para capacitar a los obreros sobre las normas de seguridad que deben seguir durante su trabajo en el proyecto. De forma lúdica y a través de títeres que utilizan un lenguaje coloquial con el que los trabajadores pueden sentirse a gusto, se muestran los peligros de la actividad de construcción y la forma de prevenirlos.

La campaña es complementada por gráficas que exponen permanentemente los peligros a los que están expuestos los obreros y que sirven como un recordatorio constante de que deben seguir las normas para estar siempre seguros. Hasta el momento se ha capacitado a más de 3000 personas.

Talleres Vivenciales

Implementados desde el año 2012, estos dinámicos talleres permiten que los trabajadores tomen conciencia de los riesgos y consecuencias de los accidentes que pueden ocasionarse durante el trabajo. Los temas desarrollados están relacionados con las zonas del cuerpo que son afectadas con mayor frecuencia por los accidentes que ocurren en la jornada laboral, como son las manos, los pies y los ojos, y se basan en técnicas lúdicas para el aprendizaje.

Salud Ocupacional

COSAPI tiene como prioridad la salud de sus trabajadores, razón por la cual contamos con médicos y tópicos en todas nuestras obras que se encargan de auxiliar a las personas que lo requieran y elaborar campañas de prevención y cuidado de la salud. Asimismo, realizamos exhaustivos exámenes médicos de ingreso y de monitoreo, cumpliendo con la ley peruana, la normativa internacional y las exigencias de nuestros clientes.

Programas de Promoción de Vida Saludable

Campañas de Salud, Nutrición y Cuidado Personal

Nos preocupamos por promover una buena nutrición y cuidado personal entre nuestros empleados. Es por eso por lo que brindamos talleres de nutrición a lo largo del año, así como actividades de salud y cuidado personal como despistajes, chequeos médicos,

masajes, entre otros.

Muévete, COSAPI

Muévete es un movimiento mundial, cuyo principal promotor en el Perú es la municipalidad de San Borja y al cual **COSAPI** se unió en el año 2009. Esta iniciativa ha sido diseñada especialmente para nuestros trabajadores y sus familias, con el objetivo de hacerles tomar conciencia sobre la importancia de cuidar nuestra salud y hacer deporte. Es así como todos los años, en alianza con la Municipalidad de San Borja, nos reunimos con nuestras familias en el “Pentagonito” para realizar un conjunto de actividades deportivas, entre ellas una maratón de 4.3k.

4.1.1.6. Innovación

Como parte de su compromiso con la innovación y la incorporación de nuevas metodologías y tecnologías, en el 2020 Cosapi dio un nuevo impulso a la innovación y mejora de sus procesos, con el objetivo de que sus actividades de ingeniería y construcción sean sostenibles en el tiempo, logrando proyectos altamente rentables y entregando mayor valor al cliente.

En esta dirección, se creó la Gerencia de Innovación, Procesos y Riesgos (GIPR) y se inició la reingeniería de los procesos en toda la organización con el fin de contribuir con el cumplimiento de los objetivos de los proyectos, a través de procesos ágiles, integrados, con puntos de control para la gestión de riesgos y con el enfoque al cliente, a través de la filosofía Lean y la metodología de gestión de proyectos Virtual Design and Construction (VDC).

La reingeniería de procesos posee tres etapas bien definidas: diagnóstico, diseño e implementación, siendo una iniciativa corporativa que es liderada por la GIPR, involucrando el esfuerzo conjunto de todos los colaboradores de la organización.

Asimismo, se ha contratado los servicios de un consultor especialista en temas Lean y VDC, para guiar este desafío. El compromiso de Cosapi con la innovación forma parte de la cultura de calidad que imprimieron en el ADN de la empresa sus fundadores, Walter Piazza Tangüis y José Valdez Calle, hace más de 60 años.

4.1.2. Obras industriales

4.1.2.1. Proyecto Mina Justa

La construcción de la Planta de Sulfuros y Manejo de Materiales del proyecto Mina Justa logró un avance de 99.4% al cierre del 2020, con lo que las obras entraron en su fase final con un acumulado de 4.9 millones de horas-hombre sin accidentes con tiempo perdido y con los más altos estándares de calidad.

A cargo del consorcio integrado por las empresas Cosapi e Ingeniería y Construcción Sigdo Koppers (ICSK), la moderna planta procesadora tendrá una capacidad de procesamiento de 750 toneladas de mineral y utilizará agua de mar desalinizada, una importante innovación de este proyecto minero de clase mundial.

Además, en la ejecución del proyecto se implementaron los más rigurosos protocolos de bioseguridad para garantizar la salud del personal y evitar la propagación del nuevo coronavirus.



Figura 11. Planta de Sulfuros y Manejo de Materiales del proyecto Mina Justa.

El consorcio Cosapi-ICSK ejecuta las obras civiles y el montaje de las estructuras metálicas, equipos, tuberías y toda la instalación eléctrica. En la ejecución de las obras se lograron excavar 51,183 metros cúbicos de material, se colocaron 114,052 metros cúbicos de relleno, se utilizaron 2,900 toneladas de acero, 22,017 metros cúbicos de concreto, 3,046 toneladas de estructuras, entre otros.

En estos trabajos participan alrededor de 1,482 colaboradores, entre obreros, operarios, técnicos y profesionales de ingeniería y arquitectura. La empresa Ausenco está a cargo de las labores de Engineering, Procurement, Construction Management (EPCM).



Figura 12. Montaje de las estructuras metálicas.

4.1.2.2. Proyecto Quellaveco

El consorcio Belfi-Cosapi logró superar al cierre del 2020 la meta de avance en la ingeniería y construcción del futuro muelle de minerales del proyecto Quellaveco, en Ilo, Moquegua, desde donde se embarcará la producción de cobre.

Con un avance de 91.6% en el diseño e ingeniería y 100% en los permisos y licencias para la construcción, y un avance físico del 19.40% a diciembre del 2020, las obras ejecutadas permiten avizorar lo que será el moderno terminal portuario de Quellaveco, que tendrá 2.3 km de fajas transportadoras y un almacén de concentrados de 80 mil toneladas de capacidad.

Además de esos trabajos, la empresa Anglo American, propietaria del proyecto minero Quellaveco, confió al consorcio el diseño e instalación de la infraestructura de soporte del muelle, así como el suministro de energía eléctrica, agua y aire.

También, la construcción de las áreas administrativas, accesos, salas de control, la planta de tratamiento de aguas residuales y el sistema de detección y protección de incendios. Belfi-Tanto en la parte de ingeniería como en las obras de construcción participan más de 550 colaboradores, entre profesionales y técnicos de las más diversas especialidades de arquitectura e ingeniería, así como operarios y obreros. Gracias a su esfuerzo, a la utilización de la tecnología BIM (Building Information Modelling) y a la incorporación de nuevas tecnologías en la construcción, se logró recuperar el tiempo perdido por la paralización provocada por la pandemia del nuevo coronavirus.



Figura 13. Muelle de minerales del proyecto Quellaveco.

4.1.2.3. Proyecto de Modernización de la Refinería de Talara

Construcción que ejecuta como parte del Proyecto de Modernización de la Refinería de Talara. Considerado el proyecto más importante de la historia petrolífera del Perú, la nueva Refinería de Talara permitirá procesar 95 mil barriles de crudo por día y producir diésel, gasolinas de diversos octanajes y gas licuado de petróleo con menos contenido de azufre. A cargo del 99.99% del consorcio, Cosapi viene trabajando en el Proyecto de Montaje Electromecánico del Área 1 y Unidad de Flexicocking (FCK), una de las más importantes secciones de la Refinería de Talara, cuyas obras de modernización están a cargo de la empresa Técnicas Reunidas Talara S.A.C.

Con el objetivo de cumplir todas las metas previstas para el 2020, el proyecto adoptó una serie de estrategias para el perfeccionamiento de la planificación, seguimiento y control de la producción, a través de mejoras a la metodología Last Planner System, combinando prácticas ágiles y colaborativas con el personal, en campo y en trabajo remoto, con subcontratistas y con el cliente, y realizando estudios para la mejora de procesos, con resultados altamente satisfactorios.



Figura 14. Modernización de la Refinería de Talara.

4.1.2.4. Colegio de Alto Rendimiento-Ica

Con el avance logrado durante el 2020, la empresa de ingeniería y construcción Cosapi está próxima a concluir la construcción de un segundo Colegio de Alto Rendimiento (COAR), donde estudiarán los alumnos de tercero, cuarto y quinto de secundaria más sobresalientes de la región Ica. El primero fue el de Piura, donde estudiarán los futuros líderes que serán capaces de contribuir con el desarrollo local, regional y nacional. Con cuatro áreas que han sido bautizadas como el Mundo Yachay (del aprendizaje), Mundo Wasi (residencial), Mundo Tinkuy (de la convivencia) y el Mundo Pujillay (de la expresión corporal), el moderno colegio de Ica albergará a un total de 300 alumnos y contará con un área techada de 20,391 metros cuadrados.

Ha sido construido en un terreno de 3.6 hectáreas aproximadamente y está ubicado en el distrito de La Angostura, Ica. Su diseño arquitectónico se caracteriza por tener líneas sinuosas, en armonía con las dunas que son características en la región.



Figura 15. Colegio de Alto Rendimiento -Ica.

4.1.2.5. Movimiento masivo de tierras del proyecto Quellaveco

Cosapi, en consorcio con Epsa Perú, compañía de capitales españoles, concluyó en el mes de marzo el movimiento masivo de tierras y la construcción de plataformas, caminos, pozas e infraestructura de drenaje para la zona de mina de tajo abierto del proyecto Quellaveco, uno de los más importantes en el Perú. Entre los trabajos realizados figuran la excavación de 6 millones de metros cúbicos de material, el equivalente en volumen a la cantidad de agua que puede entrar en 3,200 piscinas olímpicas de 50 metros de largo, 25 de ancho y 1.50 de profundidad. Además, colocó 3.6 millones de metros cúbicos de relleno y 90 mil metros cuadrados de revestimiento e instaló 3,500 metros de tuberías de diverso diámetro, entre otros.



Figura 16. Movimiento masivo de tierras y la construcción de plataformas.

4.1.2.6. Construcción del Puente Nanay

El Consorcio Puentes de Loreto, integrado por las empresas Cosapi, Mota-Engil Perú e Incot, logró un avance de 72% en la construcción del Puente Nanay, obra considerada emblemática del Bicentenario del Perú, porque permitirá la integración de más de 120 mil habitantes de la selva y la conexión vial con Colombia.

Con una extensión de 437.3 metros, que lo convertirá en el más largo del Perú, y por sus dos torres de 80 metros de alto, que soportarán la extensa plataforma con cables de acero de alta resistencia, el Puente Nanay es una proeza de la ingeniería peruana.



Figura 17. Construcción del Puente Nanay.

4.1.2.7. Construcción del Hospital de Huarney

Con la entrega de la cuarta y última parte del estudio de ingeniería del Hospital de Huarney, Cosapi concluyó el expediente técnico del que será el más moderno centro hospitalario de la región Áncash, que estará equipado con tecnología digital para la atención presencial y por tele consulta. Financiado por la empresa minera Antamina bajo la modalidad de Obras por Impuestos, este proyecto ya cuenta con Declaratoria de Impacto Ambiental y con Licencia de Construcción para el inicio de las obras, que también estarán a cargo de Cosapi. En el desarrollo de la ingeniería se utilizó el software Revit, que permite integrar la labor de ingenieros diseñadores de las diferentes especialidades (civil, mecánica, eléctrica, sanitaria y

comunicaciones), además de detectar y eliminar las interferencias que se generen en la integración antes mencionada, así como generar planos con mayor detalle y videos de lo que será su infraestructura y sus principales elementos.

Entre las innovaciones que tendrá este nuevo hospital figura la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para interconectar en tiempo real a los profesionales de la salud, pacientes y administradores con los equipos médicos instalados. De esta manera, desde los consultorios y áreas de hospitalización se podrán conocer los resultados de laboratorio y de imágenes, como Rayos X, ecografías, entre otros. En la especialidad de Equipamiento Médico, el diseño se realizó bajo el concepto de un Hospital Digital.



Figura 18. Hospital de Huarney

4.1.2.8. Explotación minera en el yacimiento de Marcona

Explotación minera en el yacimiento de Marcona (Ica) de Shougang Hierro Perú y en ese mismo mes comenzó la tercera etapa. Además, se incorporaron nuevas metodologías de trabajo y herramientas tecnológicas que han permitido mejorar la productividad y mantener la rentabilidad de las operaciones.

Y lo más importante para la compañía: se mantuvo el performance en seguridad y salud ocupacional que permitió alcanzar los 7 millones de horas-hombre de trabajo sin accidentes. Entre las nuevas tecnologías implementadas figuran un nuevo sistema de gestión de flota de alta precisión, que mide en tiempo real el recorrido, carga y ciertos parámetros de motor de los camiones mineros, así como la temperatura y presión de los neumáticos.



Figura 19. Explotación minera en el yacimiento de Marcona.

4.1.2.9. Construcción de edificios con departamentos

Por el alto nivel de satisfacción de sus clientes en la gestión de venta, entrega del departamento y el servicio posventa, Cosapi Inmobiliaria recibió en el 2020 la acreditación Best Place to Live, considerada la más importante certificación de calidad del sector Inmobiliario en América Latina.

Pese a las dificultades generadas en todo el mundo por la pandemia del COVID-19, el 2020 fue un año de intenso trabajo para Cosapi Inmobiliaria, pues continuó con el desarrollo de sus proyectos Sente, Nesta, Prana, Epique y Muvín.

Hasta el cierre del 2020, Cosapi Inmobiliaria había entregado 743 departamentos y mantiene en cartera más de 900 en todos sus proyectos, una muestra de su liderazgo en el mercado de Viviendas en el Perú.



Figura 20. Construcción de edificios con departamentos.

4.2. Resultados descriptivos

4.2.1. Validez del instrumento

Se realizó teniendo en cuenta el Juicio de expertos tal como se muestra en el anexo 03 y cuyo indicador es:

Total Máximo = (Nº criterios) x (Nº de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta).

$$\text{Validez} = \frac{\text{Total opinión}}{\text{Total máximo}} = \frac{228}{10 \times 5 \times 5} = \frac{228}{250} = 0,91 = 91\%$$

4.2.2. Confiabilidad del instrumento

Para realizar la prueba de confiabilidad se utilizó el procedimiento denominado Alfa de Cronbach, que fue aplicado a una prueba piloto de 18 trabajadores a los cuales se le aplicó la encuesta con 18 preguntas con 5 alternativas; se elaboró la base de datos que se muestra en el anexo N°05 utilizándose el programa estadístico SPSS para su procesamiento obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 2. *Indicador de confiabilidad del instrumento.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	18

Nota: Obtenido del visor de resultados del SPSS

Tabla 3: Contrastación de Valor.

<i>Rangos</i>	<i>Magnitud</i>
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Se observa en la tabla N° 03 un Índice de Alfa de Cronbach de 0,840; y según los rangos mostrados en tabla N°04 significa que el instrumento es confiable y amerita su aplicación.

4.2.3. Resultados descriptivos

4.2.3.1. Variable clima organizacional

Tabla 4. Variable clima organizacional

	Frecuencia		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi siempre	11	22,9	23,9	23,9
Siempre	35	72,9	76,1	100,0
Total	46	95,8	100,0	
Perdidos				
Sistema	2	4,2		
Total	48	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Nota: Visor de resultados del programa SPSS

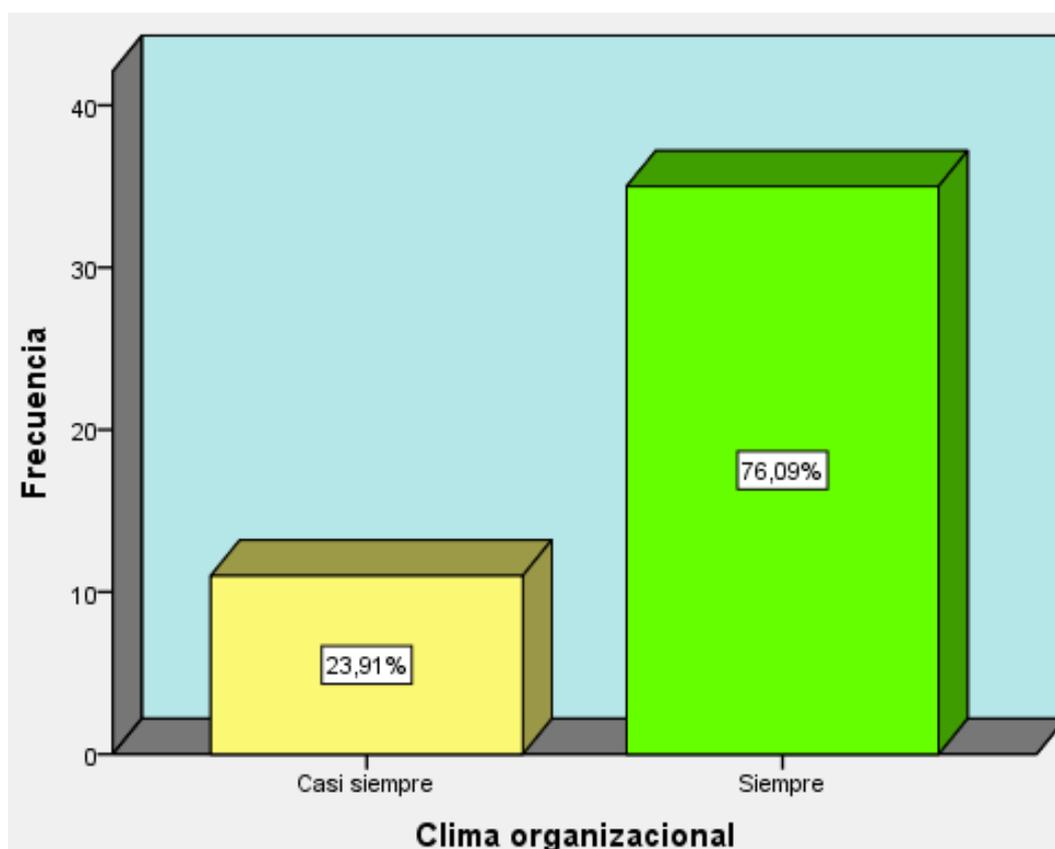


Figura 21. Variable Clima Organizacional.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

En la tabla 4 y en la figura 21, se describe la variable clima organizacional. Se evidencia que del 76,09% de encuestados siempre está de acuerdo, lo cual demuestra que los trabajadores están conforme en su mayoría con el clima organizacional que se da en la empresa.

4.2.3.1.1. Variable recursos humanos

Tabla 5. Variable recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi siempre	4	8,3	8,7	8,7
Siempre	42	87,5	91,3	100,0
Total	46	95,8	100,0	
Perdidos				
Sistema	2	4,2		
Total	48	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Nota: Visor de resultados del programa SPSS

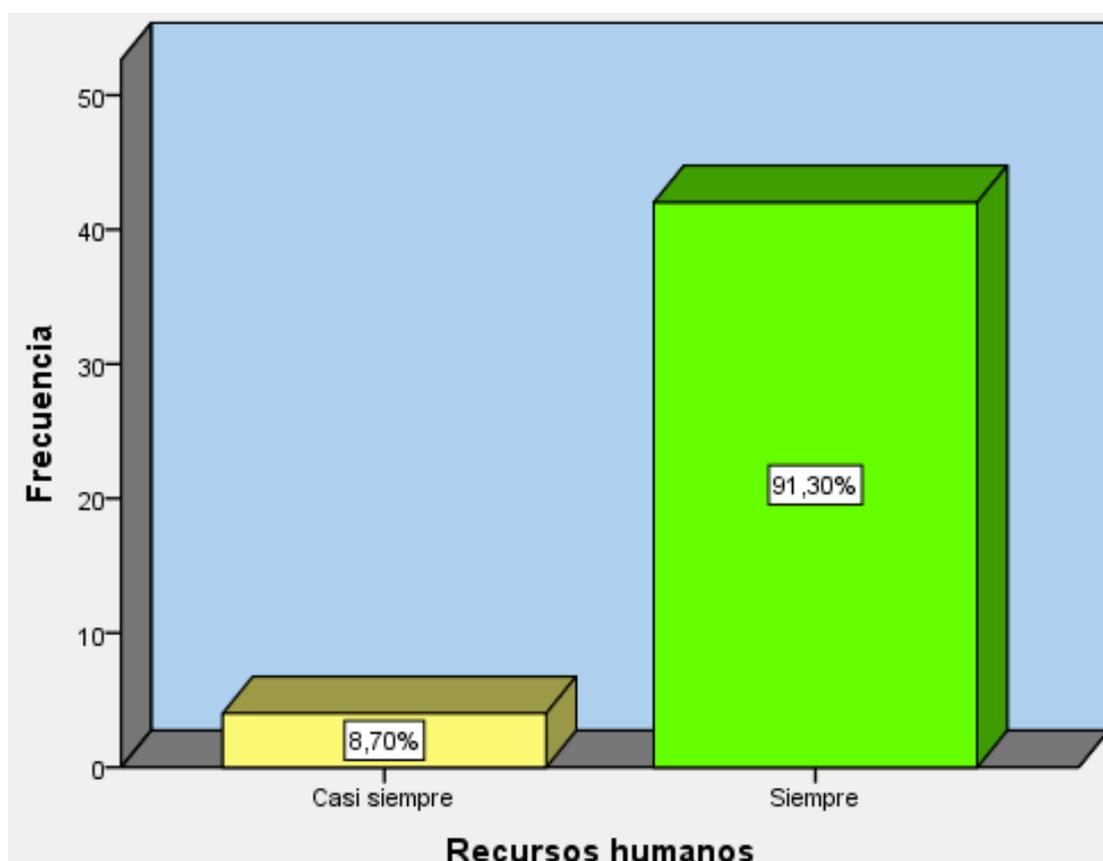


Figura 22. Variable recursos humanos.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

En la tabla 5 y en la figura 22, se describe la variable recursos humanos evidenciando que el 91,30% de encuestados siempre están de acuerdo con el trato de recursos humanos en la empresa; lo cual significa que el área de recursos humanos de la empresa siempre satisface las expectativas de los trabajadores.

4.2.3.1.2. Variable recursos físicos

Tabla 6. Variable recursos físicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi siempre	2	4,2	4,3	4,3
Siempre	44	91,7	95,7	100,0
Total	46	95,8	100,0	
Perdidos				
Sistema	2	4,2		
Total	48	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Nota: Visor de resultados del programa SPSS

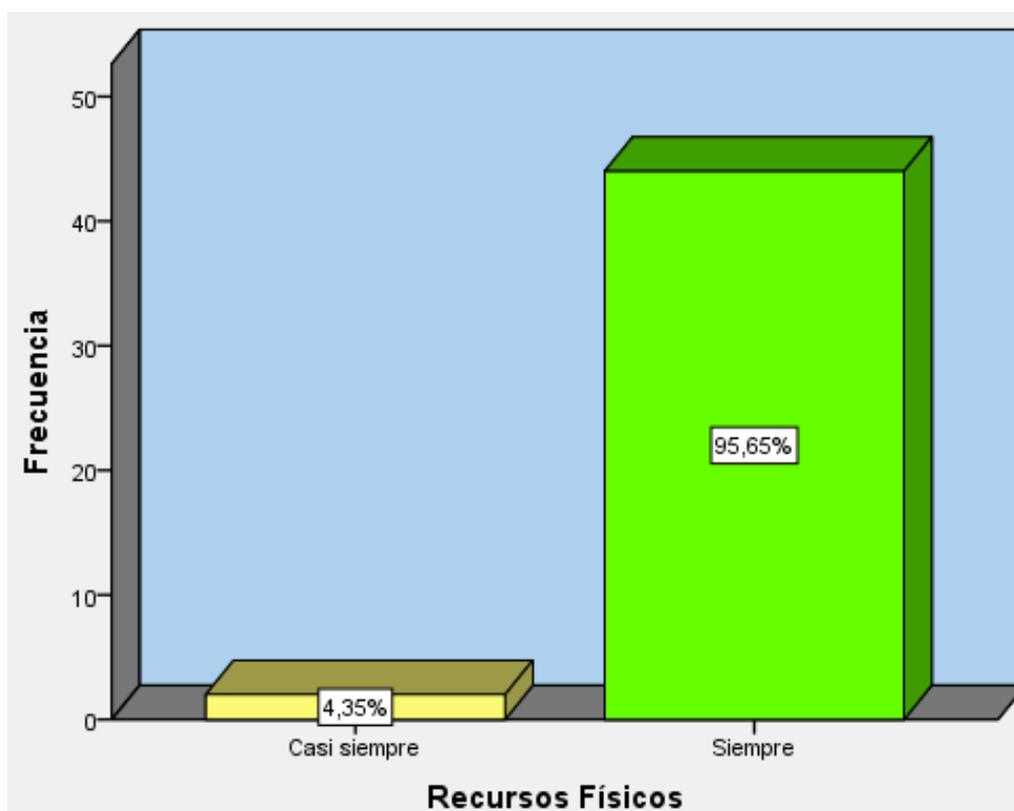


Figura 23. Recursos físicos

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

En la tabla 6 y en la figura 23, se describe la variable recursos físicos. Se evidencia que del 95,65% siempre está en desacuerdo con los recursos físicos que proporciona la empresa; demostrándose que la mayoría de los trabajadores consideran que los recursos físicos son los adecuados para el desarrollo de sus actividades.

4.2.3.1.3. Variable recursos organizacionales

Tabla 7. Variable recursos organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi siempre	5	10,4	10,9	10,9
Siempre	41	85,4	89,1	100,0
Total	46	95,8	100,0	
Perdidos				
Sistema	2	4,2		
Total	48	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Nota: Visor de resultados del programa SPSS



Figura 24. Variable recursos organizacionales.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

En la tabla 7 y en la figura 24, se describe los recursos organizacionales. Se evidencia que del 89,13% de trabajadores siempre están de acuerdo con los recursos físico, esto debido a la preocupación de la empresa brindar los recursos físicos necesario y de calidad para la satisfacción del trabajador.

4.2.3.2. Variable satisfacción laboral

Tabla 8. Variable satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi siempre	8	16,7	17,4	17,4
Siempre	38	79,2	82,6	100,0
Total	46	95,8	100,0	
Perdidos				
Sistema	2	4,2		
Total	48	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Nota: Visor de resultados del programa SPSS

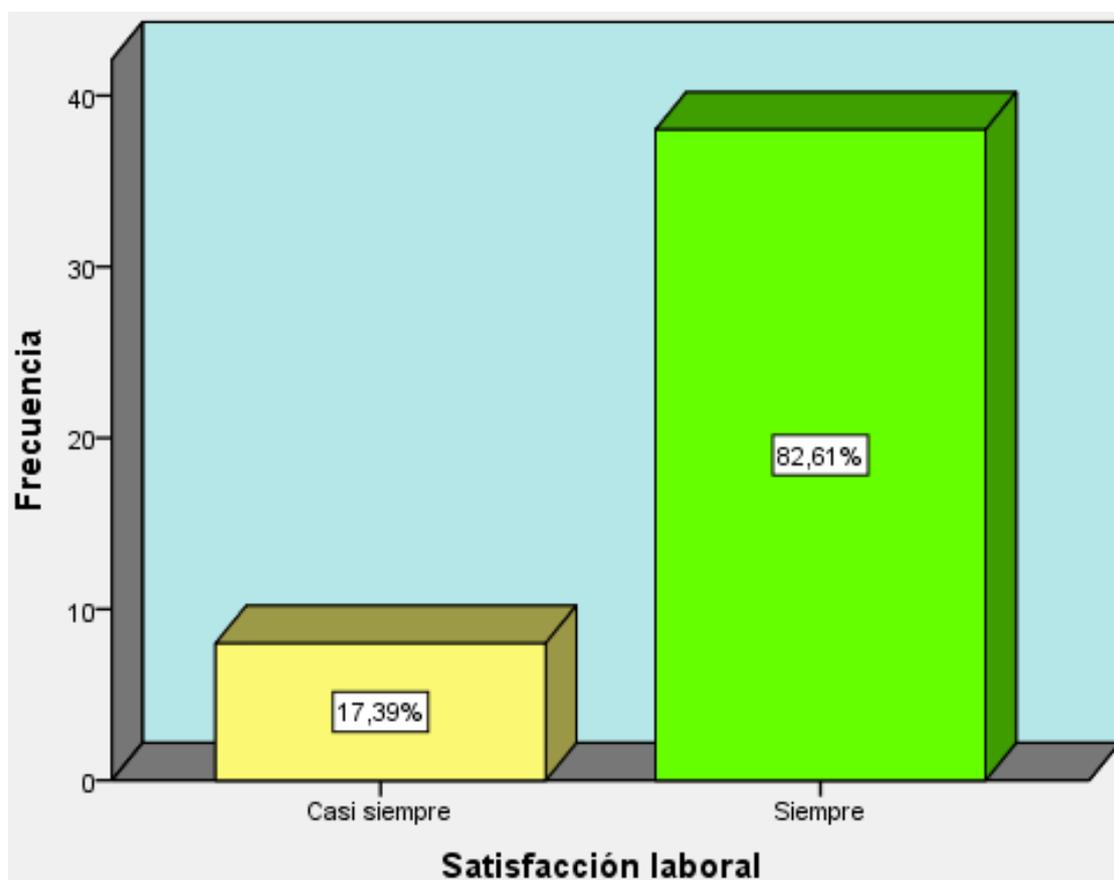


Figura 25. Variable impacto económico.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

En la tabla 8 y en la figura 25, se describe la variable satisfacción laboral. Se evidencia que del 82,61% están siempre de acuerdo, el 17,39% de encuestados casi siempre de acuerdo de acuerdo; lo cual demuestra la satisfacción en su puesto de trabajo de los trabajadores.

4.2.3.2.1. Variable condiciones de trabajo

Tabla 9. Variable condiciones de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	3	6,3	6,5	6,5
Válidos Siempre	43	89,6	93,5	100,0
Total	46	95,8	100,0	
Perdidos Sistema	2	4,2		
Total	48	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Nota: Visor de resultados del programa SPSS

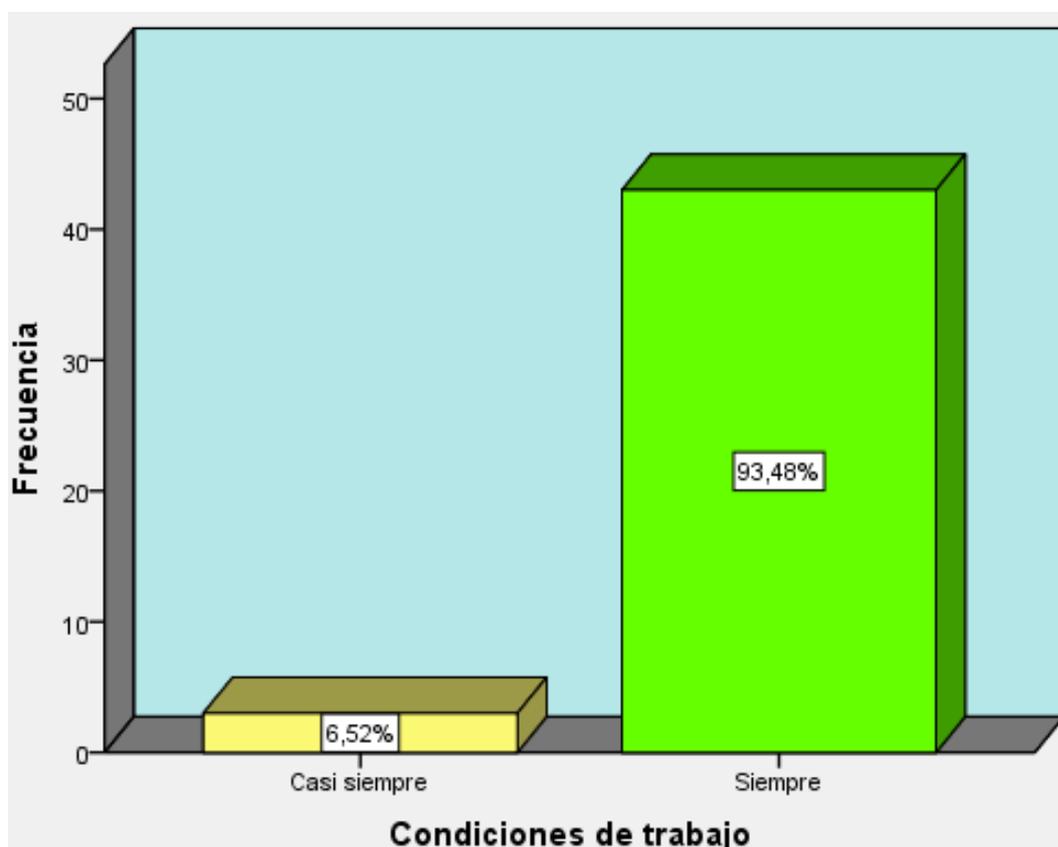


Figura 26. Variable condiciones de trabajo

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

En la tabla 9 y en la figura 26, se describe la variable condiciones de trabajo. Se evidencia que del 93,48% de los encuestados están siempre de acuerdo, el 6,52% de casi siempre de acuerdo, demostrando que a la mayoría está conforme con las condiciones de trabajo proporcionado por la empresa.

4.2.3.2.2. Variable compatibilidad con el puesto

Tabla 10. Variable compatibilidad con el puesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi siempre	1	2,1	2,2	2,2
Siempre	45	93,8	97,8	100,0
Total	46	95,8	100,0	
Perdidos				
Sistema	2	4,2		
Total	48	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Nota: Visor de resultados del programa SPSS

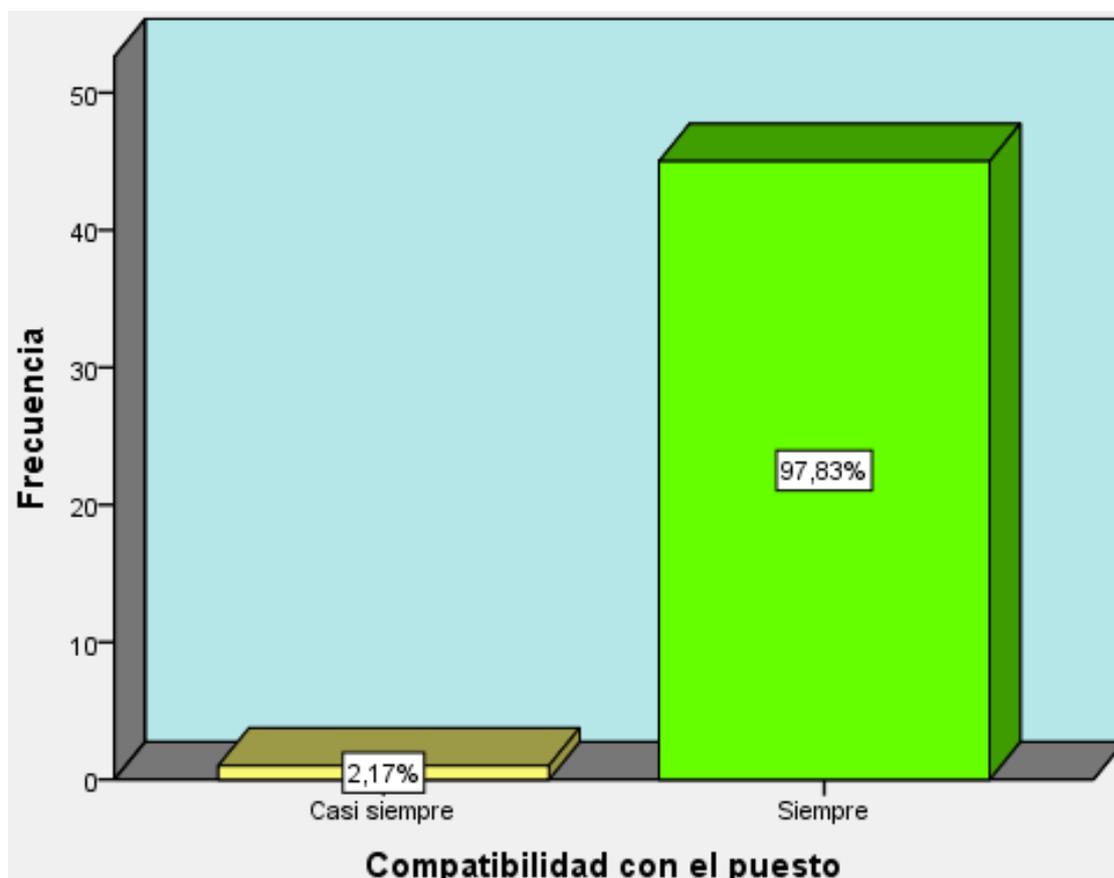


Figura 27. Variable compatibilidad con el puesto

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

En la tabla 10 y en la figura 27, se describe la variable compatibilidad con el puesto. Se evidencia que el 97,83% de encuestados siempre están de acuerdo con la gestión de las autoridades, el 2,17% casi siempre de acuerdo, demostrando la adaptabilidad con el puesto de trabajadores.

4.2.3.2.3. Variable beneficios personales

Tabla 11. Variable beneficios personales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	3	6,3	6,5
	Siempre	43	89,6	93,5
	Total	46	95,8	100,0
Perdidos	Sistema	2	4,2	
Total	48	100,0		

Fuente: Encuesta aplicada a los pobladores.

Nota: Visor de resultados del programa SPSS

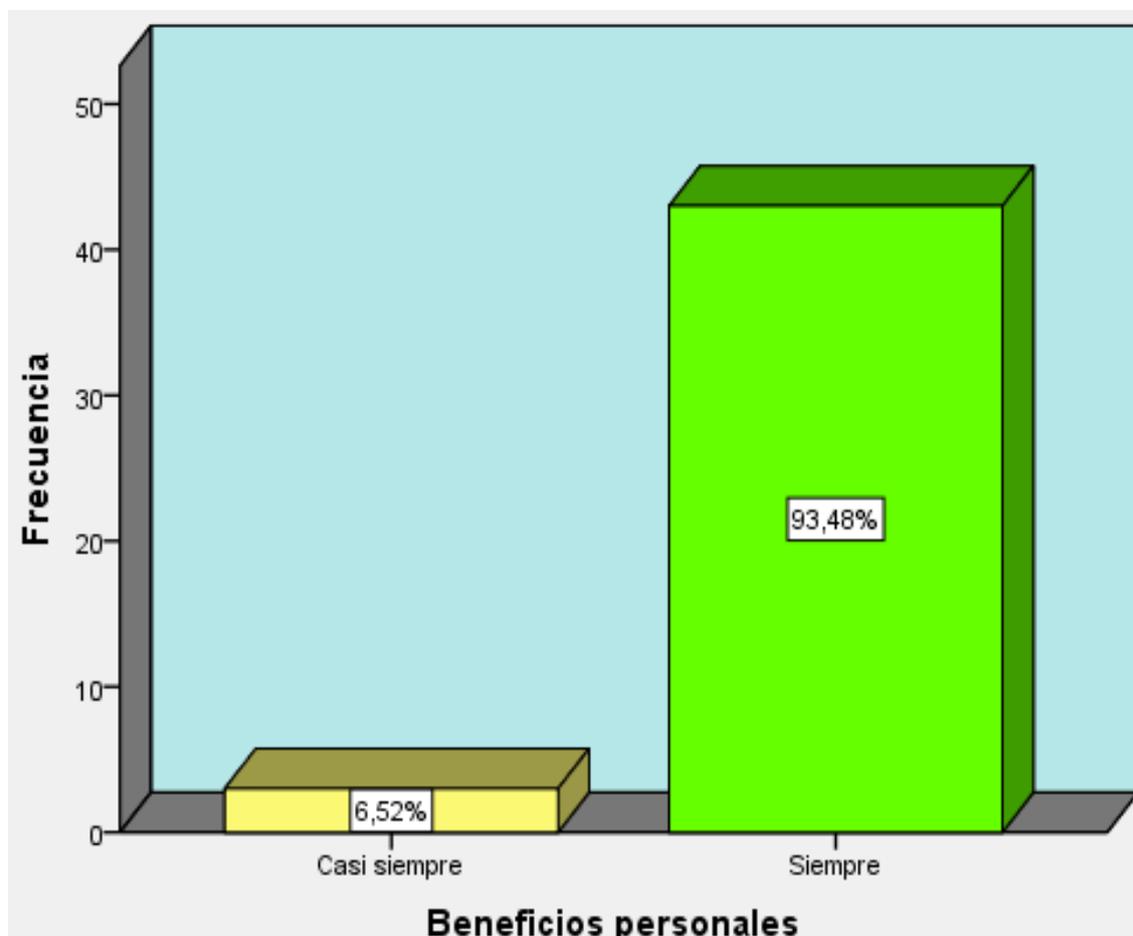


Figura 28. Variable beneficios personales

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores.

En la tabla 11 y en la figura 28, se describe la variable beneficio personales. Se evidencia que del 93,48% de trabajadores siempre están de acuerdo el 6,52% están casi siempre de acuerdo con los beneficios personales otorgados por la empresa.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Hipótesis general.

H0: El clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

H1: El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

Tabla 12.

Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral

Estadísticos de contraste		
	Clima organizacional	Satisfacción laboral
Chi-cuadrado	12,522 ^a	19,565 ^a
gl	1	1
Sig. asintót.	,000	,000

Fuente: Visor de resultados del programa SPSS



Figura 29. Valores de Chi-cuadrado.

Interpretación

En la tabla 12 y figura 29, se observa que el resultado de la prueba de Chi-cuadrado nos da un Sig. asintótica³ de 0.000, que es menor que $\alpha = 0.05$ ($0.000 < 0.05$); lo que permite deducir que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

4.3.2. Hipótesis específicas

4.3.2.1. Hipótesis específicas 01

H0: Los recursos humanos no se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

H1: Los recursos humanos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

Tabla 13.

Correlación entre los recursos humanos y la satisfacción laboral

Estadísticos de contraste		
	Recursos humanos	Satisfacción laboral
Chi-cuadrado	31,391 ^a	19,565 ^a
gl	1	1
Sig. asintót.	,000	,000

Fuente: Visor de resultados del programa SPSS.

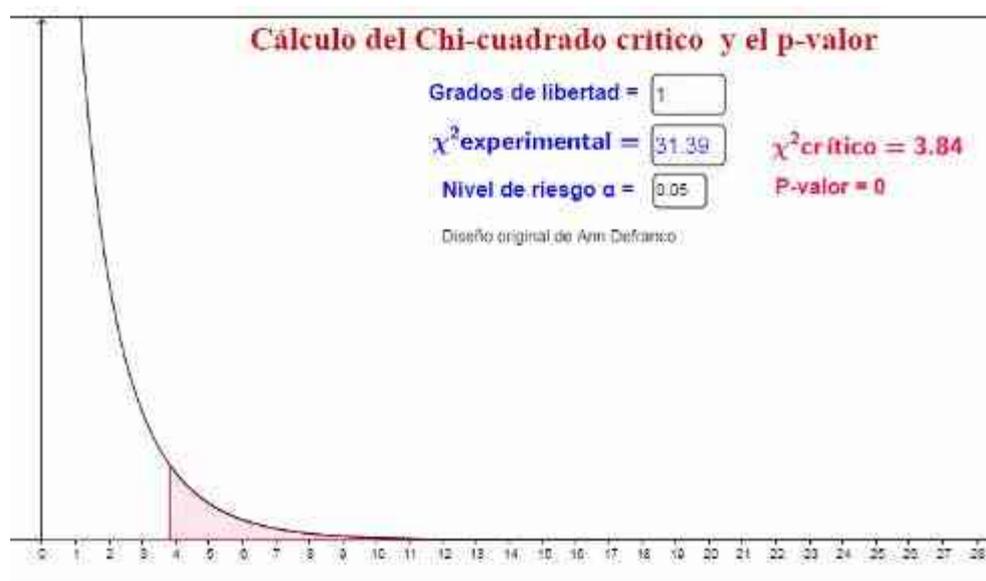


Figura 30. Valores de Chi-cuadrado.

Interpretación

En la tabla 13y figura 30, se observa que el resultado de la prueba de Chi cuadrado nos da un Sig. asintótica de 0.000; que es inferior3 a $\alpha = 0.05$ ($0.00 < 0.05$); esto nos permite3 deducir3 que los recursos humanos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

4.3.2.2. Hipótesis específicas 02

H0: Los recursos físicos no se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

H1: Los recursos físicos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

Tabla 14.

Correlación los recursos físicos y la satisfacción laboral

Estadísticos de contraste		
	Recursos Físicos	Satisfacción laboral
Chi-cuadrado	38,348 ^a	19,565 ^a
gl	1	1
Sig. asintót.	,000	,000

Fuente: Visor de resultados del programa SPSS



Figura 31. Valores de Chi-cuadrado

Interpretación

En la tabla 14y figura 31, se observa que el resultado de la prueba de Chi cuadrado nos da un Sig. asintótica de 0.000; que es inferior3 a $\alpha = 0.05$ ($0.00 < 0.05$); esto nos permite deducir que los recursos físicos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

4.3.2.3. Hipótesis específicas 03

H0: Los recursos organizacionales no se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

H1: Los recursos organizacionales se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

Tabla 15.

Correlación entre recursos organizacionales y la satisfacción laboral.

Estadísticos de contraste		
	Recursos Organizacionales	Satisfacción laboral
Chi-cuadrado	28,174 ^a	19,565 ^a
gl	1	1
Sig. asintót.	,000	,000

Fuente: Visor de resultados del programa SPSS



Figura 32. Valores de Chi-cuadrado.

Interpretación

En la tabla 15 y figura 32, se observa que el resultado de la prueba de Chi cuadrado nos da un Sig. asintótica de 0.000; que es inferior a $\alpha = 0.05$ ($0.00 < 0.05$); esto nos permite deducir que los recursos organizacionales se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.

CAPÍTULO V: DISCUSION

El resultado principal que se encontró fue que clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas, sustentándose esta aseveración dado que la prueba Chi cuadrado genera un Sig. asintótica de 0,000 que está por debajo del nivel de significancia 0,05.

Estos resultados se asemejan con lo encontrado por Salvador (2012) en su artículo “Clima Organizacional y satisfacción laboral” donde demuestra que existe alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional, concluyendo que el clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución.

Así también Salgado & Remeseiro (1996) en su artículo “Clima Organizacional y satisfacción Laboral en una Pyme” determinó que el clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables complejas e independientes, pero que mantienen relaciones entre sí moderada.

A esta conclusión llegó también Chiang , Salazar , Huerta & Nuñez (2008) en su artículo titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal”, los resultados obtenidos permiten decir que en este caso en particular se presenta

una relación suficiente y positiva entre las variables.

Al igual que Figueroa (2018) en la tesis titulada “Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S. A. en el periodo 2018” Los resultados obtenidos en la investigación permitieron concluir al nivel de significancia del $5\% = 0.05$ que, si existe correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Tau-B de Kendall, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,774, valor que muestra una asociación alta y directa entre dichas variables.

Por otro lado, se evidencia que las condiciones laborales y el clima organizacional en empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas es considerada de prioridad en la empresa por lo que los trabajadores consideran estas siempre satisfechos con la organización.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

De los objetivos considerados en el estudio y los resultados como consecuencia del procesamiento de datos se han obtenido como:

Primera conclusión que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas, demostrado a través de la prueba de Chi cuadrado con un Sig. asintótica de 0.000 que es inferior $= 0,05$; evidenciándose la relación entre las variables.

Como segunda conclusión se obtuvo que los recursos humanos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas, demostrado a través de la prueba Chi cuadrado con un Sig. asintótica³ de 0.000 que es inferior $= 0,05$; evidenciándose la relación entre las variables.

La tercera conclusión muestra que, los recursos físicos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas., demostrada a través de la prueba Chi cuadrado con un Sig. asintótica³ de 0.000 que es inferior $= 0,05$; evidenciándose la relación entre las variables.

Finalmente, la cuarta conclusión evidencia que, los recursos organizacionales se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas, demostrado a través de la prueba de Chi cuadrado con un Sig. asintótica de 0.000 que es inferior $= 0,05$; evidenciándose la relación entre las variables.

6.2. Recomendaciones

Considerando que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas, se recomienda fortalecer el clima organizacional en la empresa mediante reuniones de confraternidad y esparcimiento cada fin de semana haciendo que participen todos los trabajadores.

Teniendo en cuenta que los recursos humanos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas, se recomienda propiciar la comunicación fluida y pertinente entre los trabajadores mediante foros y reuniones virtuales-.

Considerando que los recursos físicos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas, se recomienda proporcionar el equipamiento y los elementos de bioseguridad en condiciones de calidad y en el tiempo oportuno.

Considerando que los recursos organizacionales se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas, se recomienda realizar capacitaciones permanentes sobre el cumplimiento del manual de organización y funciones además sobre convivencia en tiempos de pandemia.

Se recomienda gestionar la instalación de un centro de salud de primera línea para atención de enfermedades pandémicas.

Debe tenerse en cuenta también la capacitación de especialización en cada puesto de trabajo.

Se debe propiciar puestos de trabajo a través de las obras a pobladores de la zona.

CAPITULO VII. REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Patria.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Patria.
- Benavente Garcia, M. (2015). *Efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional de los trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional de san Antonio Abad del Cusco-2015*. Arequipa: Universidad.
- Bernal, C. (2010). *Metodologíam de la investigación*. Colombia: pearson.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Partido de Núñez, A. (2007). Clima Organizacional y satisfacción Laboral en un establecimiento de salud. *EBESCO*, 61-76.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal . *Universum*, 66-85.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Figueroa Vargas, J. E. (2018). *Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Prestadora*. Lima: Universidad.
- Ganga Contreras, F. A., Piñones Santana, M. A., & Saavedra Moyano, L. (2015). Clima organizacional. *FENOpinaonline*, 9-25.
- Jaik Dipp, A. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional. *Diálogos educativos*, 119-129.
- Ponce Ticse, C. A. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura Junín - 2016*. Huancayo: Universidad.
- Quiliche Alcalde, W. E. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Instituto de Salud Mental Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2017*. Lima: Universitaria.
- Salgado Jesus, F., & Remeseiro , C. (1996). Clima Organizacional y Satisfacción laboral en una Pyme. *Psicothema*, 329-335.
- Salvador, J. A. (2012). Clima Organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano de Seguro Social*, 307-314.
- Sandoval Caraveo, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 78-82.
- Sandoval caraveo, M. (2004). Conceptos y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 78-82.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de salud Pública*.
- Uribe Prado, J. F. (2014). *Lima y ambiente organizacional*. Colombia: El manual moderno.

Vallejo Calle, O. E. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o realidad*. Barranquilla-Colombia: Educosta.

Vásconez García, J. M. (2019). “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito, 2018*”. Piura: Universidad.

7.2. Fuentes electrónicas

(s.f.). Obtenido de LosRecursosHumanos.com:

<https://www.losrecursoshumanos.com/recursos-fisicos-de-una-empresa/>

Pérez Porto, J. (2014). *Definición.de*. Obtenido de [https://definicion.de/condicion-de-trabajo/Buenas tareas](https://definicion.de/condicion-de-trabajo/Buenas_tareas). (2 de Noviembre de 2011). Obtenido de

<https://www.buenastareas.com/ensayos/Compatibilidad-Entre-Trabajo-y-Personalidad/3022514.html#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20compatibilidad%20de,las%20demandas%20de%20sus%20trabajos>.

Bumeran. (11 de Abril de 2019). Obtenido de <https://www.bumeran.com.pe/noticias/8-beneficios-laborales-trabajador-conocer/>

Cabrera, G. (1996). *Apuntes de cátedra*. Obtenido de

<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADBD0000644/C1.pdf>

Desarrollo de emprendedores. (1 de Enero de 2012). *Marco teórico.com*. Obtenido de <https://www.marcoteorico.com/curso/115/desarrollo-de-emprendedores/949/impacto-economico>

Page Personnel. (s.f.). Obtenido de <https://www.pagepersonnel.es/advice/empresas/atraer-candidatos/venda-sus-beneficios-mas-alla-del-salario>

Pino Gotuzzo, R. (s.f.). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/disenometodologico-de-una-investigacion/>

Robles, F. (s.f.). *lider.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenometodologico-investigacion/>

Vásconez García, J. M. (2019). “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito, 2018*”. Piura: Universidad.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

TITULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL TRABAJADOR DE LA EMPRESA COSAPI S.A. EN EL PROYECTO CONSERVACIÓN VIAL CAJAMARCA – CHACHAPOYAS, 2021”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Indicadores	Métodos
<p>Problema general</p> <p>¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas, 2021.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Clima organizacional</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>-Recursos humanos</p> <p>-Recursos físicos</p> <p>-Recursos organizacionales</p>	<p>-Motivación.</p> <p>-Capacitación.</p> <p>-Comunicación.</p> <p>-Ambiente de trabajo.</p> <p>-Herramientas de trabajo</p> <p>-Implementos de bioseguridad</p> <p>Normas de convivencia.</p> <p>-Manual de organización y funciones</p> <p>-Liderazgo</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de la investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población =88</p> <p>Muestra =46</p> <p>Técnicas para la recolección de datos:</p> <p>Encuesta</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera los recursos humanos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas?</p> <p>¿De qué manera los recursos físicos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas?</p> <p>¿De qué manera los recursos organizacionales se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación de los recursos humanos con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.</p> <p>Determinar la relación de los recursos físicos con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.</p> <p>Determinar la relación de los recursos organizacionales con la satisfacción laboral del trabajador de la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.</p>	<p>Los recursos humanos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.</p> <p>Los recursos físicos se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.</p> <p>Los recursos organizacionales se relacionan con la satisfacción laboral del trabajador en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas.</p>	<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción laboral.</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>-Condiciones de trabajo</p> <p>-Compatibilidad con el puesto</p> <p>-Beneficios personales</p>	<p>-Seguridad</p> <p>-Higiene.</p> <p>-Apoyo.</p> <p>Horario.</p> <p>-Dominio del área.</p> <p>-Autonomía.</p> <p>-Salario.</p> <p>-Reconocimiento.</p> <p>-Promociones.</p>	<p>Instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Técnicas para el procesamiento de la información</p> <p>Paquete estadístico SPSS 21.0</p> <p>Estadística descriptiva e inferencial para la prueba de hipótesis</p> <p>Para presentación de datos</p> <p>Cuadros, Tablas estadísticas y Gráficos, indicadores</p> <p>Para el informe final:</p> <p>Esquema propuesto por el RGT-UNJFSC.</p>

Anexo 02

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

A.-Presentación:

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la variable **clima organizacional** en la empresa COSAPI S.A. en el proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas; que es de gran importancia para mi investigación y que serán procesadas con toda confidencialidad, respetando el anonimato en la presentación de los resultados.

B.- Datos generales:

Sexo	Edad	Labor que desempeña
Masculino () Femenino ()		

C.- Indicaciones:

Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.

Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.

Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro

La escala de calificación es la siguiente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL						
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
Recursos humanos						
1	¿Eres optimista y confías en alcanzar tarde o temprano tu meta?					
2	¿Se cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?					
3	¿Considera que la comunicación fluye bien en nuestra empresa?					
Recursos físicos						
4	¿El ambiente de trabajo es el adecuado para que realice sus labores?					
5	¿Dispone de los materiales y el equipamiento que necesito para hacer correctamente mi trabajo?					
6	¿Cuenta con los equipos e implementos de bioseguridad para realizar sus labores?					
Recursos organizacionales						
7	¿Se cumplen las normas de convivencias establecidas en la empresa donde labora?					
8	¿El manual de organización de funciones satisface sus expectativas?					
9	¿Incentiva usted el crecimiento de los trabajadores de su departamento?					

Gracias por tu colaboración

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

A.-Presentación:

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la variable **satisfacción laboral** de los trabajadores en la empresa COSAPI S.A. del proyecto conservación vial Cajamarca – Chachapoyas; sus colaboraciones son de importancia para mi investigación y que serán procesadas con toda confidencialidad, respetando el anonimato en la presentación de los resultados.

Sexo	Edad	Labor que desempeña
Masculino () Femenino ()		

C.- Indicaciones:

Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.

Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.

Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro

La escala de calificación es la siguiente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIONES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL						
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
Condiciones de trabajo						
1	¿Cuenta con las medidas de protección contra la COVID-19 en el trabajo?					
2	¿Hay directrices para el uso de mascarillas, lavado de manos, distanciamiento social y si los hubiera se cumplen a plenitud?					
3	¿Cuenta con el apoyo cuando encuentra dificultades de sus pares y superiores?					
Compatibilidad con el puesto						
4	¿El horario en su trabajo es el adecuado y lo cumple?					
5	¿Las actividades que realiza son de su dominio y lo realiza con satisfacción?					
6	¿Tiene autonomía en el desarrollo de sus actividades y no está expuesto al acoso laboral?					
Beneficios personales						
7	¿El salario percibido satisface sus expectativas?					
8	¿Considera Ud. tener un reconocimiento de las labores que realiza?					
9	¿Las promociones en su centro de trabajo considera que se da por la meritocracia?					

Gracias por tu colaboración

Anexo 04. Matriz de análisis de Juicio de Expertos.

CRITERIOS	JUECES					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad:	5	5	4	5	4	23
Objetividad:	5	5	5	4	5	24
Actualidad:	4	5	4	5	4	22
Organización:	5	4	5	5	4	23
Suficiencia:	5	4	5	4	5	23
Intencionalidad:	5	5	4	4	3	21
Consistencia:	5	4	4	5	4	22
Coherencia:	4	5	5	4	5	23
Metodología:	5	4	5	5	5	24
Pertinencia:	4	5	4	5	5	23
TOTAL: de Opinión	47	46	45	46	44	228

Nota: Elaboración propia.

Total Máximo = (N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta).

$$Validez = \frac{Total\ opinión}{Total\ máximo} = \frac{228}{10 \times 5 \times 5} = \frac{228}{250} = 0,91 = 91\%$$

Anexo 05. Base de datos

Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiquetas	Valores	Faltantes	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ID	Numérico	2	0	IDENTIFICACIÓN	Ninguna	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P1	Numérico	2	0	PREGUNTA 1	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P2	Numérico	2	0	PREGUNTA 2	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Faltada
4	P3	Numérico	2	0	PREGUNTA 3	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P4	Numérico	2	0	PREGUNTA 4	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P5	Numérico	2	0	PREGUNTA 5	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P6	Numérico	2	0	PREGUNTA 6	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P7	Numérico	2	0	PREGUNTA 7	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P8	Numérico	2	0	PREGUNTA 8	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P9	Numérico	2	0	PREGUNTA 9	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P10	Numérico	2	0	PREGUNTA 10	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P11	Numérico	2	0	PREGUNTA 11	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P12	Numérico	2	0	PREGUNTA 12	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P13	Numérico	2	0	PREGUNTA 13	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P14	Numérico	2	0	PREGUNTA 14	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P15	Numérico	2	0	PREGUNTA 15	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P16	Numérico	2	0	PREGUNTA 16	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P17	Numérico	2	0	PREGUNTA 17	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P18	Numérico	2	0	PREGUNTA 18	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
20	R1	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
21	R1M	Numérico	2	0	Recursos huma	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Faltada
22	RF	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
23	RFM	Numérico	2	0	Recursos Fisicos	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
24	RO	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
25	ROM	Numérico	2	0	Recursos Orga...	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
26	ICD	Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada
27	ICDM	Numérico	2	0	Clima organiz	{1, Nunca}	Ninguna	6	Centrado	Ordinal	Entrada

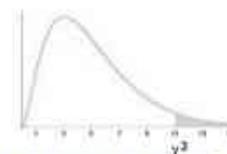
Vista de datos para la prueba piloto de

	ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
2	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
7	7	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
8	8	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
9	9	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
10	10	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
11	11	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
12	12	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
13	13	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
14	14	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
15	15	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
16	16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
17	17	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
18	18	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
19	19	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
20	20	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
21	21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
22	22	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
23	23	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
24	24	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
25	25	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
26	26	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 6: Tabla Chi - cuadrado

Cátedra: Probabilidad y Estadística
 Facultad Regional Mendoza
 UTN

Tabla D.7: VALORES CRÍTICOS DE LA DISTRIBUCIÓN JI CUADRADA

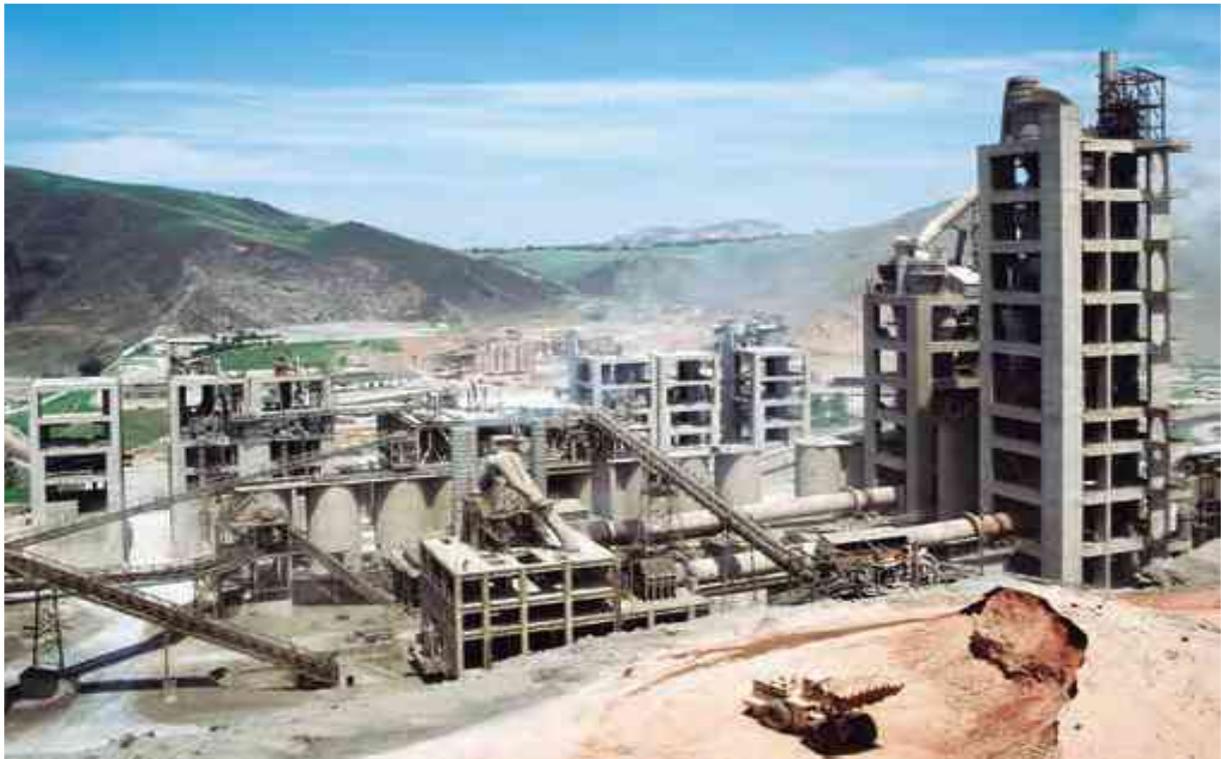


g.d.l	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35	0,40	g.d.l
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708	1
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833	2
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,283	2,946	3
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045	4
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132	5
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211	6
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283	7
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351	8
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,656	10,006	9,414	9
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,781	11,097	10,473	10
11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275	15,767	14,631	13,701	12,899	12,184	11,530	11
12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549	16,989	15,812	14,845	14,011	13,266	12,584	12
13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812	18,202	16,985	15,984	15,119	14,345	13,636	13
14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064	19,406	18,151	17,117	16,222	15,421	14,685	14
15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307	20,603	19,311	18,245	17,322	16,494	15,733	15
16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542	21,793	20,465	19,369	18,418	17,565	16,780	16
17	40,790	35,718	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587	24,769	22,977	21,615	20,489	19,511	18,633	17,824	17
18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,869	25,989	24,155	22,760	21,605	20,601	19,699	18,868	18
19	43,820	38,582	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144	27,204	25,329	23,900	22,718	21,689	20,764	19,910	19
20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410	28,412	26,498	25,038	23,828	22,775	21,826	20,951	20
21	46,797	41,401	38,932	36,343	35,479	34,759	33,597	32,671	29,615	27,662	26,171	24,935	23,858	22,888	21,991	21
22	48,268	42,796	40,289	37,659	36,781	36,049	34,867	33,924	30,813	28,822	27,301	26,039	24,939	23,947	23,031	22
23	49,728	44,181	41,638	38,968	38,076	37,332	36,131	35,172	32,007	29,979	28,429	27,141	26,018	25,006	24,069	23
24	51,179	45,559	42,980	40,270	39,364	38,609	37,389	36,415	33,196	31,132	29,553	28,241	27,096	26,063	25,106	24
25	52,620	46,928	44,314	41,566	40,646	39,880	38,642	37,652	34,382	32,282	30,675	29,339	28,172	27,118	26,143	25
26	54,052	48,290	45,642	42,856	41,923	41,146	39,889	38,885	35,563	33,429	31,795	30,435	29,246	28,173	27,179	26
27	55,476	49,645	46,963	44,140	43,195	42,407	41,132	40,113	36,741	34,574	32,912	31,528	30,319	29,227	28,214	27
28	56,892	50,993	48,278	45,419	44,461	43,662	42,370	41,337	37,916	35,715	34,027	32,620	31,391	30,279	29,249	28
29	58,301	52,336	49,588	46,693	45,722	44,913	43,604	42,557	39,087	36,854	35,139	33,711	32,461	31,331	30,283	29
30	59,703	53,672	50,892	47,962	46,979	46,160	44,834	43,773	40,256	37,990	36,250	34,800	33,530	32,382	31,316	30
31	61,098	55,003	52,191	49,226	48,232	47,402	46,059	44,985	41,422	39,124	37,359	35,887	34,598	33,431	32,349	31
32	62,487	56,328	53,486	50,487	49,480	48,641	47,282	46,194	42,585	40,256	38,466	36,973	35,665	34,480	33,381	32
33	63,870	57,648	54,776	51,743	50,725	49,876	48,500	47,400	43,745	41,386	39,572	38,058	36,731	35,529	34,413	33
34	65,247	58,964	56,061	52,995	51,966	51,107	49,716	48,602	44,903	42,514	40,676	39,141	37,795	36,576	35,444	34
35	66,619	60,275	57,342	54,244	53,203	52,335	50,928	49,802	46,059	43,640	41,778	40,223	38,859	37,623	36,475	35
40	73,402	66,766	63,691	60,436	59,342	58,428	56,946	55,758	51,805	49,244	47,269	45,616	44,165	42,848	41,622	40
60	99,607	91,952	88,379	84,580	83,298	82,225	80,482	79,082	74,397	71,341	68,972	66,981	65,227	63,628	62,135	60
80	124,839	116,321	112,329	108,069	106,629	105,422	103,459	101,879	96,578	93,106	90,405	88,130	86,120	84,284	82,566	80
90	137,208	128,299	124,116	119,648	118,136	116,869	114,806	113,145	107,565	103,904	101,054	98,650	96,524	94,581	92,761	90
100	149,449	140,169	135,807	131,142	129,561	128,237	126,079	124,342	118,498	114,659	111,667	109,141	106,906	104,862	102,946	100
120	173,617	163,648	158,950	153,918	152,211	150,780	148,447	146,567	140,233	136,062	132,806	130,055	127,616	125,383	123,289	120
140	197,451	186,847	181,840	176,471	174,648	173,118	170,624	168,613	161,827	157,352	153,854	150,894	148,269	145,863	143,604	140

Anexo 07. Obras emblemáticas

1970

Ejecución del Montaje Electromecánico de la Adición de la Planta de Cementos Lima.



1976

Participación en las estaciones 8 y 9 del Oleoducto Norperuano.



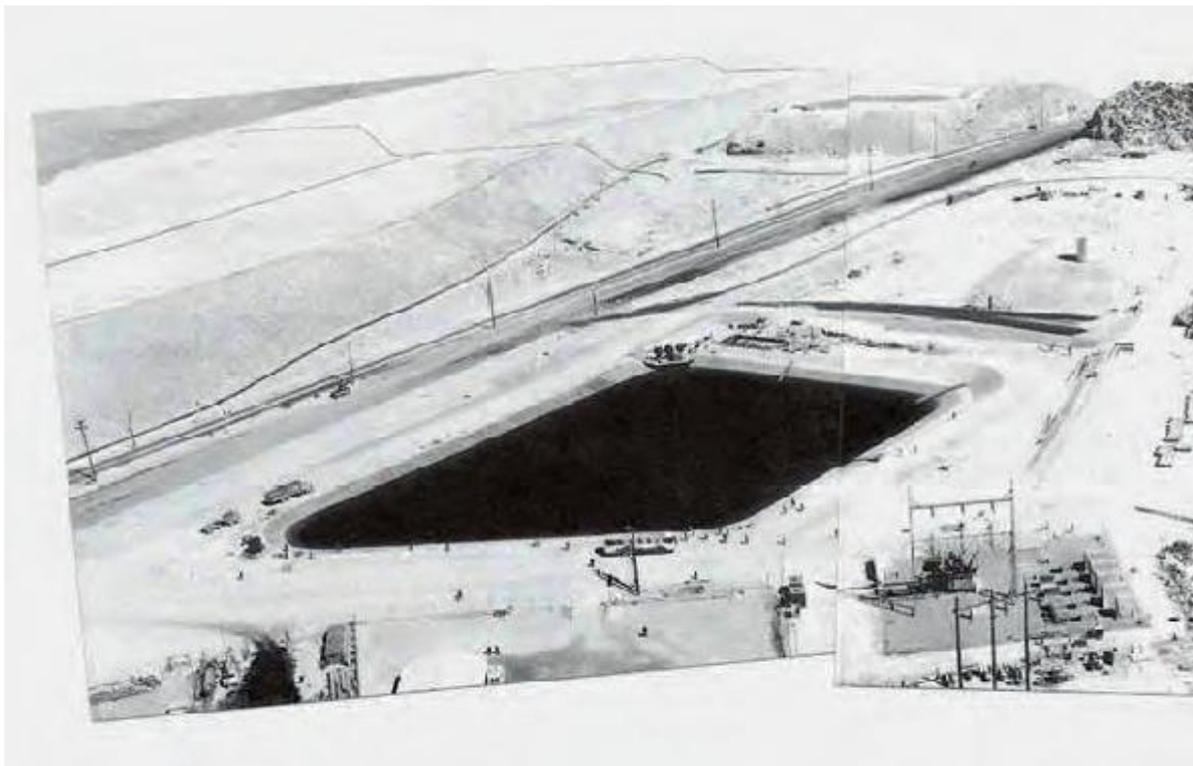
1980-90

Diversificación hacia obras civiles y carreteras.



1994

Ejecución del proyecto de lixiviación por solventes y electrodeposición en Toquepala.



1997

Construcción del Jockey Plaza Shopping Center.



1998

Inicia la Gerencia de Construcción de Antamina EPCM.



2000

Concesión y modernización del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.



2010-2020

Obras internacionales: Montaje Mecánico Pueblo Viejo, en República Dominicana; y las cimentaciones de concreto de la Refinería de Cartagena, en Colombia.



2016

Construcción de la nueva sede del Banco de la Nación.



2011

Adjudicación de la Línea 2 del Metro de Lima.



2019

Ampliación de la Villa Deportiva Nacional (Videna).



Anexo 08

Evidencias de la obra - Proyecto Conservación Vial Cajamarca – Chachapoyas

