



Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI

<http://revistacunori.com>

DOI: <https://doi.org/10.36314/cunori.v2i1.50>

ISSN: 2617- 474X (impresa) / 2617- 4758 (en línea)



Como citar el artículo

Guevara, O. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas. Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI, 2(1). 35-40. <https://doi.org/10.36314/cunori.v2i1.50>

El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas

The organizational climate and its relationship with labor satisfaction in the administrative collaborators of the municipalities of Chiquimula, Quezaltepeque and Esquipulas

Oscar Guevara*, Felipe Agustín

Centro Universitario de Oriente -CUNORI, Universidad de San Carlos de Guatemala

Recibido: 09 de marzo de 2018 Aceptado: 15 de julio de 2018

Disponible en internet el 17 de agosto de 2018

*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: oscar_guevara12@hotmail.com

Resumen

Las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas, ejercen funciones de gobierno y administran los intereses del municipio, en donde se detectó insatisfacción laboral por parte de los colaboradores administrativos, impactando directamente en la atención a los usuarios de las diferentes oficinas, lo que es influenciado por aspectos que integran el clima organizacional, como la infraestructura, las características estructurales, el ambiente social, características personales y el comportamiento organizacional. El estudio permitió establecer las deficiencias que posee las municipalidades en cuanto a su clima organizacional, estableciendo la relación que tiene con la satisfacción laboral, de los colaboradores administrativos de acuerdo a diferentes aspectos. Como técnicas de investigación se utilizó, la observación, entrevista y encuestas. Realizando un análisis descriptivo e inferencial de tipo correlacional, utilizando el programa SPSS (versión 15.0); con el objeto de determinar, si el “clima organizacional”, influye sobre la satisfacción laboral. Tomando como referencia que a un nivel de significancia de 0.01, se “Acepta” la hipótesis de investigación “A mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas”, siendo la significancia bilateral de correlación (.000) menor al alfa aplicado (0.01); obteniendo un grado de correlación de 0.814 “positiva alta”.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, colaboradores administrativos, dirección de unidad, municipalidades

Abstract

The municipalities of Chiquimula, Quezaltepeque and Esquipulas, are established as public law institutions that are intended to exercise government functions and manage the interests of the municipality, where labor dissatisfaction was detected by administrative collaborators, directly impacting the attention to the users of the different offices, which is influenced by aspects that integrate the organizational climate, such as, the infrastructure, the structural characteristics, the social environment, the personal characteristics and organizational behavior. The study allowed to establish the deficiencies that the municipalities have in terms of their organizational climate, establishing the relationship that has with the job satisfaction of the administrative collaborators according to different aspects. As research techniques we used: observation, interview and survey; performing a descriptive and inferential analysis of correlation type, using the SPSS program (version 15.0); in order to determine if the “organizational climate” influences job satisfaction. Taking as a reference that at a significance level of 0.01, the research hypothesis is “Accepted” “A better

Los textos publicados en la revista son responsabilidad exclusiva de los autores.

organizational climate, greater job satisfaction in the administrative collaborators of the municipalities of Chiquimula, Quezaltepeque and Esquipulas”, being the bilateral significance of correlation (.000) lower than the applied alpha (0.01); obtaining a degree of correlation of 0.814 “positive high”.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, administrative collaborators, unit management, municipalities

Introducción

Diversos estudios señalan que los trabajadores que poseen condiciones de trabajo inadecuados desarrollan cierto grado de insatisfacción laboral, con bajos niveles de desempeño y productividad. Por lo que se establece que el clima organizacional y la satisfacción laboral son indicadores que deben ser tomados en cuenta para planificar y ejecutar estrategias que permitan mejorar la dirección de la organización. Haciendo énfasis en las municipalidades del departamento de Chiquimula, en cuanto a comportamientos y actitudes, como la atención en el servicio, la rotación del personal, las ausencias, las llegadas tardes, la pérdida de talento y productividad.

Planteándose la hipótesis general de investigación “A mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas”; realizando su comprobación por medio de un estudio tipo transversal correlacional. Al final del estudio se detectó insatisfacción laboral por parte de los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas. Partiendo de esta conceptualización se establecen los factores del clima organizacional de las municipalidades que influyen en el grado de satisfacción laboral de sus colaboradores administrativos.

Materiales y métodos

El cuestionario está integrado por tres secciones en la sección I se recabó información de los colaboradores administrativos, como por ejemplo la unidad/departamento, puesto, género, estado civil, religión, edad, años de laborar, nivel de escolaridad y tipo de contrato. Se indagó sobre la variable clima organizacional en la cual se reúnen las dimensiones representativas de la cinco variables que establece el modelo utilizado, tomando en cuenta el ambiente físico, las características estructurales, el ambiente social, las características personales y el comportamiento organizacional, distribuidos en 50 ítems, se utilizó la tabla de contingencia en los cuales se calificaron los reactivos de la siguiente manera: calificación máxima de 250 (50 ítems x 5 escala tipo Likert) y la calificación mínima de 50.

En la variable satisfacción laboral, se reunieron las dimensiones representativas de las variables según el modelo utilizado, la motivación, el reconocimiento, la formación, la dirección de la unidad, el puesto de trabajo y el ambiente de trabajo, la interacción con los compañeros, la comunicación, la coordinación, la implicación a la mejora, las condiciones ambientales, la infraestructura y los recursos, distribuidos en 40 ítems. La calificación máxima de 200 (40 ítems x 5 respuestas en escala de Likert), la calificación mínima de 40. La guía de observación permitió registrar comportamientos o características observables que aportaron información relevante a la investigación. La guía de observación incluyó aspectos observables del clima organizacional, condiciones físicas, ambientales, tecnológicas y de infraestructura en el puesto de trabajo.

La guía de entrevista utilizada fue semiestructurada, orientada a los jefes de cada oficina, la cual se utilizó con el fin de profundizar sobre aspectos del clima organizacional que predominan, utilizando la información para contrastar los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados y dar mayor objetividad a la investigación. El clima organizacional se abordó de acuerdo a la conceptualización de Cabrera (1999), el cual establece cinco variables: ambiente físico, estructurales, ambiente social, personales y variables propias del comportamiento organizacional, la cuales especifican el clima organizacional, por medio de la percepción que los empleados tienen de ellas en la organización.

La satisfacción laboral se comprende según Andresen, et al (2007) como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”. Estos requerimientos se establecen en “la motivación y el reconocimiento, formación, dirección de la unidad, el puesto de trabajo, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, comunicación y coordinación, implicación en la mejora, condiciones ambientales, infraestructura y recursos”, propuesto por la unidad de evaluación de la calidad, de la Universidad de Salamanca, España (2009).

De acuerdo a Hernández, et al., (2010), se utilizó el método hipotético- deductivo, bajo un enfoque mixto de tipo transversal correlacional el cual permitió poner a prueba la hipótesis de investigación “A mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas.” y las hipótesis específicas, a mejor ambiente físico, mayor satisfacción laboral, a mejor características estructurales, mayor satisfacción laboral, a mejor ambiente social, mayor satisfacción laboral, a mejor características personales, mayor satisfacción laboral, a mejor comportamiento organizacional, mayor satisfacción laboral. Para la prueba de hipótesis, se utilizó el programa estadístico para Windows SPSS (versión 15.0).

La recopilación de la información se realizó a través de los cuestionarios a los colaboradores administrativos utilizando la escala de Likert, con el propósito de obtener información fehaciente y pertinente, generando resultados válidos y reales. La escala de calificación se formuló con niveles de 1 a 5 en donde los valores fueron direccionados por opiniones desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, presentando los ítems de forma afirmativa. El instrumento se validó con 24 colaboradores administrativos de la municipalidad de Chiquimula, para “Clima organizacional” se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.930; y para “Satisfacción laboral” se obtuvo un 0.957. De acuerdo a la escala propuesta por los autores Blanco y Alvarado (2005), se establece como muy alta, lo que indica homogeneidad de los ítems, quiere decir que todos miden lo mismo y de que existe una gran consistencia interna.

Para su análisis se utilizó tablas de contingencia, específicamente en la información general, (sexo, edad, tiempo de laborar en la institución, escolaridad, tipo de contrato, etc.). Las variables evaluadas se analizaron por medio del coeficiente de correlación de Pearson, para medir de forma cuantitativa la relación existente entre variables y sub variables. En donde se indica la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, es decir, la expresión numérica que indica el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan, los números que varían entre los límites -1 y +1. Su magnitud indica el grado de asociación entre las variables; el valor $r = 0$ indica que no existe relación entre las variables; los valores $=1$ son indicadores de una correlación perfecta positiva (Blanco,

Alvarado, 2005). La población evaluada en el estudio la comprende los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula 56, Quezaltepeque 37 y Esquipulas 55; estableciendo un total de 148 colaboradores administrativos en total.

Resultados

Análisis del Clima organizacional

Se abordaron las sub variables, ambiente físico, características estructurales, ambiente social, características personales y comportamiento organizacional. La municipalidad de Chiquimula, percibe en un 30.4% el clima organizacional como poco favorable, indicando que las condiciones que brinda la municipalidad en base a los criterios evaluados, llenan los requerimientos mínimos para el desempeño. Un 57.1% establecen que éstas, son las esperadas y llenan los aspectos básicos para realizar su trabajo, pero que aún deben mejorar. Un 12.5% la perciben como favorable, llenando las expectativas en todo los criterios evaluados.

La municipalidad de Quezaltepeque, perciben en un 5.4% como poco favorable, un 91.9% como medianamente favorable y un 2.7% como favorable, prevaleciendo en su mayoría un criterio en las condiciones que brinda la municipalidad, los cuales son los esperados por los colaboradores administrativos, llenando los aspectos básicos, pero necesitan ser mejorados. La municipalidad de Esquipulas percibe en 12.7%, el clima organizacional como poco favorable, un 72.7% como medianamente favorable y un 14.5% como favorable.

Análisis de Satisfacción laboral

La integran la motivación y reconocimiento, formación, dirección de la unidad, puesto de trabajo, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, comunicación y coordinación, implicación en la mejora y condiciones ambientales, infraestructura y recursos. El 7.1% de la municipalidad de Chiquimula, lo establecen como insatisfecho, y el 17.9% como poco satisfecho, indicando que las necesidades laborales no han sido cubiertas, o han sido cubiertas de forma mínima. Un 46.4%, lo establecen medianamente satisfecho, indicando que las necesidades laborales se han cubierto en forma básica.

La municipalidad de Quezaltepeque, establecen en un 59.5 % como medianamente satisfechos y un 8.1% como poco satisfecho, atribuyendo estos resultados a la falta de motivación y reconocimiento. Así también a las condiciones ambientales, infraestructura y recuso con que cuenta la municipalidad, los cuales han sido cubiertas en forma básica. El 63.6% de los colaboradores administrativos de la municipalidad de Esquipulas, establecen estar medianamente satisfecho y un 10.9% poco satisfecho, debido a aspectos sobre la motivación y reconocimiento, dirección de la unidad y condiciones ambientales de infraestructura y recursos.

Clima organizacional y satisfacción laboral

El análisis inferencial de la variable Clima organizacional en relación con la satisfacción laboral, da respuesta a la hipótesis general de investigación “A mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y

Esquipulas. En donde se obtuvo una correlación de 0.814, que muestra una correlación “positiva alta”, entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral. Por lo tanto, a un nivel de significancia de 0.01, se “Acepta” la hipótesis de investigación, siendo la significancia bilateral de correlación (.000) menor al alfa aplicado (0.01). Indicando que aspectos como el ambiente físico, características estructurales, ambiente social, características personales y comportamiento organizacional; influyen significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de las municipalidades. Siendo evidente que mejorando las condiciones que integran el clima organizacional en los puestos de trabajo, que se evaluaron en esta investigación, se obtendrá un incremento en la satisfacción laboral de los colaboradores.

	Clima Organizacional				
	Ambiente físico	Características estructurales	Ambiente social	Características personales	Comportamiento organizacional
Grados	0.5	0.715	0.439	0.714	0.763

Cuadro 1. Subvariable de Clima organizacional y su correlación con la satisfacción laboral

Discusión

Para establecer la relación entre características estructurales y satisfacción laboral se dio respuesta a la hipótesis de investigación “a mejor características estructurales, mayor satisfacción laboral”, donde se obtuvo una correlación de .715 “positiva alta”, indicando que aspectos como la organización estructural, equidad de trabajo, toma de decisiones, puesto de trabajo, políticas, procesos, reglamentos, autoridad y liderazgo, inciden fuertemente en la satisfacción laboral.

Para establecer la relación entre características personales y satisfacción laboral se dio respuesta a la hipótesis de investigación “a mejor características personales, mayor satisfacción laboral”, la correlación que se obtuvo fue de .714 “positiva alta” lo que indica que atributos como la personalidad, actitud, formación, motivación, actividades extraoficiales, reconocimiento de eficiencia, oportunidades de capacitación, respeto, promoción con base en eficiencia y capacidad, tienen una alta incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos. Para determinar la relación entre comportamiento organizacional y satisfacción laboral se dio respuesta a la hipótesis de investigación “a mejor comportamiento organizacional, mayor satisfacción laboral”, obteniendo una correlación de .763 “positiva alta” indicando que aspectos como el trabajo en equipo, ambiente propicio, rotación de personal, plan de carrera, puesto y salario acorde a nivel académico y experiencia, directrices comprensibles, valores, libertad de acción, pertenencia a la institución y cambio positivos, tienen una alta incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la municipalidades.

Referencias bibliográficas

Andresen, M., Domsch, M. & Cascorbi, A. (2007). Working unusual hours and its relationship to job satisfaction: a study of European maritime pilots. *Journal of Labor Research*. <https://doi.org/10.1007/s12122-007-9010-5>

- Blanco, N. & Alvarado, M. (2005). Escala de actitud hacia el proceso científico social. *Revista de Ciencias Sociales* 11(3). Instituto de Investigación Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo, Venezuela.
- Cabrera, G. (1999). Clima organizacional de las empresas Chilenas. *Revista de Psicología Social e Institucional*, 1 (2), 1–19.
- Hernández, R., Fernández C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México, Mc Graw Hill.
- Universidad de Salamanca, Unidad de evaluación de la calidad (2009). *Cuestionario de Satisfacción Laboral del personal de administración y servicios*. Salamanca, España.

Sobre el autor

Oscar Augusto Guevara Paz

Licenciado Zootecnista y M. Sc. en Gerencia de Recursos Humanos. Es representante de egresados ante el Consejo Directivo del Centro Universitario de Oriente CUNORI. Se desempeña como Coordinador de Agencia Municipal de Extensión Agrícola del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación MAGA.



Este texto está protegido por una licencia [Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de **atribución**: usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.