

Llamkasun

Trabajemos

VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN

Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao

Organizational climate and job satisfaction of the workers of the National University of Callao

10.47797/llamkasun.v1i2.12

**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE TAYACAJA
DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO**



Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao

Organizational climate and job satisfaction of the workers of the National University of Callao

Miguel Ángel Bazalar Paz 
Universidad César Vallejo. Perú.

Carlos Alberto Choquehuanca Saldarriaga 
Universidad César Vallejo. Perú.

RESUMEN

El objetivo de la investigación ha sido determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados de la UNAC. En ese sentido, se ha aplicado un cuestionario a 101 trabajadores para conocer su percepción sobre dichas variables. Una vez diligenciados los cuestionarios, organizamos una base de datos en el software SPSS Versión 25, lo cual nos permitió describir su comportamiento e inferir si existía una relación significativa entre las variables o eran independientes, para lo cual se utilizó la prueba chi cuadrado, dado el carácter cualitativo de las variables y el alto número de datos. Con la investigación hemos probado que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y también entre las dimensiones del clima organizacional (estructura, liderazgo y motivación) y la satisfacción laboral.

Palabras clave: clima organizacional, estructura, liderazgo, motivación, satisfacción laboral.

RECIBIDO : 21-07-2020
ACEPTADO : 21-09-2020

DOI: <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>



ABSTRACT

The objective of the research has been to determine the relationship that exists between the organizational climate and job satisfaction of the UNAC appointed workers. In this sense, a questionnaire has been applied to 101 workers to find out their perception of these variables. Once the questionnaires were completed, we organized a database in SPSS Version 25 software, which allowed us to describe their behavior and infer whether there was a significant relationship between the variables or they were independent, for which the chi-square test was used, given the qualitative nature of the variables and the high number of data. With the research we have proven that there is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction and also between the dimensions of the organizational climate (structure, leadership and motivation) and job satisfaction.

Keywords: organizational climate, structure, leadership, motivation, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El concepto de clima organizacional surgió en el ámbito privado. La idea era que un mejor clima organizacional generaría una mayor satisfacción de los trabajadores, lo cual incidiría a su vez en una mayor productividad, disminuyendo los costos unitarios y aumentando la producción lo que redundaría en una mayor rentabilidad de las empresas. Por cierto, que estos conceptos que ahora nos parecen tan familiares, han sido resultado de un largo proceso de evolución de las ciencias, especialmente, lo que corresponde a la administración (Chiavenato, 2007).

El interés por el clima organizacional no se ha quedado en las empresas privadas, sino que ha trascendido a las instituciones públicas. Si bien los objetivos de las empresas privadas y de las instituciones públicas es diferente, en ambos casos se busca el mejor uso, el uso eficiente de los recursos que, en ambos casos son escasos y de usos alternativos. En el manejo público, el asunto es más complicado porque no solo se trata de prestar un excelente servicio, sino que los recursos pertenecen a todos los ciudadanos a los que se brinda ese servicio. La Superintendencia Nacional de Educación - Sunedu (2020), da cuenta que en el Perú existen hasta el momento 47 universidades públicas que han sido

licenciadas. Una de ellas es la Universidad Nacional del Callao, en la cual hemos investigado la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de sus trabajadores.

Existen muchas investigaciones sobre la relación entre las variables propuestas, tanto a nivel internacional como nacional. Rezaee, Khoshsiman y Zare-Behtash (2019), en su artículo, encontraron que había una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los maestros de las escuelas públicas y escuelas privadas de idiomas de Teherán, Markazi y Lorestan. Meza (2018), en su tesis, llegó a la conclusión que una mejora en el clima organizacional generaba un mejor desempeño en los trabajadores de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México. Romero, Souto y García (2018), en su artículo, probaron la validez de un instrumento para medir el clima organizacional entre los trabajadores que laboraban en el sector público ecuatoriano. Berberoglu (2018), en su artículo, demostró la existencia de una relación positiva entre el clima organizacional, el compromiso organizacional y la percepción del desempeño organizacional de los empleados de los hospitales públicos del norte de Chipre. Pedraza (2018), en su artículo, determinó que, de los ocho factores

analizados para el clima organizacional, solo tres (identidad, apoyo y ambiente de afecto) han sido significativos para explicar la satisfacción laboral, tanto en instituciones públicas como privadas de México. Balyer y Özcan (2017), en su artículo, mostró que, cuando hay un ambiente escolar positivo, los maestros de las escuelas primarias de Turquía están más satisfechos. Combrink (2016), en su disertación presentada en cumplimiento parcial de los requisitos para el grado de Maestría en Administración de Empresas en el Potchefstroom Campus de la North-West University, concluye que, entre los factores que influyen sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados, en los departamentos de servicios de apoyo en el Potchefstroom Campus de la North-West University, se encuentran: el compromiso, la comunicación, la cultura organizacional, el desarrollo y crecimiento de oportunidades, las remuneraciones, el liderazgo, el trabajo en equipo y la flexibilidad laboral. Rodríguez (2016), en su artículo, llegó a la conclusión que la empresa de servicio del estado Carabobo analizada, tenía un clima organizacional de tipo autoritario-explotador, caracterizado por la desconfianza en sus trabajadores, quienes laboran en un ambiente de temor y una escasa interacción con sus jefes, ya que

las decisiones y objetivos de la empresa se han establecido de manera vertical. Manosalvas, C. A., Manosalvas, L. O. y Nieves (2015), en su artículo, probaron que existía una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas. Rivas (2018), en su tesis, llegó a la conclusión que un mejor clima organizacional genera una mayor satisfacción laboral y un mejor desempeño de los docentes del Departamento Académico de Enfermería de la Facultad de Medicina Humana de la UNMSM. Ortega (2015), en su tesis, llegó a la conclusión que hay una influencia significativa de las competencias laborales de los trabajadores administrativos de las universidades tecnológicas privadas del departamento de Lima, sobre el clima organizacional. Pérez y Rivera (2015), en su tesis, llegó a la conclusión que existía un nivel medio, tanto para con el Clima Organizacional como para la satisfacción laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana. Torres y Zegarra (2015), en su artículo, llegaron a la conclusión que existía una relación directa y significativa entre el existente clima organizacional y el desempeño laboral de

los docentes de las Instituciones Educativas Bolivarianas de la Ciudad Puno.

Chiavenato (2000) sostiene que el clima organizacional se refiere a las características de una organización que tienen un efecto motivador sobre sus miembros. Es decir, que siempre va a existir una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es decir, que, si el clima es bueno, los trabajadores estarán satisfechos y, si el clima es malo, los trabajadores estarán insatisfechos. Litwin y Stringer (como se citó en Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006) entienden el clima organizacional como una percepción de los trabajadores que ahí laboran y estas estarán dadas en función a la organización de la que forman parte y de la manera en que la administran, así como del resto de trabajadores de la organización. Toro (2010) definió al clima organizacional de las instituciones como una forma subjetiva o de percepción compartida entre los trabajadores y está construida como resultado de las condiciones generales que la organización presenta y desarrolla de la cual los trabajadores emiten juicios y actúan de un modo particular.

Robbins y Judge (2009) consideran que la satisfacción laboral es como un sentimiento de los trabajadores que surge cuando tienen

una apreciación positiva de las condiciones en las cuales se realiza su trabajo y la posibilidad de progresar en él. Toro (2010) y Madero (2012) afirman que la satisfacción laboral es una reacción emocional o afectiva que resulta de la comparación entre lo que desea el trabajador y lo que ha obtenido con su trabajo. Dicha comparación genera un juicio del trabajador, quien tendrá una sensación de satisfacción si logra sus expectativas propuestas y tendrá la sensación de insatisfacción si ocurre lo contrario. Caballero (2002) sostiene la satisfacción laboral es una sensación de surge de las circunstancias que se presentan en el ambiente en el cual desarrollan su labor los trabajadores, que los afecta anímica y emocionalmente, en forma positiva o negativa. Garbuglia (2013) sostiene que la satisfacción laboral es la actitud de los trabajadores, que tiene una base afectiva y otra cognitiva, en función a su experiencia, la cual puede resultar positiva o negativa para ellos.

Respecto a las teorías relacionadas al tema, a través del tiempo se han ido forjando distintas escuelas de la administración: la escuela científica y la escuela clásica, la escuela de las relaciones humanas, más adelante aparece la escuela estructuralista, luego tuvo lugar la escuela conductista, para después aparecer la teoría X y la teoría Y y

lo último que nos muestra la historia es la teoría de los sistemas de administración de Likert (Arano, Escudero y Delfín, 2016, Chiavenato, 2007).

La escuela científica y clásica tuvo dos grandes pilares Frederick W. Taylor en USA y Henri Fayol en Francia, quienes en forma independiente aportaron a la administración empresarial. Taylor trató de darle un enfoque científico a la administración, lo que se expresaba en la selección del trabajador de manera que sus calificaciones correspondieran a los requerimientos del puesto de trabajo, la necesidad de capacitación de los trabajadores y la colaboración entre los patrones y los empleados para los problemas de la empresa que, en esa época estaban centrados en el departamento de producción, al amparo de la ley de Say que garantizaba que toda oferta generaba su propia demanda. Fayol amplió un poco el enfoque de Taylor, mirando la empresa en su conjunto y no solo parte ella, proponiendo los principios que deberían regir en la administración. Así aparece la figura del gerente quien no solo establecía la manera más eficiente de ejecutar el trabajo, sino que proponía incentivos económicos a los trabajadores, cumpliendo un rol de líder, apareciendo por primera vez el esbozo de clima organizacional (Arano,

Escudero y Delfín, 2016, Chiavenato, 2007).

La escuela de las relaciones humanas, representada por el australiano Elton Mayo, destaca el papel del comportamiento de las personas en el propósito de cumplir las metas de la empresa, sintetizadas en qué, cómo y por qué se alcanzan. En tal sentido, se nutre de la psicología y de la psicología social. Por lo tanto, el gerente entiende que la única forma de lograr el mayor compromiso y mayor identificación de los trabajadores con la empresa en la que trabajan, es que sientan satisfechas sus necesidades psicológicas y que, asimismo, perciban un trato adecuado al conjunto de trabajadores (Arano, Escudero y Delfín, 2016).

La escuela estructuralista, representada por el alemán Maximilian Karl Emil Weber, analiza las empresas u organizaciones, no solo como entes productivos, sino como un sistema, definido como un conjunto de elementos existentes, que tienen un objetivo común y, por lo tanto, deben actuar armónicamente para generar sinergias positivas, que le permitan mantenerse, desarrollarse, reproducirse y enfrentarse con el entorno exitosamente. La escuela conductista, cuyo principal representante fue el estadounidense Abraham Harold Maslow, explica el funcionamiento de las

organizaciones, partiendo de la conducta individual que puedan presentar las personas que la integran, por lo que es central, el estudio de las razones por las cuales los individuos actúan de un modo o de otro, es decir, qué los motiva. De manera que, por una parte, deben conocerse las necesidades de las personas para entender su comportamiento y, por otra parte, debemos utilizar o promover la motivación como una forma o una herramienta para mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran dentro de la organización. Maslow jerarquizó las necesidades humanas de acuerdo con la urgencia de satisfacerlas, para esta jerarquización tomo inicialmente como base a las necesidades fisiológicas y llegando hasta una cúspide que denomino las necesidades de autorrealización (Arano, Escudero y Delfín, 2016).

El estadounidense Douglas McGregor, partiendo de la idea que la naturaleza humana es percibida por los gerentes, a través de dos formas distintas y contrapuestas, se refiere a ellas designándolas como la teoría X, considerada una teoría tradicional y que se da desde un inicio y a la teoría Y, considerada una teoría moderna una mejora de la teoría X. La teoría X predominó el siglo pasado y supone que los trabajadores

son indolentes, pasivos, reacios al cambio, irresponsables, amigos de creer en demagogos y de reclamar ingresos extraordinarios por su trabajo, por lo tanto, la función administrativa se reduce a dirigir a los trabajadores hacia los objetivos fijados por la empresa. La teoría Y, en cambio, valora en toda su dimensión a los trabajadores y los cree capaces de participar con sus ideas en la administración de las empresas. Entender de esta manera el recurso humano de la organización permite que se tenga un estilo de administración distinto, que puede descentralizar las decisiones, delegar responsabilidades, diseñar puestos de trabajos más dinámicos y flexibles que motiven a las personas; hacer participar a todos y consultarles sobre las tareas que tienen que realizar, lo que genera un ambiente empresarial más democrático y participativo, en el cual el trabajador se siente una parte importante en ellas y se motiva para dar su mejor esfuerzo y así los trabajadores puedan cumplir en todo momento con los objetivos trazados por parte de la organización (Hattangadi, 2015).

El estadounidense Rensis Likert propuso la teoría de los sistemas de administración considerando que hay diversas maneras de manejar las organizaciones, las cuales dependen de las condiciones propias y del

entorno en que se desenvuelven, de manera que se forman lo que él denominó sistemas de administración, que por cierto son diferentes uno de otro. Para sistematizar su propuesta consideró cuatro aspectos de la administración: el proceso de toma de decisiones, el sistema de comunicaciones, la relación interpersonal y los sistemas de recompensas y de sanciones. La forma como se actuaría, en cada uno de estos aspectos, iba a generar cuatro sistemas: sistema autoritario-coercitivo, sistema autoritario-benevolente, sistema consultivo y sistema participativo (Corrales y Solís, 1986).

De esta somera revisión de las escuelas administrativas, podemos decir que la concepción de la escuela de Taylor fue estrictamente economicista, propia de una época en la que el paradigma dominante de la economía era el neoclasicismo; ya en la escuela de Fayol se muestra un interés más global sobre la empresa, tomándola como un todo y no solo como un ente productivo, surgiendo entonces la figura del gerente quien lideró la empresa y planteó una estrategia para lograr el mejor uso de los recursos humanos, a través de incentivos económicos a los trabajadores. En tanto la escuela de las relaciones humanas y por otra parte la escuela conductista, en realidad se complementan, ya que la primera se centra

en la satisfacción de las necesidades psicológicas, mientras que la segunda, agregó a las necesidades psicológicas las necesidades fisiológicas de los trabajadores, así que la escuela conductista toma lo propuesto por la escuela de las relaciones humanas y la complementa. La escuela estructuralista da una visión sistémica de la organización y, por lo tanto, se complementa con la escuela conductista, juntándose entonces, dos grandes aspectos de la empresa moderna: considerar la empresa como un sistema y a las personas como su principal activo. La teoría X y Y, presentada por McGregor y la teoría de los Sistemas presentada por Likert, son en realidad precisiones de la escuela conductista.

El problema planteado fue el siguiente: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao?

En consonancia con el problema de investigación formulado, se estableció el objetivo de la investigación ha sido determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao.

Para dar respuesta al problema formulado, se planteó la hipótesis de que existe una

relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNAC,

La investigación tiene una justificación práctica porque trata de probar en forma empírica la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en una institución pública como es la Universidad Nacional del Callao.

METODOLOGÍA

Para operacionalizar el clima organizacional existen diversas propuestas. Litwiny Stringer (como se citó en Ramos, 2012), lo desagregan en: estructura, responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones, apoyo y tolerancia en el conflicto. Garbuglia (2013) lo desagrega en: estructura en la institución, responsabilidad para con el trabajo, recompensa obtenida, desafío o retos en el trabajo, relaciones individuales de los miembros, cooperación entre los miembros, estándares o niveles laborales, conflictos en el entorno e identidad generada. El Ministerio de Salud (2009) lo desagrega en: potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización. En nuestra investigación hemos considerado las siguientes dimensiones: estructura,

liderazgo y motivación, que son las que mejor se adaptan al caso analizado.

Para operacionalizar la satisfacción laboral también existen diversas propuestas. Para Robbins y Judge (2009), un alto nivel de satisfacción laboral está asociado a cuatro condiciones: que el trabajo genere retos intelectuales, que el trabajador estime que su labor es recompensada de manera equitativa, que las condiciones de trabajo sean adecuadas y que exista colaboración entre los trabajadores. Madero (2012) considera que los trabajadores se sienten satisfechos cuando son bien remunerados, son bien tratados, son promovidos en sus puestos y su trabajo les permite aprender más. En nuestra investigación hemos considerado las siguientes dimensiones: tangibilidad, condiciones laborales y relaciones laborales.

Para obtener los datos, hemos utilizado la técnica de la encuesta y, como instrumento, el cuestionario, que fue aplicado a 101 trabajadores nombrados de la UNAC haciendo uso de la herramienta de Google denominada docs.google que nos permitió, a través del link https://docs.google.com/forms/d/1LA_eNSZm45276rNRsMVWsO7HCQwMvsC3iTG3apGnaw/edit, obtener las respuestas de los trabajadores, ya que los problemas generados por la pandemia del coronavirus,

impedían su aplicación face to face. El tamaño de muestra se obtuvo para un nivel seguridad del 95 % y un error esperado del cinco por ciento., considerando que el total de trabajadores nombrados de la UNAC es 136.

La validación del instrumento se realizó a través del juicio de expertos y la confiabilidad con el alfa de Cronbach. El alfa de Cronbach fue 0.932 para el cuestionario del clima organizacional y para la satisfacción laboral fue de 0.889.

Una vez recogidos los datos se elaboró una base de datos utilizando el software SPSS Versión 25, para luego llevar a cabo el análisis estadístico descriptivo e inferencial. Para contrastar las hipótesis se ha utilizado la prueba chi cuadrado, teniendo en cuenta que los datos son cualitativos y teníamos un número alto de datos.

El criterio de aceptación de las pruebas fue el siguiente:

Si la significación asintótica (bilateral) < nivel de significación, entonces, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Si la significación asintótica (bilateral) > nivel de significación, entonces, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

RESULTADOS

Resultados descriptivos

En la tabla 1 presentamos los resultados de la encuesta aplicada a 101 trabajadores nombrados de la UNAC para conocer su percepción sobre el clima organizacional y sus dimensiones, expresados en valores absolutos y porcentajes. En ella apreciamos que la mayoría de los encuestados está de acuerdo con el clima existente y con cada una de sus dimensiones.

Tabla 1
Respuesta de los encuestados sobre el clima organizacional y sus dimensiones

	Estructura		Liderazgo		Motivación		Clima org:
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0	1	1.0	0
En desacuerdo	2	2.0	1	1.0	10	9.9	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	19.8	8	7.9	28	27.7	11
De acuerdo	46	45.5	59	58.4	56	55.4	54
Totalmente de acuerdo	33	32.7	33	32.7	6	5.9	36
Total	101	100.0	101	100.0	101	100.0	101

Fuente: Encuesta

En la tabla 2 presentamos los resultados de la encuesta aplicada a 101 trabajadores nombrados de la UNAC para conocer su percepción sobre su satisfacción laboral y sus dimensiones, expresados en valores absolutos y porcentajes. En ella apreciamos que la mayoría de los encuestados está de acuerdo con la satisfacción laboral percibido y con cada una de sus dimensiones.

Tabla 2
Respuesta de los encuestados sobre la satisfacción laboral y sus dimensiones

	Tangibilidad		Condiciones laborales		Relaciones laborales		Satisfa
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0	0	0.0	0
En desacuerdo	1	1.0	5	5.0	0	0.0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	15.8	35	34.7	12	11.9	4
De acuerdo	65	64.4	50	49.5	60	59.4	69
Totalmente de acuerdo	19	18.8	11	10.9	29	28.7	28
Total	101	100.0	101	100.0	101	100.0	101

Fuente: Encuesta

Resultados inferenciales

Vamos a probar, en primer lugar, si hay relación significativa entre la estructura y la satisfacción laboral. Las hipótesis serían:

H₀: No existe una relación significativa entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNAC.

H₁: Existe una relación significativa entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNAC.

La tabla 3 presenta la tabla cruzada entre la estructura y la satisfacción laboral.

Tabla 3
Tabla cruzada entre la Estructura y la Satisfacción laboral

Estructura	Satisfacción laboral			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	1	1	0	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16	1	20
De acuerdo	0	34	12	46
Totalmente de acuerdo	0	18	15	33
Total	4	69	28	101

Fuente: Encuesta

A partir de los datos de la tabla 3, hemos aplicado la prueba chi cuadrado, utilizando el software SPSS, cuyos resultados se muestran en la tabla 4.

Tabla 4
Prueba chi cuadrado entre la estructura y la satisfacción laboral

Estructura	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29.679 ^a	6	0.000
Razón de verosimilitud	24.687	6	0.000
Asociación lineal por lineal	17.960	1	0.000
N de casos válidos	101		

La tabla 4 muestra que la relación entre la estructura y la satisfacción laboral es significativa para un nivel de significación del uno por ciento, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En segundo lugar, vamos a probar, si hay relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral. Las hipótesis serían:

H₀: No existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la UNAC.

H₁: Existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la UNAC.

La tabla 5 presenta la tabla cruzada entre el liderazgo y la satisfacción laboral.

Tabla 5

Tabla cruzada entre el liderazgo y la satisfacción laboral

Liderazgo	Satisfacción laboral			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	0	1	0	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4	1	8
De acuerdo	1	48	10	59
Totalmente de acuerdo	0	16	17	33
Total	4	69	28	101

Fuente: Encuesta

A partir de los datos de la tabla 5 hemos aplicado la prueba chi cuadrado, utilizando el software SPSS, cuyos resultados se muestran en la tabla 6.

Tabla 6

Prueba chi cuadrado entre el liderazgo y la satisfacción laboral

Estructura	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,897	6	0,000
Razón de verosimilitud	25,485	6	0,000
Asociación lineal por lineal	17,519	1	0,000
N de casos válidos	101		

La tabla 6 muestra que la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral es significativa para un nivel de significación del uno por ciento, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En tercer lugar, vamos a probar, si hay relación entre la motivación y la satisfacción laboral. Las hipótesis serían:

H₀: No existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la UNAC.

H₁: Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la UNAC.

La tabla 7 presenta la tabla cruzada entre la motivación y la satisfacción laboral.

Tabla 7

Tabla cruzada entre la motivación y la satisfacción laboral

Motivación	Satisfacción laboral			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	0	1	0	1
En desacuerdo	2	8	0	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	21	6	28
De acuerdo	1	37	18	56
Totalmente de acuerdo	0	2	4	6
Total	4	69	28	101

Fuente: Encuesta

A partir de los datos de la tabla 7 hemos

aplicado la prueba chi cuadrado, utilizando el software SPSS, cuyos resultados se muestran en la tabla 8.

Tabla 8

Prueba chi cuadrado entre la motivación y la satisfacción laboral

Estructura	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,225	8	0.039
Razón de verosimilitud	15.797	8	0.045
Asociación lineal por lineal	11.327	1	0.001
N de casos válidos	101		

La tabla 8 muestra que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral es significativa para un nivel de significación del cinco por ciento, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

En cuarto lugar, vamos a probar, si hay relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Las hipótesis serían:

H₀: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNAC.

H₁: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNAC.

La tabla 9 presenta la tabla cruzada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Tabla 9

Tabla cruzada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

Clima organizacional	Satisfacción laboral		
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8	0
De acuerdo	1	42	11
Totalmente de acuerdo	0	19	17
Total	4	69	28

Fuente: Encuesta

A partir de los datos de la tabla 9 hemos aplicado la prueba chi cuadrado, utilizando el software SPSS, cuyos resultados se muestran en la tabla 10.

Tabla 10

Prueba chi cuadrado entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

Estructura	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,178	4	0.000
Razón de verosimilitud	23.475	4	0.000
Asociación lineal por lineal	18.418	1	0.000
N de casos válidos	101		

La tabla 10 muestra que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es significativa para un nivel de significación del uno por ciento, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

DISCUSIÓN

Los resultados muestran que, la mayoría de los trabajadores administrativos de la UNAC (53.5 %) perciben que hay un buen clima organizacional. Y lo mismo ocurre con las dimensiones liderazgo y motivación, aunque, en el caso de la estructura, el porcentaje llega al 45.5 % que también es muy alto. Entendemos que hay un cierto descontento porque las nuevas normas universitarias han reducido la participación de los trabajadores en el gobierno de la universidad.

Para la satisfacción laboral, el porcentaje de aprobación es aún más alto (68.3 %) y, en este caso, el menor porcentaje de

aprobación se da en las condiciones laborales que alcanza el 49.5 %, que aún es muy alto. Esto es explicable porque la universidad está creciendo, pero las condiciones en que se trabaja no se compatibilizan con dicho crecimiento.

Desde el punto de vista teórico, se esperaba que el clima organizacional estuviera relacionado significativamente con la satisfacción laboral, lo cual se ha confirmado con los resultados inferenciales. Por otra parte, las investigaciones internacionales que hemos glosado (Rezaee, Khoshsiman y Zare-Behtash, 2019; Berberoglu, 2018; Pedraza, 2018 y Balyer y Özcan, 2017) coinciden con nuestros resultados. De manera similar, los resultados de las investigaciones nacionales glosadas (Rivas, 2018; Manosalvas, C. A., Manosalvas, L. O. y Nieves, 2015; Pérez y Rivera, 2015; Torres y Zegarra, 2011; Combrink, 2016 y Ortega, 2015), también coinciden con los nuestros. Las otras investigaciones citadas son descriptivas y estuvieron dirigidas a diagnosticar el clima organizacional existente (Rodríguez, 2016) o a validar un instrumento de medición del clima organizacional (Romero, Souto y García, 2018).

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la investigación realizada, existe una relación significativa entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNAC.

De acuerdo con los resultados de la investigación realizada, existe una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNAC.

De acuerdo con los resultados de la investigación realizada, existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNAC.

De acuerdo con los resultados de la investigación realizada, existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNAC.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arano, R. M., Escudero, J. y Delfín, L. A. (2016). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02ca201601.pdf>

- Balyer, A. and Özcan, K. (2017). Organizational Climate at Primary Schools and Its Influences On Teachers Job Satisfaction. September 2017 Vol:25 No:5 Kastamonu Education Journal pp. 1737-1752. Recuperado de <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/348789>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *Berberoglu BMC Health Services Research* (2018) 18:399 <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, vol. 6, núm. 1-2, 2002, pp. 1-10 Universidad de Granada. Granada, España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. (5ª ed.). Santafé de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana, S. A. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones. (8ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana, S. A. de C.V. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Combrink, J. J. (2016). Analysing the organizational climate and employee satisfaction in the support services departments at a tertiary institution. Mini-dissertation submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree Maste’s in Business Administration at the Potchefstroom Campus of the North-West. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6700989.pdf>
- Corrales, C. L. y Solís, H. R. (1986). Los sistemas gerenciales de Rensis Likert: experiencia en una empresa estatal costarricense. *Revista Centroamericana de Administración Pública* (10): 55-69, 1986.
- Garbuglia, S. (2013). Clima laboral en un organismo público. Trabajo de

- Investigación, Universidad Nacional de Uncuyo. Mendoza, Argentina. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/5806/tesis-cs-ec-garbuglia.pdf.
- Hattangadi, V. et al. (2015). Theory X & Theory Y. *International Journal of Recent Research Aspects* ISSN: 2349-7688, Vol. 2, Issue 4, December 2015, pp.20-21.
- Madero, S. (2012). La efectividad de las compensaciones, la satisfacción del trabajador y las dimensiones del ambiente laboral. *CIENCIA UANL / AÑO 15, No. 57, ENERO - MARZO 2012*, páginas 93-100. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3835381>
- Manosalvas, C. A., Manosalvas, L. O. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister* N°. 26, enero-junio 2015, pp. 5-15. ISSN 1692-0279 eISSN 2256-4322. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5412614>
- Meza, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas. (Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos). Recuperada de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Eloina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Salud del Perú (2009). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. RM N° 623-2008/MINSA. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
- Ortega, C. (2015). Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos) Lima, Perú. Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4308/Ortega_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN* -Vol. 15 No 1 - 2018 - N. A. Pedraza Melo - 90 • 101. Recuperado de

- <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6700989.pdf>
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana). Iquitos, Perú. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>.
- Ramos, D. C. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Rezaee, A., Khoshsima, H. and Zare-Behtash, E. (2019). English teachers' job satisfaction: Assessing contributions of the Iranian school organizational climate in a mixed method. Publisher: Cogent OA. Journal: Cogent Education. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/2331186X.2019.1613007>
- Rivas, L. H. (2018). Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina. UNMSM 2015. (Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Lima, Perú. Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8215/Rivas_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional. (13ª ed.). México: Pearson Educación. Recuperado de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Enero - Junio 2016 Vol. 1 N° 25. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Romero, E. M., Souto, L. y García, I. (2018). Propuesta de procedimiento de medición del clima organizacional de servidores públicos. Caso Ecuador. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (abril 2018).

- Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/clima-organizacional-ecuador.html>
- Sunedu (2020). Lista de universidades licenciadas. Recuperado de: <https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/>
- Toro, F. (2010). *Clima Organizacional Una aproximación a su dinámica en la empresa Latinoamericana*. (2ª ed.). Medellín, Colombia: Fernando Toro Editor. Recuperado de <https://cincel.com.co/wp-content/uploads/2016/06/Libro-de-Consulta-gratuita-Clima-Organizacional-Una-aprox....pdf>
- Torres, E. y Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la Ciudad Puno - 2014: *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, vol. 6, núm. 2, julio-diciembre, 2015, pp. 5-14 Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4498/449844870001.pdf>
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, Ma. C. y Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, vol. 2, núm. 2, julio-diciembre, 2006, pp. 329-349 Universidad Santo Tomás Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67920212>

Contacto:

Mg. Miguel Ángel Bazalar Paz
mbazalarp@ucvvirtual.edu.pe