

Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena

WORK SATISFACTION AND ITS RELATION WITH THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN OFFICIALS OF A CHILEAN STATE UNIVERSITY

Pamela Montoya Cáceres¹, Natalia Bello-Escamilla¹, Nikol Bermúdez Jara², Felicinda Burgos Ríos², María Fuentealba Sandoval², Alejandro Padilla Pérez²

1. Enfermera, Magíster en Salud Pública mención Gestión en Salud. Departamento de Enfermería, Universidad del Bío Bío, Chillán-Chile.

2. Enfermera/o.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. **Método:** Estudio cuantitativo, correlacional, en 166 trabajadores. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el Instrumento para Clima Organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. **Resultados:** Un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los a contrata perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). **Conclusión:** La percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos.

(Montoya P, Bello N, Bermúdez N, Burgos F, Fuentealba M, Padilla A, 2017. Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Cienc Trab. Ene-Abr; 19 [58]: 7-13).

Palabras claves: SATISFACCIÓN LABORAL, AMBIENTE DE TRABAJO, DOCENTES, PERSONAL ADMINISTRATIVO.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between job satisfaction and the organizational climate of teachers and administrators of an institution of higher education in the commune of Chillán-Chile. **Method:** A quantitative, correlational study of 166 workers. The Labor Satisfaction Questionnaire S20 / 23, the Organizational Climate Instrument and a questionnaire were used to identify the sociodemographic and labor background of the participants. **Results:** 95% of the teachers and 90,6% of the administrators said they felt satisfied with their work. 80% of the teachers and 72,7% of the administrative staff showed a high level of organizational climate or work environment. The most satisfied and highest-perceived employees are those who are between 15 and 29 years of age at university and those who work less than 40 hours a week. Those who have a contract are more satisfied and the contractor perceives a higher level of organizational climate. The correlation between the overall organizational climate and work satisfaction scores was statistically significant in both teachers ($r = 0,523$, $p < 0,001$) and administrative ($r = 0,468$, $p < 0,001$). **Conclusion:** The perception of a high organizational climate is associated to a higher level of job satisfaction of teachers and administrators.

Key words: JOB SATISFACTION, WORK ENVIRONMENT, TEACHERS, ADMINISTRATIVE STAFF.

INTRODUCCIÓN

Las personas constituyen el recurso más importante dentro de una organización, porque son las que entregan servicios profesionales y técnicos para el logro de objetivos y metas planificadas por las

empresas.¹ Es por esto que directivos y trabajadores entienden que la única manera de alcanzar el progreso y el bienestar individual y el de la organización es elevando el rendimiento y la productividad, y que ello requiere de trabajadores comprometidos con su organización.²

En consecuencia, diversas organizaciones han estudiado constructos de grupo y factores, que influyen tanto en el bienestar como en el compromiso de sus trabajadores, tales como la satisfacción laboral y el clima organizacional, con el fin de crear estrategias que otorguen mejores condiciones laborales a sus funcionarios, y de esta manera favorecer el desempeño, la permanencia de los trabajadores y aumentar la calidad de los bienes y/o servicios otorgados.³ Características que, de no estar presentes, pudieran

Correspondencia / Correspondence:

Natalia Bello Escamilla

Avenida Andrés Bello 720, Casilla 447. Chillán, Chile.

Tel.: (042) 2463190

e-mail: nbello@ubiobio.cl

Recibido: 20 de Mayo de 2016 / Aceptado: 03 de diciembre de 2016

afectar la productividad de la empresa, como también la motivación y el desarrollo profesional o técnico de los trabajadores.

La satisfacción laboral es actualmente uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones, que consiste en una serie de sentimientos positivos que un trabajador presenta respecto a su trabajo.³ Según Rosero y Ramírez, es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto⁴, además de un predictor significativo de conductas como el absentismo, el cambio de puesto y de organización⁵ y que puede verse influida por diversos factores, tales como las condiciones físicas del entorno⁶, la retribución económica^{6,7}, la estabilidad laboral⁷ y el clima organizacional.⁸

Como visión global de esta variable, diversos estudios demuestran diferencias significativas en materia de satisfacción laboral de los trabajadores. En Europa, Dinamarca y Austria presentan una alta satisfacción laboral (66%), situación que se contrasta con la realidad de Estados Unidos, la cual ha presentado un descenso en una década llegando al 50%, observándose en los encuestados que a mayor salario, mayor es el nivel de satisfacción.⁹

En Sudamérica, países como Brasil, Argentina y Chile también son sujeto de estudios, siendo comparados con países del este europeo como Hungría y Ucrania, concluyéndose que el factor más determinante de la satisfacción laboral, en estos cinco países, es la naturaleza del trabajo; y los menos gratificantes, son el salario, los beneficios extra-salariales o bonos. Chile destaca como aquel país en el que existe una mayor satisfacción laboral, superando a las economías más potentes de la región y constituyéndose en un referente para las mismas.⁹

El clima organizacional, definido por Rodríguez como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que se da, a las relaciones interpersonales que tienen en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo”¹⁰, también es uno de los factores considerados como otro posible determinante de la satisfacción laboral.

Patlán et al. revelan que los factores del clima organizacional que muestran asociaciones significativas con la satisfacción laboral son el liderazgo, los beneficios y recompensas, la motivación y el esfuerzo.¹¹ Por otro lado, el clima organizacional por sí solo predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales; y la satisfacción laboral, prevería el rendimiento y la productividad.¹²

Se ha comprobado que mientras más participativo, dinámico y abierto a cambios sea el clima organizacional de una institución, mayor será la productividad, la calidad de vida laboral y el rendimiento, constituyendo una relación directamente proporcional¹³, lo que impactaría también en la satisfacción laboral de los funcionarios de una organización.

El análisis de estos factores en el área de docentes de educación superior ha sido abordado en diversos estudios a nivel internacional; sin embargo, en Chile la investigación ha avanzado de manera mucho más pausada, puesto que mayoritariamente ha estado orientada a las empresas comerciales e instituciones privadas, lo que hace interesante y relevante su estudio.

Los desafíos de las universidades en el siglo XXI se caracterizan por hacer frente a múltiples cambios en los paradigmas del conocimiento, lo que conlleva a transformaciones organizacionales que comprenden nuevas tareas en la actividad docente –que no se limitarían a las realizadas solo dentro del aula¹⁴, lo que impone a

los docentes difíciles retos y competencias que sobrepasan las meramente didácticas y pedagógicas. En este sentido, existe un deterioro de la salud física y mental que repercute en el compromiso y la satisfacción laboral.¹⁵ Por otra parte, una labor no menos importante es la que realiza el personal administrativo, el que debe ir a la par del desarrollo dinámico y productivo del mundo de hoy; estos funcionarios son considerados el talento humano que contribuye al desenvolvimiento de los procesos administrativos porque es la imagen institucional, por estar en contacto tanto con los usuarios internos y externos; por ende, las exigencias y la constante presión son parte de la cotidianidad del trabajo administrativo y a veces esta presión se hace excesiva o difícil de controlar.¹⁶ Estas características laborales podrían desencadenar insatisfacción y, a su vez, tornarse en una amenaza para mantener un clima organizacional óptimo.

En tal contexto laboral, considerando los cambios del entorno en la cual se encuentran insertas estas instituciones y las modificaciones periódicas en los modelos educativos, factores que podrían influir en la satisfacción laboral y en el nivel percibido de clima organizacional de trabajadores, es que el primer objetivo de este estudio fue determinar la satisfacción laboral y el clima organizacional en funcionarios de una institución pública de educación superior, estratificando de acuerdo a variables sociodemográficas y laborales. El segundo objetivo de esta investigación buscó identificar la relación de la satisfacción laboral y el clima organizacional de los sujetos estudiados según sus dimensiones. Todo aquello con la finalidad de aportar evidencia científica que permita la creación y formulación de nuevas estrategias de intervención laboral, con el fin de incrementar los niveles de satisfacción de los trabajadores, lo que tendría un directo impacto en el clima organizacional percibido.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio de carácter cuantitativo, correlacional, de corte transversal

Muestra

La muestra determinada fue de 166 funcionarios de una universidad pública de Chillán, que fueron distinguidos según estamento en Docentes y Administrativos, obtenidos con un nivel de confianza de 95%, una precisión de 4% y una prevalencia de 80%¹⁷, y que fueron seleccionados mediante el método probabilístico estratificado con fijación proporcional de acuerdo a estamentos; posteriormente elegidos a través del método aleatorio simple.

Se incluyeron funcionarios con contrato de trabajo en la Universidad del Bío Bío, Campus Fernando May de Chillán, que accedieron voluntariamente a participar del estudio; excluyéndose al personal que se encontraba con licencia médica o en período vacacional, a aquellos con un período inferior a un año de servicio o que se encontraban amonestados o en investigación sumaria al momento de la recolección de datos.

Instrumentos

Los datos fueron obtenidos a través de un Cuestionario sociodemográfico y laboral, elaborado por los autores del estudio, con la finalidad de recoger datos descriptivos sociodemográficos: sexo, edad e ingreso per cápita (quintil al que pertenece); y laborales: estamento, antigüedad en la empresa, número de horas semanales de trabajo y tipo de contrato de los sujetos. Este instrumento consto de 7 preguntas de respuesta cerrada u opción múltiple.

Se utilizó además el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, diseñado y validado por Meliá y Peiró¹⁸. Si bien este instrumento cuenta con una validación en Chile donde se sugiere considerar la versión abreviada del cuestionario (21 ítems)¹⁹, este fue aplicado en una población específica (integrantes del equipo de enfermería), por lo que puede no representar a trabajadores con particularidades distintas a las mencionadas; por esta razón en esta investigación se aplicó su versión original. La escala total muestra un α de 0,92 y los factores oscilan entre 0,76 y 0,89. El S20/23 puede considerarse bien dotado de validez aparente teniendo en cuenta la formulación directa de una pregunta general acerca del grado de satisfacción o insatisfacción y la aceptación de los sujetos. Su validez de contenido se apoya en el muestreo de ítems de cuestionarios y de contenidos del instrumento S4/82 de los mismos autores. El cuestionario tiene un formato de escala tipo Likert, que consta de 23 ítems con 7 alternativas de respuesta: Muy Insatisfecho, Bastante Insatisfecho, Algo Insatisfecho, Indiferente, Algo Satisfecho, Bastante Satisfecho y Muy Satisfecho; lo que permite obtener una medida general de satisfacción y evaluar la satisfacción con 5 dimensiones: la supervisión, el ambiente físico de trabajo, prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo, y la satisfacción con la participación.¹⁸ Los puntajes totales se obtuvieron a partir del promedio de sus dimensiones, clasificando de esta manera el nivel de satisfacción laboral de los participantes.

Por último, se aplicó la Escala de medición para clima organizacional de Koys y DeCotiis²⁰, adaptada y validada en Chile por Chiang et al⁵ en el año 2008, cuyos resultados muestran que el instrumento 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. En el estudio de Chiang et al⁵ la variable clima organizacional se rela-

cionó con la satisfacción laboral donde, en conjunto, las correlaciones entre ambos tipos de variables confirman la validez de las subescalas de clima, pues estas relaciones responden a hipótesis muy plausibles. Se concluyó, por tanto, que esta escala funciona suficientemente bien en las instituciones públicas de la Región del Bío Bío, en el Estado de Chile, y por ello se seleccionó para aplicarla en el presente estudio. El instrumento consta de ocho dimensiones resumidas del clima psicológico, que son: autonomía, confianza, cohesión, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación; cada una de las cuales consta de cinco ítems a excepción de la dimensión presión, la cual contiene siete, resultando una escala de medición de 42 ítems con formato de respuesta tipo Likert de 5 niveles: Muy de acuerdo, De acuerdo, No estoy seguro, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo. Los puntajes finales se obtuvieron a partir del promedio de sus dimensiones, determinando así la perspectiva individual del clima organizacional.

Procedimiento

Previo a la aplicación de los instrumentos, se solicitó la autorización al Jefe de Departamento de Personal de la Universidad y, posteriormente, se entregó a cada funcionario seleccionado un consentimiento informado sustentado en las directrices de Helsinki²¹, que respaldó el carácter voluntario de su participación, el anonimato y confidencialidad de los datos; quedando además explicitado el derecho a retirar su consentimiento y abandono de la investigación en cualquier momento y sin ningún tipo de sanción. El estudio está normado por el artículo N°11, sobre el consentimiento informado, estipulado en la Ley 20.120 sobre la investigación científica en el ser humano²², y fue revisado y aprobado por el Comité de Ética de la Universidad del Bío Bío.

Para el análisis estadístico, los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 15 (en español). Las variables

Tabla 1.
Satisfacción laboral según características sociodemográficas y laborales.

Características Sociodemográficas y laborales	Satisfacción laboral					
	Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
Sexo						
Hombre (n = 72)	1,4	4,2	4,2	31,9	51,4	6,9
Mujer (n = 94)	0,0	2,1	4,3	29,8	50	13,8
Edad						
34 y menos (n = 22)	0,0	9,1	9,1	27,3	45,4	9,1
Entre 35 y 49 (n = 80)	1,3	1,3	1,3	28,8	57,5	10
50 y más (n = 64)	0,0	3,1	6,3	34,4	43,8	12,5
Ingreso per cápita						
Quintil II, III, IV (n = 30)	0,0	3,3	6,7	36,7	46,7	6,7
Quintil V (n = 136)	0,7	2,9	3,7	29,4	51,5	11,8
Estamento						
Docente (n = 60)	0,0	0,0	5	31,7	55	8,3
Administrativo (n = 106)	0,9	4,7	3,8	30,2	48,1	12,3
Años de servicio						
Entre 0 a 14 años (n = 81)	1,2	2,5	4,9	27,2	53,1	11,1
Entre 15 y 29 años (n = 53)	0	1,9	3,8	32,1	49,1	13,2
Entre 30 y 40 años (n = 32)	0	6,3	3,1	37,5	46,9	6,3
Horas de trabajo semanales						
39 y menos (n = 7)	0,0	0,0	0,0	14,3	71,4	14,3
40 y más (n = 159)	0,6	3,1	4,4	31,5	49,7	10,7
Tipo de contrato						
Titular (n = 83)	0,0	3,6	3,6	31,3	49,4	12,1
A contrata (n = 82)	1,2	2,4	4,9	29,3	52,4	9,8

cualitativas fueron descritas mediante frecuencias observadas y porcentajes. Para correlacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral global y sus respectivos constructos, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, ya que los datos no se ajustaron a una distribución normal en ambas variables. Se utilizó un nivel de significación de 0,05.

RESULTADOS

Un 56,6% de los participantes fueron mujeres; el 48,2% se concentra en un grupo etario de entre 35 y 49 años, y el 81,9% tiene un ingreso per cápita mayor a \$331.917. El 63,9% de los sujetos pertenece al estamento Administrativo, el 48,8% lleva 14 o menos años de servicio en la universidad, el 95,8% trabaja 40 o más horas semanales y el 50% posee un tipo de contrato titular o de planta.

En relación a la satisfacción laboral y al clima organizacional, un 92,1% de los funcionarios se encuentran satisfechos, de los cuales el 30,7% está algo satisfechos, el 50,6% se encuentra bastante satisfecho y un 10,8% está muy satisfecho. Por otro lado, un 73,5% perciben un nivel alto de clima organizacional y un 22,9% un nivel medio. Un 1,8% percibió un nivel muy alto y un nivel bajo; y ningún funcionario percibió un nivel de clima laboral muy bajo. Con respecto a la distribución de los participantes del estudio según satisfacción laboral y características sociodemográficas y laborales, se observó que un 90,2% de los hombres y un 93,6% de las mujeres se encontraron satisfechos y del total el 50% y más se encontraron en la categoría de bastante satisfechos. De acuerdo a grupos de edad, un 96,3% de los funcionarios con edades entre 35 y 49 años manifestaron estar satisfechos; mientras que aquellos menores de 35 años y mayores de 49 años presentaron un 81,8% y 90,7% de satisfacción, respectivamente. Según ingreso per cápita, un 90,1% de los funcionarios pertenecientes al quintil II, III y IV, y un 92,7% de los que pertenecen al quintil V refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Por otro lado, un 95% de los docentes y un 90,6% del personal administrativo señalaron sentirse satisfechos con su trabajo. Un 94,4% de los funcionarios con 15 a 29 años de antigüedad, se encontraban satisfechos; mientras que aquellos con menos de 15 años y más de 29 años de servicio presentaron un 91,4% y 90,7% de satisfacción, respectivamente. Según horas de trabajo semanales, los funcionarios que trabajan menos de 40 horas se encontraron un 100% satisfechos, mientras que un 91,9% de los que trabajan 40 o más horas semanales manifestaron satisfacción con el trabajo. De acuerdo al tipo de contrato, un 92,8% de los funcionarios con contrato de titular y 91,5% de los a contrata se encontraron satisfechos. (Tabla 1).

Tabla 2.

Satisfacción laboral según características sociodemográficas y laborales.

Características sociodemográficas y laborales	Clima organizacional			
	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel muy alto
Sexo				
Hombre (n = 72)	0,0	26,4	73,6	0,0
Mujer (n = 94)	3,2	20,3	73,4	3,2
Edad				
34 y menos (n = 22)	0,0	27,3	63,6	9,1
Entre 35 y 49 (n = 80)	1,3	20,0	77,5	1,3
50 y más (n = 64)	3,1	25,0	71,9	0,0
Ingreso per cápita				
Quintil II, III, IV (n = 30)	3,3	23,3	70,0	3,3
Quintil V (n = 136)	1,5	22,8	74,3	1,5
Estamento				
Docente (n = 60)	3,3	16,7	78,3	1,7
Administrativo (n = 106)	0,9	26,4	70,8	1,9
Años de servicio				
Entre 0 a 14 años (n = 81)	2,5	21,0	72,8	3,7
Entre 15 y 29 años (n = 53)	0,0	22,6	77,4	0,0
Entre 30 y 40 años (n = 32)	3,1	28,1	68,8	0,0
Horas de trabajo semanales				
39 y menos (n = 7)	0,0	14,3	85,7	0,0
40 y más (n = 159)	1,9	23,3	73,0	1,9
Tipo de contrato				
Titular (n = 83)	1,2	25,3	73,5	0,0
A contrata (n = 82)	2,4	20,7	73,2	3,7

La Tabla 2 indica la distribución de los participantes del estudio según clima organizacional y características sociodemográficas y laborales, donde un 73,6% de los hombres y un 76,6% de las mujeres manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional. De acuerdo a grupos de edad, se observó que un 78,8% de los funcionarios con edades entre 35 y 49 años refirieron percibir un nivel de clima organizacional alto; mientras que aquellos menores de 35 años y mayores de 49 años lo percibieron en un 72,7% y 71,9%, respectivamente. Según ingreso per cápita, un 73,3% de los funcionarios pertenecientes al quintil II, III y IV, y un 75,8% de los que pertenecen al quintil V, manifestaron percibir un nivel alto de clima organizacional.

En relación a las características laborales, un 80% de los docentes y un 72,7% del personal administrativo manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional. De acuerdo a los años de servicio, se observó que un 77,4% de los funcionarios con 15 a 29 años de antigüedad refirieron percibir un nivel de clima organiza-

Tabla 3. Correlaciones entre satisfacción laboral y clima organizacional de los participantes del estudio (n=166).

Clima organizacional	Supervisión	Ambiente físico de trabajo	Satisfacción laboral			
			Prestaciones recibidas	Satisfacción intrínseca del trabajo	Participación	Puntaje global
Autonomía	0,280***	0,111n.s.	0,343***	0,491***	0,509***	0,385***
Cohesión	0,450***	0,331***	0,261**	0,329***	0,515***	0,427***
Confianza	0,545***	0,233**	0,340***	0,368***	0,573***	0,461***
Presión	-0,029n.s.	-0,010n.s.	-0,008n.s.	0,044n.s.	0,077n.s.	-0,015n.s.
Apoyo	0,555***	0,245***	0,341***	0,349***	0,611***	0,498***
Reconocimiento	0,421***	0,214**	0,269***	0,281***	0,369***	0,381***
Equidad	0,497***	0,202**	0,279***	0,283***	0,554***	0,443***
Innovación	0,488***	0,176**	0,280***	0,320***	0,516***	0,410***
Puntaje global	0,504***	0,255***	0,372***	0,290***	0,571***	0,487***

Coeficiente de correlación Rho de Spearman. *p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001; n.s. no significativo.

cional alto; mientras que aquellos con menos de 15 años y más de 29 años de servicio obtuvieron altos puntajes para clima organizacional en un 76,5% y 68,8% respectivamente. Según horas de trabajo semanales, un 85,7% de los funcionarios que trabajan menos de 40 horas y un 74,9% de los que trabajan 40 o más horas semanales manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional. De acuerdo al tipo de contrato, un 73,5% de los funcionarios con contrato de titular y un 76,9% de los a contrata refirieron percibir un nivel de clima organizacional alto.

Referente a las correlaciones obtenidas entre satisfacción laboral y clima organizacional de los participantes del estudio. La correlación más fuerte se presentó para las dimensiones “apoyo” de clima organizacional y “participación” de satisfacción laboral con un valor de 0,611 ($p \leq 0,001$). Respecto al puntaje global de ambas escalas de medición se presentó una correlación estadísticamente significativa indicando un valor de 0,487 ($p \leq 0,001$). Para la dimensión “presión” no se presentaron correlaciones estadísticamente significativas respecto a las dimensiones de satisfacción laboral (Tabla 3).

DISCUSIÓN

El estudio de factores como la satisfacción laboral y el clima organizacional en un lugar de trabajo permite generar diagnósticos de la situación laboral de sus funcionarios, información que si es bien utilizada por el nivel institucional de una organización, ayudaría en la implementación de estrategias dirigidas a mejorar el entorno laboral, considerando que el recurso humano cumple un rol fundamental en el logro de metas de una institución.

Los hallazgos encontrados en el presente estudio de satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de una institución pública de educación superior, suponen que este establecimiento educacional es exitoso en el logro de sus objetivos organizacionales, puesto que en su mayoría tanto docentes como personal administrativo se encontraron satisfechos con su trabajo y perciben un buen clima organizacional, independiente de sus características sociodemográficas y laborales.

En relación a la satisfacción laboral, y tal como se expresó anteriormente, se evidencia que la mayor parte de docentes y personal administrativo de la universidad se encuentran satisfechos, situación que se asemeja al estudio de Padilla et al. (2008), en el que un 91% de los funcionarios docentes de educación superior se encontraron también satisfechos con la labor que desempeñaban y con los distintos factores involucrados en él, tales como salario y vocación, entre otros.⁷

Likert (citado por Brunet) señala en su teoría que un sistema tres de tipo consultivo, se inclina hacia lo participativo, permitiendo a los niveles inferiores dentro de una organización realizar consultas y ser considerados en el proceso de toma de decisiones de la empresa, lo que permite la existencia de relaciones interpersonales de confianza, generándose un clima laboral positivo y saludable.²³ Situación que puede estar presente en esta institución, donde el nivel de clima organizacional percibido por los funcionarios fue alto, señalándose que el trabajo se desarrollaba en un ambiente agradable y en general positivo.

De acuerdo a características sociodemográficas, tanto hombres como mujeres manifestaron sentirse satisfechos con el trabajo, en un 90,2% y en un 93,6% respectivamente; resultados que se asimilan a lo evidenciado por Alonso.²⁴ A pesar de que ambos

porcentajes son similares, esta exigua diferencia podría estar dada en que en general las mujeres trabajadoras esperan menos de sus trabajos que los hombres. Así también, la percepción de clima organizacional en las mujeres fue más alto que en los hombres, equivalente al resultado obtenido en el estudio de Chiang et al.²⁵ y contrario a lo señalado por Alcalá en su estudio “El clima organizacional en una institución pública de educación superior”, donde los hombres tuvieron una mejor percepción de clima organizacional.²⁶

Existe discrepancia entre la relación de la satisfacción laboral y la edad de los funcionarios. En el estudio de Alonso (2008) se concluye que a mayor edad, mayor es la satisfacción laboral, pues apunta que a medida que las personas aumentan en edad, se encuentran más motivados para implicarse en el trabajo.²⁴ Sin embargo, autores como Takahara expresa que la carga de trabajo se percibe acrecentada con los años, por lo que la satisfacción laboral disminuiría a mayor edad.²⁷ En el presente estudio los funcionarios que se encontraron más satisfechos no fueron aquellos que tuvieron más años, como tampoco los más jóvenes, sino que el grupo intermedio, es decir, aquellos cuyas edades fluctuaron entre los 35 y 49 años de edad, lo que podría explicarse porque en este periodo las personas alcanzarían un nivel de madurez que les permitiría estabilizarse y valorar condiciones de vida como el trabajo. Por otra parte, para los más jóvenes, uno de los elementos de mayor relevancia es el reconocimiento por las tareas realizadas, lo que estaría relacionado con su satisfacción laboral; y los funcionarios de mayor edad, valorarían mayormente las buenas relaciones laborales, las que constituirían en este caso un factor predominante relacionado con su satisfacción. Asimismo, el grupo de funcionarios de entre 35 y 49 años también resultaron ser los que tuvieron una mejor percepción del clima organizacional, lo que contrasta con el estudio de Chiang et al, el cual señala que a mayor edad, mayor es la percepción de clima organizacional²⁵, y contrario también a lo observado por Alcalá, donde los funcionarios más jóvenes obtuvieron mayores puntuaciones en la percepción de clima organizacional.²⁶

Según la definición de satisfacción laboral entregada por Blum y Naylor (citado por Camacaro), el salario y la posición social serían factores determinantes para la satisfacción laboral²⁸, y así se percibe también en este estudio, donde los funcionarios pertenecientes al quintil V se encontraron bastante más satisfechos que aquellos pertenecientes a quintiles inferiores y lo mismo ocurrió con el clima organizacional, donde los trabajadores del quintil V fueron quienes percibieron un nivel más alto.

De acuerdo a características laborales, los docentes se encontraron más satisfechos y tienen una mejor percepción del clima organizacional que el personal administrativo, lo que se condice con Alcalá.²⁶ Esto podría fundamentarse en que los docentes desarrollan un trabajo más autónomo, y porque las condiciones ambientales para trabajar en cuanto a recursos estructurales y económicos serían mejores. García refiere que, en su mayoría, el personal administrativo tiene un nivel de satisfacción bajo con el trabajo, lo cual manifiesta baja dedicación al trabajo, ausencia del sentimiento de orgullo por la institución, participación limitada en grupos, poca autonomía y percepción de que no hay reconocimiento y valoración por el trabajo realizado.²⁹ Por otro lado, Loli describe que mientras mayor sea la satisfacción general con el trabajo que tenga el personal administrativo mayor será su compromiso con el mismo³⁰, por lo que este es un factor siempre importante de analizar.

Respecto a los años de servicio, los funcionarios con 15 a 29 años de antigüedad se encontraron más satisfechos que aquellos con menos de 15 años o más de 29 años de servicio; situación que difiere de los resultados obtenidos por Alonso, que indican que los trabajadores más antiguos en la institución son los que se encuentran más satisfechos.²⁴ Esto, a su vez, se contrasta con los resultados de la investigación de Alfaro et al, donde se señala que los funcionarios que llevan entre 15 y 30 años de servicio perciben por parte de sus jefes y/o compañeros un menor reconocimiento a su labor, lo que los hace que se sientan más insatisfechos con su trabajo.³¹ En esta investigación, los resultados pueden ser explicados en base a la percepción positiva del clima laboral que tienen los funcionarios con 15 a 29 años de antigüedad, considerando que la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en este grupo es mucho mayor en comparación con los demás grupos, lo que difiere con Alcalá, donde los trabajadores con menos años de servicio fueron quienes presentaron puntajes más altos para el clima organizacional.²⁶

El total de los funcionarios que trabajan menos de 40 horas semanales se encuentran satisfechos con su trabajo. Asimismo, también fueron los que presentaron un mayor nivel de clima organizacional. No se encontraron otras investigaciones que permitieran establecer esta comparación; sin embargo, el estudio de Alonso permite establecer que aquellas personas que trabajan menos horas se encontrarían más satisfechas por el hecho de contar con más tiempo disponible para realizar otras actividades²⁴, tal es el caso de las mujeres, que manifiestan estar menos satisfechas con un horario de trabajo completo, debido a la dificultad para conciliar la vida laboral y familiar, pudiendo ser más satisfactorio un tipo de horario más flexible para adecuarse al cumplimiento de ambos roles.

El pertenecer a una empresa bajo un tipo de contrato no definitivo, puede generar sentimientos de inseguridad y menor estabilidad

laboral en los funcionarios, lo que puede explicar que sean los funcionarios con contrato de titular quienes se encontraron más satisfechos con su trabajo que aquellos empleados a contrata. Sin embargo, la percepción de clima organizacional en el personal a contrata fue mayor que en aquellos con contrato de titular.

Respecto a la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, los resultados evidenciaron la existencia de una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ellas. Lo que se condice con estudios realizados por Rodríguez et al¹²; Chiang et al⁵, Chiang et al.³²; y Villamil O. et al.³³ En la presente investigación se observó que el clima organizacional explica el 22,1% de la variabilidad de la satisfacción laboral, y el 77,9% restante pudiera ser explicado por otras variables, tales como la cultura organizacional, el estilo de liderazgo, la motivación, entre otras. Debido a la naturaleza del estudio, no es posible establecer relaciones de causalidad; sin embargo, es viable afirmar que mientras mejor sea la percepción del clima en la organización, mayor es el grado de satisfacción laboral de los miembros de la institución.

Un mayor nivel de apoyo y confianza por parte de los superiores a los trabajadores, se vincula a un aumento de la satisfacción con el trabajo. Es por ello que en este estudio las dimensiones de clima organizacional que mejor se correlacionaron con la satisfacción laboral general fueron justamente el apoyo y la confianza. Resultados similares a los obtenidos por Chiang et al³² y Rodríguez et al.¹²

A su vez, mientras mayor satisfacción tengan los funcionarios con su participación en la organización y con la supervisión realizada por los superiores, mayor va a ser la percepción de clima organizacional. Lo que se respalda en los estudios de Chiang et al⁵, Chiang³² y Rodríguez et al¹², en los que aparece el supervisor como figura clave dentro de una organización, para explicar la variabilidad en la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

1. Illanes P. El sistema empresa, una visión integral de la administración. Santiago de Chile: Industrias Gráficas 3F, SA; 1999.
2. Gibson JL, Ivanovich JM, Donnelly JH. Las organizaciones. Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana; 1994.
3. Caballero K. El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. Profesorado. Revista de Currículum y formación de profesorado [en línea]. 2002 [citado 6 oct 2013]; 6(1-2):1-10. Disponible en: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>.
4. Rosero A, Ramirez M. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá [en línea]. San Sebastián: Hispavista-Galeon.com; 2008 [citado 8 oct 2013]. Disponible en: http://enfermerialaboral.galeon.com/satis_enfer.htm
5. Chiang M, Salazar C, Huerta P, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universum [en línea]. 2008 [citado 18 mar 2014]; 23(2):66-85. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext
6. Arnedo B, Castillo M. Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente [en línea]. Cumaná: Universidad de Oriente; 2009 [citado 6 oct 2013]. Disponible en: <https://www.yumpu.com/es/document/view/13236218/satisfaccion-laboral-de-los-empleados-del-instituto->
7. Padilla L, Jiménez L, Ramírez M. La satisfacción con el trabajo académico: Motivaciones y condiciones del entorno institucional que la afectan. El caso de una universidad pública estatal. RMIE [en línea]. 2008 [citado 25 mar 2013]; 13(38):843-865. Disponible en: <http://www.comie.org.mx/v1/revista/visualizador.php?articulo=ART38015&criterio=http://www.comie.org.mx/documentos/rmie/v13/n038/pdf/ART38015.pdf>
8. Chiang M, Huerta P, Núñez A. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. Icade [en línea]. 2007 [citado 8 oct 2013]; 72:49-74. Disponible en: <http://revistas.upcomillas.es/index.php/revistaicade/article/view/407/327>
9. Sánchez S, Fuentes F, Artacho C. Rankings internacionales de satisfacción laboral. Capital humano [en línea]. 2008 [citado 16 oct 2013]; 219:60-70. Disponible en: http://www.factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf
10. Rodríguez D. 2008. Gestión Organizacional. Elementos para su estudio. 4ª ed. Santiago: Eds. Universidad Católica de Chile; 2008.

REFERENCIAS

11. Patlán J, Martínez E, Hernández R. El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. RIAF [en línea]. 2012 [citado 26 mar 2014]; 5(5):1-19. Disponible en: <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/RIAF-V5N5-2012.pdf#page=3>
12. Rodríguez A, Retamal M, Lizana J, Cornejo F. Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: Evaluación en una empresa pública chilena [en línea]. Talca: Universidad de Talca; 2011 [citado 21 marzo 2014]. Disponible en: http://cepa.utalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf
13. García M, Ibarra L. Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato [en línea]. Málaga: Eumed.net; 2012 [citado 27 nov 2014]. Disponible en: http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/teoria_clima_organizaciona_de_likert.htmlhttp://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/teoria_clima_organizaciona_de_likert.html
14. Ruiz de Chávez D, Pando M, Aranda C, Almeida C. Burnout y Work Engagement en docentes universitarios de Zacatecas. Cienc Trab [en línea]. 2014 [citado 29 oct 2014]; 16(50):116-120. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000200010
15. Sandoval A. La equidad en la distribución de oportunidades de acceso a la educación media superior en México. Un estudio con base en los datos del EXANI-I. REICE [en línea]. 2005 [citado 6 oct 2014]; 3(2):00. Disponible en: http://www.rinace.net/arts/vol5num1/art2_hm.htm#
16. Leka S, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés [en línea]. Ginebra: OMS; 2004. (Protección de la salud de los trabajadores; 3) [citado 06 oct 2014]. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
17. Silva H. Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la Facultad de Medicina, UNAP-2009 [en línea]. Iquitos: UNAP; 2009 [citado 19 mar 2014]. Disponible en: <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjF5f6q5PKAhWKfpAKHQq9AHMQFggdMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.unap-iquitos.edu.pe%2Finvestigacion%2Foginv%2Fdescargas%2F2009%2FArt.Cientifico%2520Dr.%2520Hermann%2520Silva.doc&usg=AFQjCNGvU-kHHCLPLU-cjBYjZ03No-5AtMQ>
18. Meliá J. L., Peiró J. M. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. Psicologemas [en línea]. 1989 [citado 19 nov 2013]; 5:59-74. Disponible en: http://www.uv.es/~meliaj/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
19. Luengo C, Lara R, López M. Análisis de los componentes principales de la escala Satisfacción laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso, Chile. Enferm Global. 2016; (41): 195-207.
20. Koys D, DeCotiis T. Inductive Measures of Psychological Climate. Hum Relat [en línea]. 1991 [citado 19 nov 2013]; 44(3):265-285. Disponible en: <http://hum.sagepub.com/content/44/3/265.short>
21. Universidad de Chile. Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial [en línea]. Santiago de Chile: Universidad de Chile; [1994] [citado 19 nov 2013]. Disponible en: <http://www.uchile.cl/portal/investigacion/centro-interdisciplinario-de-estudios-en-bioetica/documentos/76030/declaracion-de-helsinki-de-la-asociacion-medica-mundial>
22. Chile. Ministerio de Salud. Subsecretaría de Salud Pública. Ley número 20.120 sobre la investigación científica en el ser humano, su genoma, y prohíbe la clonación humana (7 sep 2006). Santiago de Chile: MINSAL; 2006 [citado 19 nov 2013]. Disponible en: <http://www.conicyt.cl/fonis/files/2013/03/Ley-20.120-sobre-Investigaci%C3%B3n-en-seres-Humanos-Genoma-y-Clonaci%C3%B3n-Humana.pdfhttp://www.conicyt.cl/fonis/files/2013/03/Ley-20.120-sobre-Investigaci%C3%B3n-en-seres-Humanos-Genoma-y-Clonaci%C3%B3n-Humana.pdf>
23. Brunet, L. El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. México: Trillas; 2004.
24. Alonso P. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Rev psicol trab organ [en línea]. 2008 [citado 25 mar 2014]; 24(1):25-40. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622008000100002&script=sci_arttext
25. Chiang M, Núñez A, Martín M, Salazar M. Compromiso del Trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y edad. Panorama socioeconómico [en línea]. 2010 [citado 25 jun 2014]; 28(40):92-103. Disponible en: <http://panorama.utalca.cl/dentro/2010-jul/articulo7.pdf>
26. Alcalá E. El clima organizacional en una institución pública de educación superior. Oaxaca: Universidad de Papaloapan; 2011.
27. Takahara R. Age-job satisfaction relationship for Japanese public school teachers: a comparison of teachers' labor union members and professional and technical employee members of private company labor unions. Sangyo Eiseigaku Zasshi. 2014; 56(4):91-101.
28. Camacaro P. Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana: Caso aviación militar venezolana [tesis] [en línea]. Málaga: Eumed.net; 2010 [citado 16 oct 2013]. Disponible en: www.eumed.net/tesis/2010/prc/www.eumed.net/tesis/2010/prc/
29. García M, González R, Aldrete M, Acosta M, León S. Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario. Cienc Trab. 2014; 16(50): 97-102.
30. Loli A. Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. IIPSI. 2006; 9(1):37-67.
31. Alfaro R, Leyton S, Meza A, Sáenz I. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades [tesis] [en línea]. Lima: PUCP; 2013 [citado 26 jun 2014]. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>
32. Chiang M, Salazar M, Martín M, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Salud trab [en línea]. 2011 [citado 19 mar 2014]; 19(1):5-16. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3707988>
33. Villamil O, Sánchez W, Paredes J, Pineda O. 2012. Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma. Innovare [en línea]. 2012 [citado 19 marzo 2014]; 1(1):94-112. Disponible en: <http://www.unitec.edu/innovare/?wpdmact=process&did=NS5ob3RsaW5rhttp://www.unitec.edu/innovare/?wpdmact=process&did=NS5ob3RsaW5r>