



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL – CHICLAYO

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND SATISFACTION OF THE COLLABORATORS OF UGEL - CHICLAYO

 Itala Elizabeth Carhuavilca Mejia^{1a}
 Felicitas Ysamar Silva Zubiate^{1b}

Fecha de recepción : 13 agosto 2021
Fecha de aprobación : 16 diciembre 2021
DOI : 10.26495/rce.v8i2.2006



Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Según su naturaleza fue de enfoque cuantitativo descriptivo correlacional de diseño no experimental-transversal, la muestra estuvo representada por 39 colaboradores y como técnica e instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta y el cuestionario. Los principales resultados demostraron que el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, no se viene gestionando de manera apropiada, puesto que este alcanzó un nivel bajo del 46%, así mismo, la autorrealización, comunicación y las condiciones laborales también demostraron un nivel bajo con un valor estadístico del 46%, de manera similar, el nivel de satisfacción de los colaboradores se sitúa en un nivel bajo con el 49%, además, la mayoría no están satisfechos con las condiciones de trabajo, ya que esta se sitúa en el nivel bajo con el 56%, el reconocimiento del personal también es bajo 49% y los beneficios económicos igualmente mostraron un nivel bajo del 56%. Finalmente se llegó a la conclusión que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con un coeficiente de 0.822 y un P valor de 0.000, lo cual indica que a mayor clima organizacional mejor es la puntuación de la satisfacción laboral.

Palabras clave: Autorrealización, clima laboral, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of the research was to determine what is the relationship between the organizational climate and the satisfaction of the collaborators of the UGEL Chiclayo, 2020. According to its nature, it was a correlational descriptive quantitative approach of non-experimental design, the sample was represented by 39 collaborators and as technique and data collection instrument the survey and questionnaire were used. The main results showed that the organizational climate of the employees of the UGEL Chiclayo, has not been properly managed, since this reached a low level of 46%, likewise, self-realization, communication and working conditions also demonstrated a level low with a statistical value of 46%, similarly, the level of employee satisfaction is at a low level with 49%, in addition, most are not satisfied with working conditions, since it is located in the low level with 56%, the recognition of the personar is also low 49% and the economic benefits also showed a low level of 56%. Finally, it was concluded that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction with a coefficient of 0.822 and a P value of 0.000, which indicates that the higher the organizational climate, the better the job satisfaction score.

Key words: Self-realization, work environment, job satisfaction.

¹Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Chiclayo – Perú

^aLicenciada en Administración, cmejiaitalaeliz@crece.uss.edu.pe

^bLicenciada en Administración, szubiatefelicit@crece.uss.edu.pe

1. Introducción

Vergara (2019) señaló que debido a la elevada competencia que existe en el mercado, las organizaciones se ven en la necesidad de buscar colaboradores con las aptitudes apropiadas para que puedan desempeñarse de forma pertinente, permitiéndoles ser eficientes y eficaces en sus actividades diarias, por lo que el clima organizacional o laboral debe de ser el apropiado en las organizaciones para que se sientan tranquilos, conformes, y sobre todo, satisfechos con la entidad, permitiéndole a la organización ser más productiva. De igual manera, manifestó que, según una encuesta realizada en México, mostró que un 69% de los participantes, todos trabajadores, indicaron que abandonarían su puesto de trabajo por razones como el no obtener la satisfacción que buscan en una organización, si esta no les brinda las condiciones apropiadas para efectuar sus tareas cotidianas y no ser apropiadamente valorados, ni que reconozcan su labor.

Maldonado (2019) señaló otro ejemplo de esta situación, la que se ubicó en México, en donde de acuerdo a un estudio desarrollado por Gallup, se mostró que un 88% de los trabajadores no se encontraban satisfechos con sus labores debido a un clima organizacional mal administrado, además de un 60% de los participantes manifestaban mostrarse desconectados de sus actividades que tenían a cargo y que un 28% se encontraban completamente insatisfechos con su trabajo. La situación que se presentó en este país, es un reflejo de la escasa satisfacción laboral, ocasionada por la presión elevada que tenían los colaboradores, además de la gran cantidad de horas que trabajaban ocasionándoles depresión, sueño, miedo y una excesiva preocupación, que a largo plazo afectaba a su salud, generando su salida de estas organizaciones e incrementando los costos de estas, al recurrir en nuevos procesos de convocatorias para cubrir dichos puestos.

Zavaleta (2019) a nivel nacional, indicaba que, como consecuencia de un mal clima en la organización, este llegaba a afectar de manera crítica a los grados de productividad de una institución y la satisfacción de los colaboradores. Según el estudio efectuado por Deloitte, Adecco, Korn Ferry y EY. Esta situación se acentuaba debido a que la satisfacción de los mismos, no era la más apropiada, desmotivándolos considerablemente para realizar las actividades que tenían designadas. Igualmente, el bienestar de los trabajadores impactaba de forma negativa, viéndose relatado en el 19% de los peruanos quienes indicaron que el clima laboral afectaba a su desempeño diario.

Garrido (2018) relató que, de acuerdo a un estudio efectuado por la empresa Aptitus, mostró que el 86% de los peruanos, manifestaron que renunciarían a su centro de labores si este no poseía un apropiado clima laboral, esto debido a que el ambiente en el que se ubicaban era de vital importancia para que puedan desempeñar sus funciones de forma pertinente. Entre los principales factores que influían en el clima se ubicaban el reconocimiento a través de la meritocracia (49%) como el ser valorado por su jefe (64%), además de un 36% indicó el no percibir que su trabajo no era apreciado por los demás integrantes de su área.

A nivel local, específicamente en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Chiclayo, se manifiestan una serie de dificultades relacionadas al clima organizacional y a la satisfacción de los colaboradores, dado a que se ha percibido la presencia de algunos trabajadores desmotivados, con signos de agotamiento y estrés, además de presentarse pocas situaciones de colaboración e integración entre las dependencias, que llegan a afectar su desempeño, además de sentir presión por parte de sus jefes para que realicen sus actividades de forma adecuada y rápida, especialmente aquellas en donde se involucraban procedimientos que se relacionaban con la atención de las diversas personas que atienden a diario. De igual manera, se percibió la insuficiente valoración por parte de los superiores en relación al trabajo que ejecutaban los trabajadores que tenían bajo su cargo. Todos estos elementos estaban generando que el clima de la empresa, además de la satisfacción, se agudicen, motivando a que se presente rotación en las diferentes áreas.

La revisión sistemática de las investigaciones previas desde el contexto internacional se citó a Montoya (2017) quien ejecutó su estudio en Chile, titulado Satisfacción Laboral y su Relación con el

Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Tuvo por objetivo establecer la relación entre el clima y la satisfacción laboral en los colaboradores de la institución señalada. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra conformada por 166 colaboradores de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2013. Los resultados obtenidos señalaron que un 91% de los trabajadores administrativos manifestaban sentirse satisfechos en sus trabajos, además de un 72% que señalaban percibir el nivel de este clima como elevado. De igual manera, los funcionarios indicaban sentirse satisfechos con la organización donde laboraban. Como conclusiones se indicó que, el clima laboral se asociaba de forma significativa con la satisfacción de los empleados, además manifestaban que a mayor nivel de clima mejor sería el grado de satisfacción de las personas que conformaban la entidad y mejor productividad tendrían al efectuar sus labores de manera pertinente.

Caal (2015) realizó su estudio en Guatemala, titulado Satisfacción Laboral y clima Organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública. Tuvo por objetivo indicar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de las dependencias seleccionadas. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra constituida por 159 colaboradores de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2013. Los resultados obtenidos señalaron que las relaciones sociales con los trabajadores eran cordiales (84%), además que un 73% señaló que existían muestras de respeto en cuanto a tiempos, las cuales se manifestaban a través de las reuniones de trabajo que se realizaban (43%). Un 49% manifestaban que los empleados podían desarrollarse de forma apropiada y que podían capacitarse adecuadamente (48%). Como conclusiones se indicó que, el clima de la empresa se vinculaba significativamente con la satisfacción de la organización, y que se veía afectada por otros elementos como la comunicación y el compromiso de cada uno de los trabajadores que conformaban esta entidad.

En el ámbito nacional, Cabrera (2018) ejecutó su estudio en Lima titulado Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana. Tuvo por objetivo identificar el grado del clima y la satisfacción en los colaboradores de la institución pública seleccionada. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra formada por 374 empleados de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2016. Los resultados obtenidos señalaron que los colaboradores que poseían un periodo mayor de 15 años en la institución eran los más satisfechos en comparación con aquellos que eran nuevos o que su permanencia era mucho menor. además, indicaban que el clima organizacional permite que las personas se autor realicen, comuniquen de manera favorable. Como conclusiones se indicó que, el clima laboral se asociaba de manera significativa con la satisfacción de los trabajadores, relacionándose positivamente y señalando que un adecuado clima laboral permitía a los colaboradores sentirse motivados y proactivos, generando que sus actividades se realicen de manera rápida y pertinente.

Cruz (2018) realizó su estudio en Lima, titulado Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de las Instituciones Educativas de la RED 06 de la UGEL Nº 06 de Ate Vitarte 2014. Tuvo por objetivo establecer la relación del clima y la satisfacción en los colaboradores de estas instituciones. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra formada por 122 colaboradores de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2016. Los resultados obtenidos señalaron que el clima organizacional en las instituciones de esta red era malo (40%) y regular (23%), debido a que no recibían las recompensas

esperadas por las autoridades (50%). Un 67% indicaban que las relaciones con sus compañeros eran buenas; el 84% indicaban que se sentían satisfechos con su institución. Como conclusiones se indicó que, ambas variables se relacionaban positivamente, debido a que si una de ellas se veía afectada la otra inmediatamente también se modificaría y afectaría a los colaboradores.

En el ámbito local, Hoyos (2019) efectuó su estudio en Chiclayo, titulado *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque - 2018*. Tuvo por objetivo indicar la influencia del clima organizacional en la satisfacción de los trabajadores de esta entidad. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra compuesta por 44 empleados de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2016. Los resultados obtenidos señalaron que un 38% indican estar satisfecho con su trabajo, mientras que un 23% se muestra indiferentes y un 37% en completo desacuerdo. Un 31% de los participantes relataban que se muestran de acuerdo en cuanto a sí su organización les genera bienestar personal permitiéndoles efectuar un trabajo eficiente y eficaz. Un 25% indicaron que se muestran en desacuerdo en cuanto a su colaboración en la respectiva toma de decisiones. Como conclusiones, se indicó, que se mostraba una vinculación entre ambas variables, por lo que si el clima organizacional era positivo directamente repercutía en la satisfacción de los trabajadores.

Núñez (2018) efectuó su estudio en Chiclayo, titulado *Clima laboral y su relación con la satisfacción del personal de la Institución Educativa ADEU Deportivo SAC. Chiclayo, 2016*. Tuvo por objetivo indicar la relación del clima y la satisfacción en los colaboradores de este organismo. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra constituida por 16 empleados de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2016. Los resultados obtenidos señalaron que un 13% de los colaboradores calificaban como malo al clima laboral, además de un 50%, que lo indicaban como regular. En relación a la satisfacción, un 69% de los participantes relataban sentirse insatisfechos, motivados por el trato y las actividades que se desarrollaban en la institución por parte de sus compañeros. Como conclusiones, se indicó, que se presentaba una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores.

Por otro lado, Bordas (2016) señala que el clima laboral es un entorno de actividades representado por un grupo de elementos intangibles y tangibles, que se ubican de forma estable en una determinada entidad, y repercute en las actitudes, motivaciones y comportamientos de cada uno de sus integrantes y, por tanto, al desempeño de la entidad. Puede ser visto y detallado por los trabajadores de la empresa y, por tanto, controlado a través de la medición desde un punto enfoque operativo a través del análisis de sus descripciones y percepciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas (p. 25).

Palma (2004) relata que el clima laboral es un término que justamente hace referencia a este conocimiento de los empleados en relación a la entidad en que trabaja. La realidad psicosocial se transforma en una pieza de influencia y trabaja como variable moderadora entre ordenaciones, procedimientos de la organizaciones y actitudes personales. (p. 22). Así mismo, Uribe (2015) manifiesta que el clima laboral hace referencia a las características personales del marco contextual o social de la empresa de a la que pertenecen los colaboradores. El clima organizacional incumbe a las percepciones que son compartidas, de aspectos como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales informales y formales. (p. 39).

Palma (2004) relata que para la investigación del clima organizacional se deben de considerar una serie de elementos a través de los cuales permiten detectar el nivel de clima organizacional que posee una entidad. Los elementos se indican a continuación: Autorrealización: Son las apreciaciones que

poseen los colaboradores en relación a las posibilidades que le ofrece su entorno laboral para permitirle desarrollarse de manera profesional y personal contingente con las tareas además de las representaciones del futuro. Involucramiento laboral: Referido a los valores laborales y la respectiva identificación con estos, además de la responsabilidad para efectuar el respectivo cumplimiento y crecimiento de la organización. Supervisión: Referido a las apreciaciones de las funciones de los jefes en cuanto a la supervisión que efectúan dentro del horario laboral, además de notarse si existe apoyo o guías para que las actividades se efectúen de manera pertinente. Comunicación: Vinculado a la percepción que se tiene del nivel de claridad, fluidez, coherencia de la información que reciben los colaboradores que le ayuden a realizar sus actividades apropiadamente y genere que la organización atienda, de manera pertinente, a sus colaboradores y condiciones laborales, lo cual se refiere a si la organización brinda a los colaboradores los implementos necesarios para que estos puedan realizar sus labores apropiadamente. Este punto abarca elementos materiales, psicosociales y económicos.

Por otro lado, Robbins y Coulter (2014) Señalan que la satisfacción en las organizaciones se define como el comportamiento de un colaborador hacia la actividad que desempeña. Aunque la satisfacción laboral considerada como una actitud y no como un comportamiento, compone un objeto de interés para muchas empresas, debido a que los trabajadores satisfechos son más propensos a acudir regularmente a su centro de labores, poseer niveles más altos de desempeño y durar dentro de la organización (p. 449).

De igual manera Dailey (2012), indica que la “satisfacción es una cualidad de trabajo esencial, y conforma perennemente las percepciones de los trabajadores sobre los eventos laborales” (p. 29). Palma (2005) la conceptualiza como “la destreza relativamente firme del individuo hacia las actividades laborales, tomando como base las creencias y valores establecidos a partir de su experiencia en el trabajo” (p. 15).

De acuerdo a Palma (2005), la satisfacción en la organización se encuentra conformada por los siguientes elementos, los cuales permiten un diagnóstico apropiado de la actitud que posee el colaborador hacia el trabajo, catalogándola como agradable o desagradable. Significación de la tarea: Vinculado con la destreza que tiene el colaborador al trabajo, acorde a las atribuciones que obtiene en cuanto al sentido de esfuerzo, desarrollo, imparcialidad y contribución material. En otras palabras, se puede indicar que siente satisfacción al desarrollar una tarea que considere valiosa. Condiciones de trabajo: Es la valoración que efectúa el empleado en relación a las tareas que desarrolla, además de considerar si existe disponibilidad de los elementos necesarios como de las normas establecidas que permitan una ejecución apropiada de sus actividades. Reconocimiento personal y/o social: Es la inclinación a valorar la actividad en relación al reconocimiento personal como de los compañeros de trabajo con los logros generados en el puesto, o por los resultados de estos logros en los resultados obtenidos en un periodo. Beneficios económicos: Es la disposición del colaborador hacia el trabajo en relación con los elementos o incentivos económicos, los cuales son obtenidos por el esfuerzo empleado para desarrollar las tareas que tiene encomendadas.

La interrogante de la investigación fue: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo en el año 2020?

El desarrollo de la investigación se justifica, debido a que servirá de apoyo para la organización en estudio, permitiendo una mejora en sus servicios al detectar aquellos inconvenientes en el clima organizacional y la satisfacción de los empleados, los cuales son una pieza fundamental en esta institución, dado a que son los encargados de la ejecución de todas las actividades, logrando que esta actúe de manera continua en la atención de las personas que acuden a ella para realizar sus trámites pertinentes. De igual manera, es de suma importancia para el personal encargado, debido a que se manifiesta un diagnóstico real de la situación de ambas variables en la organización que permita un aumento en la productividad de la organización, logrando alcanzar los objetivos que se ha planteado para un periodo determinado. Por último, el estudio interesará como una guía para investigaciones posteriores, en las cuales se analicen ambas variables.

La hipótesis de estudio se estableció como: H0: El clima organizacional no se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo en el 2020 y H1: El clima organizacional se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo en el 2020. Por otro lado, el objetivo general fue: Determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020 y para responder a ello se planteó: Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo y establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo.

2. Material y métodos

El estudio posee enfoque cuantitativo, debido a que el acopio de datos se encontró basada en la apropiada medición y el respectivo análisis de cada una de las variables a través del uso de métodos estadísticos. De igual manera, se procuró generalizar los resultados derivados de la muestra seleccionada y efectuar la descripción de las hipótesis necesarias antes de la recogida y el estudio de la información (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Por otro lado, el diseño fue no experimental, debido a que no se efectuó la manipulación de las variables que intervienen. Así mismo, fue descriptivo correlacional, debido a que se caracterizó cada una de las variables y se determinó el grado de vinculación entre los factores. De igual manera fue transversal, dado a que se obtuvo información en un único tiempo (Hernández et al, 2014).

La población de la investigación estuvo conformada por 93 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL - Chiclayo, además, la muestra estuvo compuesta por 39 colaboradores del área administrativa. La técnica utilizada fue la encuesta, debido a que ayudó a obtener los datos pertinentes para la presente investigación, permitiendo cumplir con los requerimientos planteados en el estudio. En relación al instrumento, este fue el cuestionario. Ambos cuestionarios se encontraron dirigidos a los trabajadores de la UGEL - Chiclayo.

La recolección de los datos, se efectuó por medio de los convenientes instrumentos, los cuales se vincularon de manera directa con las respectivas variables de la investigación, además de las dimensiones e indicadores. En primer lugar, se realizó la concienzuda presentación y se les explicó a los colaboradores la finalidad de dichos cuestionarios; posterior a haberles informado, se procedió a entregar el respectivo instrumento a cada una de los trabajadores que constituyeron la muestra seleccionada, esto con el objetivo de que se encarguen de escoger la respuesta que consideren más conveniente, todas las respuestas fueron trasladadas al software estadístico SPSS v25 para la construcción de las correspondientes tablas descriptivas y gráficos, que ayuden a asegurar una correcta comprensión de los datos.

La confiabilidad de clima organizacional fue de 0.937, resultado que demuestra que el instrumento presenta alta consistencia para ser aplicado, así mismo, la satisfacción laboral también demuestra una consistencia de 0.942, lo que significa que es una confiabilidad alta por tener una aproximación hacia la unidad.

Como criterios éticos se consideró: Respeto a las personas: Este abarca dos elementos éticos. En primer lugar, se ubica que todos los individuos tienen el derecho de ser tratado de manera autónoma; en segundo lugar, se encuentra que cuando las personas perciben que su autonomía se encuentra disminuida o vulnerada, están en todo su derecho de ser protegidas. Justicia: Referido a establecer una distribución equitativa, otorgándole lo que se merece como persona. Además, se puede señalar como el comprender que son individuos y que tienen que ser tratados como tal, asegurando un trato justo y beneficencia: Se vincula con el trato que se le debe de dar a las personas, el cual debe de ser ético, además de respetar las decisiones que tomen y protegiéndolas, con la finalidad de no causarles ningún daño y asegurando que se sientan cómodos.

Por otro lado, de acuerdo a Hernández (2014), señala como criterios de rigor científico a la credibilidad: referido al conjunto de datos conseguidos, producto de la aplicación de cada uno de los instrumentos a los individuos que conformaron la muestra, esto con el objetivo de diferenciar lo indicado en el correspondiente marco teórico e hipótesis, permitiendo brindar respuestas fundamentadas a cada uno de los objetivos establecidos en la investigación. Objetividad: Los instrumentos fueron validados pertinentemente expertos, señalando su confiabilidad, para ser aplicado de manera adecuada a la muestra elegida y validez: En la investigación se utilizó instrumentos psicométricos, cuyos datos obtenidos a través de dimensiones como indicadores, ayuden a una descripción, valoración, categorización y análisis de los eventos de cada una de las variables.

3. Resultados

Tabla 1

Nivel general de clima organizacional (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	18	46,2	46,2	46,2
	Nivel Medio	6	15,4	15,4	61,5
	Nivel Alto	15	38,5	38,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

En la tabla se muestra que el 46% representado por 18 encuestados respondieron que el nivel de la variable clima es de nivel bajo, este resultado conlleva a refutar que el ambiente que se genera dentro del área administrativa UGEL no es el apropiado, sin embargo, existe un porcentaje del 38% que alcanzó un nivel alto y finalmente el 15% se sitúa en un nivel regular.

Tabla 2

Clima organizacional - Dimensión autorrealización (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	18	46,2	46,2	46,2
	Nivel Medio	7	17,9	17,9	64,1
	Nivel Alto	14	35,9	35,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

En la tabla se muestra que el 46% representado por el 18 encuestados es del nivel del Clima Organizacional respecto a la dimensión autorrealización, es de nivel bajo, esto definitivamente es resultado de las deficientes oportunidades de crecimiento que la institución les proporciona a los colaboradores, así como también el reconocimiento y el interés que tiene la institución o las autoridades sobre los trabajadores. Por otro lado, solo el 36% es de nivel alto y el 18% de nivel medio.

Tabla 3

Clima organizacional - Dimensión: Involucramiento laboral (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	13	33,3	33,3	33,3
	Nivel Medio	5	12,8	12,8	46,2
	Nivel Alto	21	53,8	53,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

En la tabla observamos que el 54% representa 21 personas encuestados pertenece al nivel alto de la dimensión involucramiento laboral, esto permite afirmar que la gran mayoría de los colaboradores si se encuentran involucrados con sus diversas actividades que se les asigna, además, esto precisa que también están comprometidos con el éxito de la organización. Por otro lado, solo el 13% de personas encuestas pertenece al nivel medio de la dimensión.

Tabla 4

Clima organizacional - Dimensión: Comunicación (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	18	46,2	46,2	46,2
	Nivel Medio	12	30,8	30,8	76,9
	Nivel Alto	9	23,1	23,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

En la tabla se muestran que el 46% se sitúa en un nivel bajo, que pertenece a 18 personas encuestadas, seguido a ello se encuentra el nivel medio con el 31% y el 23% nivel alto. En base a dichos resultados, podemos afirmar que dentro del área administrativa de la institución no existe una efectiva comunicación, lo cual afecta al cumplimiento de objetivos y también a generar ciertas deficiencias en el desarrollo de sus actividades.

Tabla 5

Clima organizacional - Dimensión: Condiciones laborales (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	18	46,2	46,2	46,2
	Nivel Medio	6	15,4	15,4	61,5
	Nivel Alto	15	38,5	38,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

En la tabla se observa que el 46% es igual a 18 personas encuestadas que pertenecen al nivel bajo, esto indica que las condiciones laborales no son gestionadas correctamente, lo cual se ve reflejado en los resultados de las actividades, ya que muchas veces los colaboradores no tienen la potestad suficiente para tomar alguna decisión. Por lo tanto, el 15% de encuestados es de nivel medio.

Tabla 6

Nivel general de satisfacción laboral (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	19	48,7	48,7	48,7
	Nivel Medio	10	25,6	25,6	74,4
	Nivel Alto	10	25,6	25,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

La tabla muestra que el nivel global de la satisfacción laboral es bajo 49%, equivale a 19 personas encuestadas, que los colaboradores no se encuentran satisfechos con los beneficios, por las diversas condiciones de su entorno de trabajo, y los diversos factores que se encuentran inmersos en la satisfacción laboral. Por otro lado, cuenta con el 26% en el nivel alto y en el nivel medio con el mismo porcentaje en la variable.

Tabla 7

Satisfacción laboral - Dimensión: Condiciones de trabajo (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	22	49,4	56,4	56,4
	Nivel Medio	5	12,8	12,8	69,2
	Nivel Alto	12	30,8	30,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

En la tabla se muestra que el 56%, pertenece a 22 personas encuestadas que son de nivel bajo, es decir, que las condiciones de trabajo son deficientes, ya que no existe valoración al esfuerzo que los colaboradores realizan al momento de desarrollar sus tareas asignadas, por lo tanto, esto también genera deficiencias en su rendimiento y en su satisfacción laboral. Por otro lado, solo el 13% de los colaboradores afirman que el nivel es medio.

Tabla 8

Satisfacción laboral - Dimensión: Reconocimiento personal y/o social (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	19	48,7	48,7	48,7
	Nivel Medio	13	33,3	33,3	82,1
	Nivel Alto	7	17,9	17,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

En la tabla se observa que el 49%, representa el 19 de personas encuestadas en la dimensión de reconocimiento personal también posee un nivel bajo, esto quiere decir que muchos colaboradores no mantienen buenas relaciones con sus compañeros, lo cual les conlleva a tomar distanciamiento. Por lo tanto, solo el 18% tiene el nivel alto que perciben una buena relación en el trabajo.

Tabla 9
Satisfacción laboral - Dimensión: Beneficios económicos (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	22	56,4	56,4	56,4
	Nivel Medio	13	33,3	33,3	89,7
	Nivel Alto	4	10,3	10,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.*

En la tabla se muestra que el 56% representa a 22 personas encuestadas, respecto a la dimensión beneficios económicos, podemos percibir que esta no posee buenos resultados, ya que se sitúa en un nivel bajo y seguido a ello está el nivel medio 33%. Estos resultados son causantes de que muchos colaboradores señalan que el sueldo que perciben no es aceptable y sobre todo que sus actividades que realizan no cubre sus diversas expectativa económicas.

Tabla 1
Relación de variables

		Satisfacción laboral
	Correlación de Pearson	,822**
Clima organizacional	Sig. (bilateral)	,000
	N	39

Fuente: *Exportado del SPSS*

Podemos observar en la tabla anterior que el clima organizacional es una variable que se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, donde se evidencia una correlación de Pearson de 0.822, esto hace referencia que la correlación es positiva alta, además es significativa ya que Sig. es de 0.000, siendo un valor mucho menor que el 0.05. por lo tanto, podemos manifestar que mientras más elevados sean los niveles de clima organizacional, mejor es el nivel de la satisfacción de los colaboradores de la UGEL.

Tabla 2
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	394,179 ^a	234	,000
Razón de verosimilitud	132,419	234	1,000
Asociación lineal por lineal	25,646	1	,000
N de casos válidos	39		

Fuente: *Exportado del programa SPSS*

La tabla 16 evidencia un valor de significación de 0.000, siendo este menor al 0.05 (nivel de significancia). Por lo tanto, desde el punto de vista estadístico se procede a rechazar la hipótesis nula y lógicamente se acepta la hipótesis de investigación, es decir esta prueba hace referencia que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo.

4. Discusión

La contrastación de los resultados estadísticos permitió diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, el cual evidentemente presenta deficiencias, ya que estadísticamente alcanzó un nivel bajo del 46%, el mismo que permite refutar que el ambiente que se genera dentro del área administrativa UGEL no es el apropiado. Este resultado se asemeja a lo encontrado por Cruz (2018) quien llegó a la principal conclusión que el clima organizacional en las instituciones de esta red era malo (40%), debido a que el personal no recibía las recompensas esperadas por las autoridades (50%). Ente esta situación Palma (2004) relata que el clima laboral es un término que justamente hace referencia al conocimiento de los empleados en relación a la entidad en que trabaja.

Respecto a la dimensión autorrealización, se logró evidenciar un nivel bajo con el 46%, esto definitivamente es resultado de las deficientes oportunidades de crecimiento que la institución les proporciona a los colaboradores, así como también el reconocimiento y el interés que tiene la institución o las autoridades sobre el colaborador. Según Palma (2004) la autorrealización son apreciaciones que poseen los colaboradores en relación a las posibilidades que le ofrece su entorno laboral para permitirle desarrollarse de manera profesional y personal contingente con las tareas además de las representaciones del futuro. Por otro lado, el nivel de involucramiento laboral se sitúa en la categoría alta con un resultado del 54%, esto permite afirmar que la gran mayoría de los colaboradores si se encuentran involucrados con sus diversas actividades que se les asigna.

En función a la dimensión comunicación, los resultados muestran que esta se sitúa en una categoría baja con el 46%, lo que indica que no existe una efectiva comunicación dentro de la institución. Resultado que guarda relación con el estudio de San Román (2015) quien tuvo como conclusión que la comunicación no es la apropiada dentro de la organización, según lo manifestaron un 35% de los encuestados. Por otro lado, las condiciones laborales no son gestionadas correctamente, ya logran situarse en el nivel bajo con el 46%. Según Palma (2004) las condiciones laborales hacen referencia a si la organización brinda a los colaboradores los implementos necesarios para que estos puedan realizar sus labores apropiadamente.

Se logró identificar que el nivel de satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo es bajo con el 49%, esto hace referencia que los colaboradores no poseen una actitud positiva, además no se encuentran satisfechos con los beneficios, las diversas condiciones de su entorno de trabajo, los reconocimientos y los diversos factores que se encuentran inmersos en la satisfacción laboral. Resultados similares obtuvo Núñez (2018) quien logró concluir que la satisfacción laboral es mala, ya que el 69% de los participantes relataban sentirse insatisfechos, motivados por el trato y las actividades que se desarrollaban en la institución por parte de sus compañeros.

Así mismo, las condiciones de trabajo son deficientes, ya que posee un nivel bajo de 56%, además, no existe valoración al esfuerzo que los colaboradores realizan al momento de desarrollar sus tareas asignadas, además, la distribución del ambiente donde habitualmente laboran no se encuentra distribuida de manera apropiada. Según Palma (2004) señala que la satisfacción es la valoración que efectúa el empleado en relación a las tareas que desarrolla, además de considerar si existe disponibilidad de los elementos necesarios como de las normas establecidas que permitan una ejecución apropiada de sus actividades. Respecto a la dimensión reconocimiento personal también posee un nivel bajo con el 49%, esto definitivamente también permite argumentar que muchos colaboradores no mantienen buenas relaciones con sus compañeros, lo cual les conlleva a tomar distanciamiento y a todo ello se le añade la limitación de trabajo. En comparación con el estudio de Caal (2015) es necesario realizar acciones de mejora, ya que el autor concluye que las relaciones sociales con los trabajadores eran cordiales (84%), además que un 73% señaló que existían muestras de respeto en cuanto a tiempos, las cuales se manifestaban a través de las reuniones de trabajo que se realizaban (43%). En función a la dimensión beneficios económicos, podemos percibir que esta no posee buenos resultados, ya que se sitúa en la categoría baja 56%.

Por otro lado, los resultados permitieron establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, donde se obtuvo una correlación de Pearson de 0.822, esto hace referencia que la correlación es positiva alta, además es significativa ya que Sig. es de 0.000, siendo un valor mucho menor que el 0.05. Resultado similar obtuvo Cabrera (2018) donde concluyó que el clima laboral se asociaba de manera significativa con la satisfacción de los trabajadores, relacionándose positivamente y señalando que un adecuado clima laboral permitía a los colaboradores sentirse motivados y proactivos, generando que sus actividades se realicen de manera rápida y pertinente. Finalmente, después de manifestar los hallazgos encontrados y según la prueba de hipótesis, se logró aceptar la hipótesis de investigación, es decir esta prueba hace referencia que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo.

5. Conclusiones.

Se diagnosticó que el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, no se viene gestionando de manera apropiada, puesto que este alcanzó un nivel bajo del 46%, así mismo, la autorrealización también mostró nivel bajo del 46%, la comunicación nivel bajo 46% y las condiciones laborales nivel bajo 46%, lo que refiere que estos son los principales elementos para que el clima organizacional no sea adecuado y por ende genere insatisfacción en el colaborador y este lo demuestre en su rendimiento laboral.

Se concluye que el nivel de satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo se sitúa en un nivel bajo con el 49%, además la mayoría de colaboradores no están satisfechos con las condiciones de trabajo, ya que esta se sitúa en el nivel bajo 56%, el reconocimiento del personal también es bajo 49% y los beneficios económicos también mostraron un nivel bajo 56%, siendo estas las principales causas de que los colaboradores muestren su insatisfacción.

Se estableció la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, la cual evidenció una relación positiva alta de Pearson de 0.822, además, es significativa ya que Sig. es 0.000.

Se determinó que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL, esto deduce que, a mayor nivel de clima organizacional, mayor son los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores.

6. Referencias

- Belmont. (1979). *El informe Belmont. Principios y guías éticas para la protección de los sujetos humanos de investigación*. USA: Observatori de Biotética i Dret. Obtenido de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=4508007&query=clima%2Blaboral>
- Caal, B. (2015). *Satisfacción Laboral y clima Organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de <http://biblioteca.usac.edu.gt/>
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana*. Lima: Universidad Esan. Obtenido de <http://repositorio.esan.edu.pe/>
- Cruz, M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de las Instituciones Educativas de la RED 06 de la UGEL N° 06 de Ate Vitarte 2014*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Gran Bretaña: Heriot-Watt University. Obtenido de <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>

- Garrido, J. (20 de Agosto de 2018). *Diario El Comercio*. Obtenido de Diario El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/>
- Hoyos, M. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque - 2018*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Maldonado, A. (13 de Junio de 2019). *Forbes México*. Obtenido de Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>
- Montoya, P. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007
- Palma, S. (2004). *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima: El Cid Editor. Obtenido de <https://www.academia.edu/>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson. Obtenido de https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Roobins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación. Obtenido de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. Coyoacán: El Manual Moderno. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3227752&query=clima%2Blaboral>
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México D.F.: El Manual Moderno S.A. de C.V. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>
- Vergara, C. (04 de Septiembre de 2019). *AF Medios*. Obtenido de AF Medios: <https://www.afmedios.com/2>
- Vergara, S. (2015). *Construir inteligencia colectiva en la organización*. Santiago de Chile: Ediciones UC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>