



## Relación del clima y satisfacción laboral en una dependencia gubernamental

Rosiles-Villalobos, Abraham<sup>1</sup>; González-Montejo, Claudia<sup>2</sup> & Clara-Zafra, Miguel Ángel<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universidad Veracruzana campus Coatzacoalcos, Facultad de Contaduría y Administración Coatzacoalcos, Veracruz, México, arosvi1980@hotmail.com, Av. Universidad Km. 7.5 Coatzacoalcos, Veracruz, México, C.P. 96538, (921)211 5700

<sup>2</sup>Universidad Veracruzana campus Coatzacoalcos, Facultad de Contaduría y Administración Coatzacoalcos, Veracruz, México, cgm081985@gmail.com, Av. Universidad Km. 7.5 Coatzacoalcos, Veracruz, México, C.P. 96538, (921)211 5700

<sup>3</sup>Universidad Veracruzana campus Coatzacoalcos, Facultad de Contaduría y Administración Coatzacoalcos, Veracruz, México, mclara@uv.mx, Av. Universidad Km. 7.5 Coatzacoalcos, Veracruz, México, C.P. 96538, (921)211 5700

---

*Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex:*

*Revisión por pares*

*Fecha de aceptación: Mayo 2020*

*Fecha de publicación en línea: Julio 2020*

---

### Resumen

Las instituciones públicas en México constituyen el enlace entre el estado y la sociedad, y son quienes ejecutan los acuerdos políticos, económicos y sociales; a lo largo de las últimas décadas se ha mostrado relevante interés en el estudio del comportamiento humano dentro de su entorno laboral y el efecto que tiene en el rendimiento y productividad de la organización.

Esta investigación fue de tipo cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional y corte transversal; tuvo como objetivo general establecer la relación existente entre el clima y la satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores de una empresa gubernamental de Coatzacoalcos, Veracruz

Se aplicaron los instrumentos Escala de Clima Laboral (CL-SPC) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC); al total de trabajadores en todos sus niveles organizacionales.

Los resultados obtenidos indican que para la variable clima laboral destacó el factor supervisión; mientras que para la variable satisfacción laboral, relación con la autoridad fue el mejor calificado; sin embargo, la percepción general es medianamente favorable para ambos constructos y su análisis comprobó que si existe relación.

**Palabras clave:** Clima Laboral, Satisfacción Laboral, dependencia gubernamental, organización, trabajadores.

### Abstract

Public institutions in Mexico constitute the link between the state and society, and are the ones who execute the political, economic and social agreements; over the last decades, relevant interest has been shown in the study of human behavior within their work environment and the effect it has on the performance and productivity of the organization.

This research was of quantitative type, of correlational descriptive scope and cross section; its general objective was to establish the relationship between climate and job satisfaction from the perspective of the workers of a government company in Coatzacoalcos, Veracruz.

The Labor Climate Scale (CL-SPC) and the Labor Satisfaction Scale (SL-SPC) instruments were applied, the total number of workers at all organizational levels.

The results obtained indicate that for the variable work climate the supervision factor stood out; while for the job satisfaction variable, relationship with the authority was the best qualified; however, the general perception is moderately favorable for both constructs and its analysis proved that there is a relationship.

**Key words:** Work Climate, Job Satisfaction, government agency, organization, workers.

## 1. INTRODUCCIÓN

El estado mexicano está constituido por instituciones encargadas de brindar seguridad social, respaldo jurídico, atención ciudadana, cultura entre otros factores encausados al bienestar de los ciudadanos, a su vez definen y marcan las características distintivas de la nación.

Para el buen logro y cumplimiento de las expectativas de sus integrantes el poder se distribuye de manera representativa y democrática en entidades federativas con personalidad jurídica propia, en este contexto se sitúan las organizaciones gubernamentales encargadas de la captación y recaudación de los recursos con los que se ha de operar y satisfacer las necesidades ciudadanas.

Como la mayoría de todos los sistemas las instituciones están conformadas por elementos humanos que brindan servicios a cambio de retribuciones económicas generalmente, que les

## 2. MARCO TEÓRICO

Resulta de vital importancia para toda organización garantizar los resultados, metas y/o objetivos organizacionales para con ello cubrir los requerimientos y necesidades de los clientes/ciudadanos, para lograrlo resulta necesario brindar a sus trabajadores herramientas, así como un entorno estable; esto conlleva al desarrollo de condiciones laborales que generen mayor productividad y derive en beneficios para el sector, así como para el elemento humano.

El clima laboral y la satisfacción laboral son dos elementos que agrupan las características antes descritas, corresponde a continuación analizar los elementos, conceptos y teorías que detallan, definen y delimitan a cada uno de los constructos y a su vez fortalecen esta investigación.

### 2.1 Clima laboral

“Clima. Del latín tardío clima 'latitud, región', y este del gr. κλίμα klíma. Conjunto de condiciones atmosféricas que caracterizan una región.” (Real Academia Española, 2019); con base en el

permitan cubrir y satisfacer sus necesidades básicas y de subsistencia; sin embargo, resulta de suma importancia conocer la percepción de dichos elementos en cuanto se refiere al entorno en el cual se desenvuelven y ejecutan sus tareas, así como, el impacto que tiene para el buen desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, dicho estudio y análisis se contempla en el análisis del clima laboral y la satisfacción laboral del trabajador con respecto a las actividades asignadas y el entorno en el cual las desarrolla.

De este modo esta investigación busca analizar la percepción del clima laboral y el nivel de satisfacción laboral presente en los trabajadores que integran una institución gubernamental de la ciudad de Coatzacoalcos, Ver., con la finalidad de identificar si existe una relación significativa entre ambos constructos, con base en los datos obtenidos mediante los instrumentos de recopilación utilizados.

significado de la palabra, el clima se refiere a las condiciones que se perciben o que caracterizan un lugar con respecto de otro y trasladando esta significancia a un contexto administrativo, específicamente al ámbito laboral se tiene que el clima son las condiciones que identifican un área de trabajo.

Significa entonces que el concepto de clima laboral es de reciente conceptualización y delimitación, tomando en consideración que los primeros instrumentos de medición fueron desarrollados entre los años comprendidos entre 1970 a 1979; mientras que el consenso entre autores e investigadores se vislumbró una década después estableciendo así las bases que establecieron y definieron las dimensiones que convergen entre cada estudio efectuado.

Siguiendo los datos históricos resulta importante abordar las conceptualizaciones realizadas del término clima laboral, Uribe (2015) cita algunas definiciones recopiladas por Woodman y King y se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Conceptualización de Clima laboral

Autor	Definición
Forehand y Gilmer (1964)	Conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras.
Tagiuri y Litwin (1968)	Resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación.
Cambell, Dunnette, Lawler y Weick (1970)	Un conjunto de atributos específicos que pueden ser inducidos de la forma en que la organización acuerda con sus miembros.

Fuente: (Uribe, 2015)

De acuerdo con los conceptos presentados, se entiende que los autores convergen en que el clima laboral es la serie de atributos o características derivadas de la percepción de los elementos de una organización y a su vez dichas características la definen y diferencian de otra.

Tomando como referencia el concepto de evolución y desarrollo que debe seguir toda organización, resulta importante considerar la relevancia que tiene el estudio del clima laboral, con el fin de contar con una perspectiva de los colaboradores con respecto al entorno en el cual desarrollan sus tareas habituales, ya que esto constituyen la parte medular y derivará en el éxito o fracaso de los planes establecidos para el logro de los objetivos organizacionales.

Guillén (2000) considera que para lograr

una estabilidad dentro del sistema organizacional es necesario implementar métodos para la recolección de información pertinente sobre aspectos tales como: el nivel de actitud de los elementos que integran la organización ante las peticiones estructurales, y contemplar el nivel de conflictos que influyan de forma negativa en el proceso del desempeño de las tareas, así como el pertinente desarrollo de sistemas que planteen nuevos retos y a su vez permitan la previsión de posibles contingencias.

Siguiendo con los planteamientos propuestos por este autor en la tabla 2 se muestra la

Importancia de la valoración del clima laboral y los tres grandes signos que caracterizan su estudio.

Tabla 2. Importancia del Clima laboral

Una valoración del clima laboral permite:
Obtener información sobre las reacciones, disposiciones y valoraciones de los integrantes de la organización en relación con las diversas variables que intervienen.
Poder disponer de información acerca de las condiciones laborales.
Incentivar la participación en las diversas actividades del sistema.
Potenciar los mecanismos de comunicación y de relación.
Una valoración del clima laboral es vital porque posibilita:
La prevención de planes ante los cambios y dificultades.
La planificación y desarrollo de actuaciones que faciliten el desarrollo de la organización.
La determinación de procesos para la resolución de problemas.
Los tres grandes signos que caracterizan el estudio del clima laboral son:
Implicación y participación de los integrantes de la organización.
Recurso de resolución de problemas.
Integración en el proceso de dirección.

Fuente: (Guillén Gestoso & Guil Bozal, 2000)

De acuerdo con la información que antecede resulta conveniente destacar que de las tres características que delimitan la importancia del análisis del clima laboral de toda organización se derivan las medidas necesarias para la resolución temprana a deficiencias señaladas y detectadas a través de los instrumentos de análisis utilizados, permitiendo así a las estructuras jerárquicas la toma de decisiones oportunas para un mejor desarrollo y el correcto cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### 2.1.1. El modelo de Litwin y Stringer

Este modelo parte de la premisa que el clima laboral es una manera de medir como repercute el

ambiente en la motivación y beneplácito de los trabajadores.

De acuerdo con Riveros (2017) el estudio realizado por Litwin y Stringer relacionó la motivación y el clima con el objetivo de evaluar la repercusión del estilo de liderazgo aplicado en la organización perse la conducta y comportamiento general de los trabajadores.

Por otra parte, Brunet (1997) destaca de igual forma la propuesta realizada por Litwin y Stringer, y menciona que de acuerdo con los autores se deben considerar las siguientes seis dimensiones para medir la percepción de los trabajadores.

- Estructura. Esta característica contempla la percepción de las obligaciones, reglas y las políticas que rige la estructura organizacional.
- Responsabilidad individual. Considera el sentimiento de autonomía que tiene el integrante de la organización, es decir, sentirse su propio patrón.
- Remuneración. Se refiere a la percepción de equidad entre la remuneración percibida cuando el trabajo o labor fue realizada de forma satisfactoria.
- Riesgos y toma de decisiones. Es el nivel de reto y riesgo existentes tal y como se presentan en una situación en el trabajo.
- Apoyo. Es el sentimiento de respaldo y camaradería experimentado por los

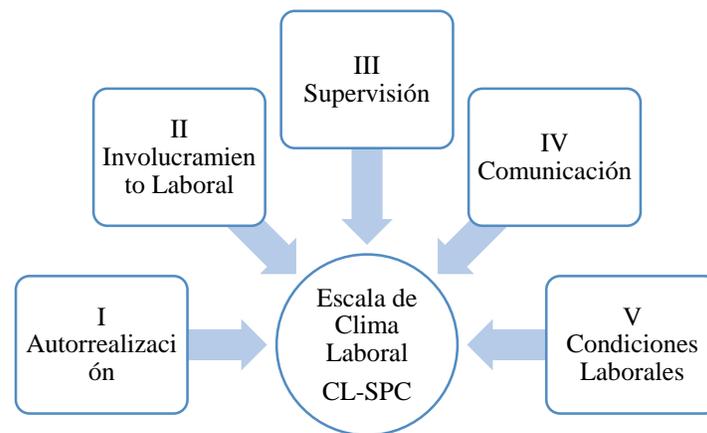
empleados en el trabajo.

- Tolerancia al conflicto. Es la confianza puesta por el empleado en el clima desarrollado en la organización y la manera en que puede asimilar las diferentes opiniones sin que esto les represente un riesgo.

El clima laboral como variable de estudio está conformada por diversos elementos que determinan las características y los efectos que provocan dentro de la organización, En la figura 1

Se muestran las dimensiones propuestas por Palma (2004), con base en la propuesta realizada por Letwin y Stringer.

Figura 1. Dimensiones del clima laboral CL-SPC



Fuente: elaboración propia a partir de Palma (2004)

- Autorrealización. Se define como la apreciación que tiene el trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca para el desarrollo personal y profesional circunstancial a la tarea encomendada, y con perspectiva de futuro.
- Involucramiento laboral. Se refiere a la identificación con los valores organizaciones y el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- Supervisión. Es la apreciación de la funcionalidad y la significación de los superiores o altos mandos en la supervisión dentro de la actividad laboral en cuanto a la relación de apoyo y orientación para con

las tareas que forman parte de su desempeño diario.

- Comunicación. Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de esta.
- Condiciones Laborales. Es el reconocimiento por parte del trabajador que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

De acuerdo con las cinco dimensiones propuestas y recién descritas se entiende que entre más preguntas relativas tenga un instrumento

referente a las dimensiones contempladas se podrá tener una perspectiva más amplia del clima laboral existente en la organización y una percepción próxima de los trabajadores.

## 2.2 Satisfacción laboral

El éxito o fracaso de toda organización deriva de diversos factores como: la complejidad o simplicidad que tengan los canales de comunicación que emplee la organización, la departamentalización o cadenas de mando que utilice; así como la efectividad que se tenga para la asignación de las tareas por mencionar algunos.

En este punto resulta importante realizar un análisis a la teoría que fundamenta a la complacencia o agrado que tengan los empleados con respecto a su trabajo o a las actividades encomendadas, a continuación, se presenta una recopilación y análisis de los principales conceptos y elementos involucrados que definen a la variable.

- Dubrin (2002) define que la satisfacción en el trabajo se refiere a el grado de placer o gusto relacionado con el trabajo.

- Turcotte (1986) menciona que la satisfacción es una función resultante de la personalidad del individuo, las características sociodemográficas y de la situación objetiva en la que se encuentre o desarrolle las tareas encomendadas derivando entonces en una actitud.
- Una enunciación concreta y asertiva es la realizada por Robbins (2009) definiéndola como “el sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este”. (pág. 78)

Con base en los estudios realizados a lo largo del tiempo la conceptualización del constructo resulta diverso y copioso, razón por la cual, Cavalcante (2004) menciona que para comprender y tener una perspectiva más amplia se debe categorizar el concepto a partir de dos perspectivas distintas las cuales se detallan en la tabla.

*Tabla 3. Perspectivas que definen la satisfacción en el trabajo.*

	Autores	Rasgo distintivo
Primera perspectiva	Locke(1976); Crites(1969); Mueller y McCloskey(1993); Muchinsky(1993); Newstron y Davis (1993)	Se distinguen conceptos de respuesta afectiva y respuesta emocional.
Segunda perspectiva	Beer(1964); Salancik y Pfeffer(1977); Harpaz(1983); Peiró(1986); Griffin y Bateman(1986); Arnold, Robertson y Cooper(1991); Bravo, Peiró y Rodríguez (1996)	Considera el estudio de la satisfacción en el ámbito de las actitudes en el trabajo.

Fuente: elaboración propia a partir de Cavalcante (2004)

De acuerdo con este autor cada una de las perspectivas citadas contemplan peculiaridades únicas, por una parte en la primera perspectiva menciona las emociones como un elemento clave y las plantea como una forma de afecto más compleja y su duración es más precisa que una simple reacción afectiva o un estado de ánimo; por otra parte la segunda perspectiva está encaminada en medir y traducir el elemento afectivo y emocional en factores relacionados con el trabajo; lo cual significa que mientras una perspectiva se basa en la evaluación de las reacciones corporales o sensitivas del individuo, la otra está encaminada en llevar a un plano medible la parte sensible.

### 2.2.1 Características y su influencia

Resulta una tarea difícil determinar los factores específicos que influyen en la satisfacción laboral, sin embargo, existen planteamientos realizados por autores en los cuales se han establecido características comunes resultado de investigaciones realizadas, a continuación, se

mencionan algunas de las aportaciones realizadas al respecto.

Robbins (2009) resume que las principales características que influyen en la satisfacción laboral son:

- Condiciones laborales: para comprender esta característica se menciona que de forma general los puestos de trabajo que contemplan en su desarrollo elementos tal como capacitación, variedad, independencia y control siempre brindaran mayor satisfacción a los trabajadores.
- Personalidad: en esta característica se destaca la propia evaluación, creencia y percepción que tiene el trabajador acerca de su valor y competencia en la organización, de igual manera se plantea el contexto del compromiso de carrera encaminado a elevar su nivel de satisfacción.
- Salario: se plantea el salario desde la

perspectiva como factor motivacional del trabajador con el único fin de elevar la satisfacción laboral, sin embargo, se plantea que el efecto decrece en cuanto el trabajador alcanza un nivel de vida promedio.

- Responsabilidad social corporativa: se define como “el conjunto de acciones autorreguladas de una organización para beneficiar a la sociedad o al ambiente, más allá de lo que exige la ley” (pág. 85). Cabe destacar que, aunque este factor es considerado relevante en los nuevos modelos organizacionales la relación que existe con respecto a la satisfacción laboral se encuentra aún en constante crecimiento y desarrollo debido a que los trabajadores no perciben un valor realmente palpable, sin embargo, para la organización resulta un factor innovador y necesario en el sentido que espera que los trabajadores participen y colaboren en su logro.

### 2.2.2 Teoría de los dos factores

En 1959 Frederick Herzberg publicó un informe titulado *Motivation at Work* derivado de un estudio iniciado 2 años atrás que consistió en una revisión de más de 2500 textos y artículos de estudios realizados en el campo de la psicología industrial y del cual se formularon dos preguntas a un grupo de ingenieros y contadores, en el cual el análisis de las respuestas obtenidas le permitió al investigador y a su grupo de colaboradores identificar dos factores independientes y específicos que dieron fundamento a la denominada teoría bifactorial o teoría de los dos factores.

De acuerdo con Manso (2002) dicho análisis a las respuestas obtenidas permitió distinguir dos factores, el primero de ellos lo denominó factores de higiene por la semejanza que tiene con los principios que guarda la higiene médica, es decir, todos aquellos elementos que contribuyen para la eliminación o prevención de los peligros a la salud; mientras que el segundo factor lo denominó factores motivacionales este lo asoció con las experiencias satisfactorias que los trabajadores percibían y generalmente se encaminaban a la mejora en sus puestos de trabajo.

Por otra parte, Chiavenato (2006) contribuye a la difusión del estudio realizado por Herzberg y menciona que la conducta de las

personas en situaciones de trabajo que fundamenta esta teoría se distingue por lo siguiente:

- Factores higiénicos o extrínsecos, son todos los que se encuentran en el ambiente que rodea a las personas incluyendo las condiciones en las cuales desempeñan su trabajo, son factores que se encuentran fuera del alcance de las personas modificarlos ya que estos son administrados por la organización; los principales factores contemplados en esta clasificación son los siguientes: sueldo, beneficios sociales, tipo de jefatura o supervisión de las personas por parte de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, reglas y políticas de la empresa, reglamentos internos, entre otros.

De igual manera, destaca que los resultados de las investigaciones realizadas por Herzberg demostraron que aun cuando los factores higiénicos son excelentes sus resultados únicamente evitan la insatisfacción de los trabajadores y si logran elevar la satisfacción su efecto es temporal y de poca duración y les denominó higiénicos porque son elementos esencialmente profilácticos, es decir, únicamente sirven para preservar o proteger y en algunas ocasiones prevenir un mal, en este caso la insatisfacción motivo por el cual se le denomina factores no satisfactorios.

- Factores motivacionales o intrínsecos, son factores controlables por el individuo ya que se relacionan con las actividades y acciones que desempeña, es decir, están relacionadas con el cargo y la naturaleza de quien las ejecuta; contemplan sentimientos de crecimiento individual, profesional y autorrealización de forma dependiente a las tareas que el individuo ejecuta.

Las orientaciones conceptuales que definen al constructo sugieren que las dimensiones que lo construyen deben ser analizadas y planteadas desde dos perspectivas base, la primera de ellas corresponde a un análisis desde un contexto global y la segunda como un estado emocional o afectivo.

Palma (2004) considera que el análisis del constructo debe contemplar siete factores, los cuales se observan en la figura 2.



Fuente: Elaboración propia a partir de Palma (2004)

De acuerdo con la propuesta los factores a considerar son los siguientes:

- Condiciones físicas y/o materiales. Se refiere a los elementos materiales o de infraestructura donde se desarrollan las actividades o labores cotidianas de trabajo y se constituye como facilitador de esta.
- Beneficios laborales y/o remunerativos. Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se desempeña.
- Políticas administrativas. Se refiere al grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada de forma directa con el trabajador.
- Relaciones sociales. Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros elementos de la organización con quien se comparten las actividades laborales cotidianas.
- Desarrollo personal. Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- Desempeño de tareas. Es la valoración con la que se asocia el trabajador sus actividades cotidianas en la organización

que labora.

- Relación con la autoridad. Se refiere a la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y con respecto a sus actividades cotidianas asignadas.

### 2.3 Relación entre clima y satisfacción laboral

El Clima Laboral y la Satisfacción Laboral son variables que influyen y aplican en toda organización, por lo cual, resulta de relevante importancia mencionar que en el contexto de las instituciones públicas no se determina únicamente por factores económicos, ya que influyen en gran medida factores sociales y políticos propios de cada una de las funciones que el Estado establece.

Resulta de remarcable importancia mencionar que existen dos factores que deben ser considerados y que no corresponden de manera exclusiva a alguna de las dos variables analizadas, tal como, lo menciona Feris (2006) al citar a Peiró quien señala que las condiciones de trabajo en las cuales se desarrollen los trabajadores pueden afectar su rendimiento y productividad en la organización tomando en consideración la premisa que cada organismo es diferente entre sí., tales condiciones son las que se muestran en la tabla 4.

Tabla 4. Condiciones laborales propuestas por Peiró.

Condiciones	Indicadores
Contrato	Modalidad (indefinido, temporal, jornada completa, parcial, etc.) Salario Prestaciones sociales y sanitarias
Ambiente físico	Temperatura, humedad, iluminación, ruido, calidad del aire, limpieza, higiene, etc. Equipamiento, mobiliario, instrumentos, ergonomía, etc.
Ambiente social	Estructura y configuración del espacio laboral, privacidad, hacinamiento, distribución territorial, etc.
Seguridad e higiene	Riesgos físicos (accidentes, contagios) y psicosociales (burnout, acoso moral o sexual, etc.) Dispositivos de prevención, etc.
Tarea	Autonomía, responsabilidad, iniciativa, exigencia, variedad, interés, creatividad, control, complejidad, etc.
Rol	Ambigüedad, conflicto, sobrecarga, vaciedad, etc.
Proceso	Organización y división
Tiempo	Duración de la actividad (jornadas, horarios, turnos, ritmos, descansos, vacaciones, etc.) Intensidad, presión de calendario, etc.
Clima organizacional	Cohesión grupal, apoyo mutuo, cooperación, empatía, cordialidad, armonía, etc. Estilo de dirección y de comunicación, competitividad, conflictividad, etc.

Fuente: (Feris Levy & Castro Suárez, 2006)

El segundo factor importante que menciona Feris (2006) surge a partir de la propuesta realizada por Schultz, quien considera que existen elementos que la organización no puede modificar, sin embargo, sirven para prever el grado de satisfacción que se puede esperar en diversos grupo de trabajadores, tal como se muestra en la tabla 5.

Tomando en cuenta lo antes descrito y las

aportaciones que diversos autores han realizado y que con sus aportaciones han nutrido y marcado características específicas acerca de la relación existente entre Clima y Satisfacción Laboral, esta investigación se centra en un análisis correlacional e inferencial para determinar si existe una relación significativa y positiva entre ambas variables de, así como la calidad de la relación entre factores desde la perspectiva univariada.

Tabla 5. Factores situacionales de Schultz.

Elemento	Rasgo distintivo
Edad	De acuerdo con esta característica se tiene que la satisfacción aumenta con la edad, lo cual, lleva a mencionar que los jóvenes muestran menor satisfacción al reflejar expectativas mayores con respecto a la generación que le antecede.
Sexo/genero	Se tiene que no existe una relación con la satisfacción el género propiamente, sino, se refiere a la disparidad que existe entre hombres y mujeres en cuanto se refiere a oportunidades de crecimiento y desarrollo en la organización.
Inteligencia	Si bien la inteligencia no repercute de manera notable en la satisfacción del trabajador, resulta destacable el nivel de escolaridad que estos tenga y esto conlleva a la posibilidad de que los individuos con más preparación cuenten con posibilidades reales de conseguir mejor puesto y de mayor autonomía ofreciendo así mejores oportunidades de satisfacer las necesidades de crecimiento.
Experiencia laboral	Se contempla que en los primeros años de trabajo el individuo observa una mayor satisfacción, misma que empieza a desvanecerse cuando no recibe pruebas constantes, estímulos u oportunidades de crecimiento.
Uso de habilidades y conocimientos	Se observan trabajadores más satisfechos con su trabajo si tienen oportunidades de demostrar las habilidades que poseen.
Personalidad	Los trabajadores satisfechos con su trabajo, tareas o labores asignadas poseen un mayor equilibrio emocional, mientras que la inestabilidad emocional conlleva malestares en todos los ámbitos de su vida situación que de prolongarse desencadenará en desequilibrio emocional.
Nivel ocupacional	Cuanto más alta sea la jerarquía del puesto a desempeñar, mayor será la satisfacción que se perciba y esta variará de acuerdo con los diversos roles que se asuman.

Fuente: Elaboración propia a partir de Feris (2006)

### 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La organización como la gran mayoría de las instituciones públicas gubernamentales, se ha mantenido en constante transformación debiendo así adaptarse a la modernización y estandarización de los procesos y procedimientos, sin embargo, no ha sido suficiente el esfuerzo realizado, puesto que existen constantes quejas por parte de los contribuyentes debido al trato recibido, la falta de coordinación al momento de recibir una asesoría, así como, la falta de conocimiento de algunos trabajadores para la resolución de los problemas.

Aunado a los factores mencionados resulta importante mencionar que de manera interna se ha observado descoordinación en las actividades, falta de empatía y compromiso con la institución, relación ríspida entre compañeros, discrepancia en la asignación de tareas, falta de claridad y lentitud en los procesos.

Por otra parte, cabe hacer mención que a pesar de tratarse de una institución pública con muchos años brindando servicios, no se cuenta con indicadores que permitan establecer áreas de oportunidad o bien que sirvan como referencia de evaluación en pro de mejora al interior de la organización, situación que origina que los problemas continúen generándose y agravándose en algunas otras.

La problemática de esta investigación se orienta en evaluar el clima y la satisfacción laboral de una dependencia gubernamental en la ciudad de Coatzacoalcos, Ver., desde la perspectiva de sus integrantes y su estudio detallado permitirá describir si existe relación entre ambas variables, así como, identificar la manera, en la cual, intervienen los factores que las conforman y cómo actúan en el comportamiento de los integrantes de la estructura organizacional.

Considerando lo antes mencionado, es importante realizar un análisis del clima laboral y satisfacción laboral prevaleciente, con el interés de comprender como son percibidos los elementos que conforman cada una de las dimensiones, la influencia en el comportamiento del trabajador y a su vez determinar si existe interrelación entre ambos constructos. Derivado de lo anterior, surge el planteamiento: ¿Cuál es la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, Ver?

#### 3.1 Método

Se presenta el desarrollo de la investigación, la cual, siguió una metodología para estudios

cuantitativos, de alcance descriptivo y corte transversal, para la recolección de datos se aplicaron, para tal fin se aplicaron dos encuestas a los colaboradores de una dependencia gubernamental de la ciudad de Coatzacoalcos, Ver., utilizando para tal fin dos instrumentos el primero de ellos fue el CL-SPC conformado por cinco factores o dimensiones para analizar el clima laboral; mientras que para el análisis de la satisfacción laboral el instrumento utilizado fue SL-SPC que contempla siete factores o dimensiones, cabe mencionar que ambos instrumentos miden las variables mencionadas desde la percepción del trabajador.

Por conveniencia al estudio se realizó un censo a todos los trabajadores para la obtención de la información que posteriormente se procesó a través del software estadístico SPSS V.25, la información obtenida permitió conocer el clima laboral predominante, así como el grado de satisfacción de los colaboradores del organismo público para que a partir de ello se consideren recomendaciones encaminadas a fortalecer las áreas de oportunidades.

#### 3.2 Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el clima laboral y satisfacción laboral desde la percepción de los trabajadores de una empresa gubernamental de Coatzacoalcos, Veracruz, en el periodo comprendido de febrero-julio 2019.

#### 3.3 Objetivos específicos

- Analizar el nivel de clima laboral desde la percepción del trabajador de una dependencia gubernamental de Coatzacoalcos, Veracruz, en el periodo comprendido febrero-julio 2019.
- Analizar el nivel de satisfacción laboral desde la percepción del trabajador de una dependencia gubernamental de Coatzacoalcos, Veracruz, en el periodo comprendido febrero-julio 2019.
- Determinar la relación entre las dimensiones del clima laboral con la satisfacción laboral de los trabajadores de una dependencia gubernamental de Coatzacoalcos, Veracruz, en el periodo comprendido febrero-julio 2019.

#### 3.4 Justificación

Actualmente en el contexto profesional y laboral se sugiere la implementación de nuevos modelos en los cuales los vínculos o roles empleado/empleador involucren beneficios mutuos, y sus resultados deriven en un ambiente laboral y satisfacción

laboral que sean agradables y positivos para la organización.

Por lo anterior, es necesario mencionar que hoy por hoy los estudios relacionados con la satisfacción laboral y clima laboral desde el contexto gubernamental son escasos, por lo tanto, no se cuenta con parámetros suficientes que sirvan como referencia y representan un área de oportunidad importante. En este punto reside la importancia de analizar el clima y la satisfacción laboral desde la percepción del trabajador de una dependencia gubernamental para determinar si existe relación entre ambas variables, debido a que son parte importante para que las organizaciones y sus elementos coexistan en armonía, cabe destacar la viabilidad de la investigación dado que se cuenta con los recursos financieros y materiales, así como la disposición de la unidad de análisis para que este estudio sea realizado.

### 3.5 Delimitación del problema

El desarrollo de esta investigación plantea la relación entre las dimensiones que contemplan las variables clima laboral y satisfacción laboral; donde la variable clima laboral se fundamenta con la teoría de Letwin y Stringer tal como lo menciona Brunet (1997), mientras que la teoría de la higiene propuesta por Frederick Herzberg (Chiavenato, 2006) fundamenta a la variable satisfacción laboral. En lo espacial comprende una dependencia gubernamental estatal situada en la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, y el tiempo de estudio se llevó a cabo de febrero-julio de 2019.

### 3.6 Hipótesis

Ho: “El clima laboral no se relaciona de forma directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de una dependencia gubernamental de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz.”

H1: “El clima laboral se relaciona de forma directa con la satisfacción laboral en los trabajadores de una dependencia gubernamental de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz.”

### 3.7 Unidad de análisis

Para este trabajo de investigación de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, orientado a determinar si existe relación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral; el estudio se considera de corte transversal debido a que la recolección de datos se realizó en un solo momento, como lo plantea Hernández, Fernández & Baptista (2010), se consideró como sujeto de estudio a los 22 trabajadores que conforman la plantilla laboral que contempla una dependencia gubernamental de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, en todos sus niveles jerárquicos, lo cual

permitió un mayor y mejor análisis de la información y cabe mencionar que la ubicación espacial del objeto de estudio fue precisa debido a que se aplicó el cuestionario en sus respectivas áreas de trabajo durante el periodo febrero-julio 2019.

### 3.8 Instrumentos de recopilación

Para la realización de esta investigación se tomó como base el instrumento de medición denominado escala CL-SPC (2004) para determinar el clima laboral desde la percepción del trabajador, es un instrumento que se divide en dos secciones, en la primera se recopilan las características personales del encuestado mientras que en la segunda se determina la percepción del clima laboral; para la confiabilidad se realizó una prueba piloto y se calculó el Alfa de Cronbach, el cual arrojó el estadístico de 0.725 que de acuerdo con la interpretación de Sierra Bravo (2001) se considera que la consistencia es muy fuerte. En su versión final el cuestionario está conformado por 50 ítems y contempla cinco factores o dimensiones.

Mientras que para medir la satisfacción laboral se utilizó la escala SL-SPC (2004) constituido en dos secciones, la primera recopila las características personales del encuestado y la segunda determina la satisfacción laboral percibida por el trabajador, se calculó el Alfa de Cronbach en el cual se obtuvo el estadístico de 0.840 que de acuerdo con la interpretación de Sierra Bravo (2001) la consistencia es muy fuerte. Se trata de un instrumento que en su versión final está conformado por 36 ítems y contempla siete factores o dimensiones.

## 4. RESULTADOS

Se presentan a continuación los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos propuestos y descritos con anterioridad a los 22 trabajadores de una dependencia gubernamental en la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz; con la finalidad de analizar desde su percepción el clima laboral y la satisfacción laboral prevalecientes y a su vez se establece la relación entre ambas variables.

Los resultados obtenidos a través de los instrumentos escala CL-SPC y escala SL-SPC, aplicados a los trabajadores de una dependencia gubernamental de la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, desde su percepción, mismos que fueron procesados a través de la paquetería *Microsoft Excel* y el *software* estadístico SPSS V.25 para la obtención de las estadísticas respectivas, arrojaron los siguientes resultados correspondientes a los

datos demográficos de los encuestados para su análisis.

Tabla 6. Características personales de encuestados.

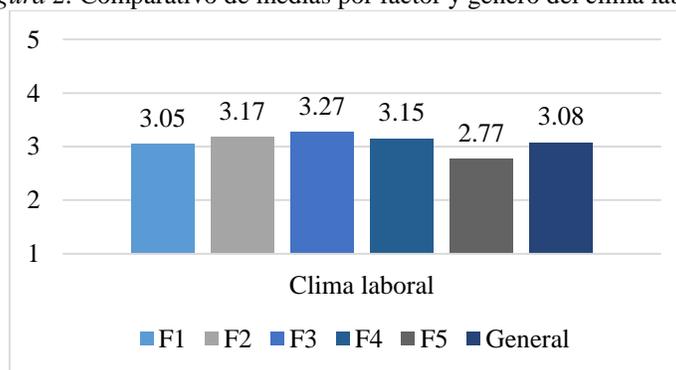
Género	%	Edad	%	Tipo de contratación	%
Masculino	59%	20 a 30 años	14%	Base	77%
		31 a 39 años	27%		
Femenino	41%	40 a 49 años	27%	Contrato	23%
		50 a 59 años	18%		
		60 a 69 años	14%		
Total	100%	Total	100%	Total	100%

Fuente: (Elaboración propia, 2019)

En cuanto respecta a la variable género el 59% de los encuestados son hombres mientras que el 41% restante corresponde al género femenino, el rango de edad de la mayoría está comprendido de 31 a 49 años, segmentados en rangos de 31 a 39 años y de 40 a 49 años con el 27% respectivamente, y por último el tipo de contratación predominante es de base con 77%.

Después de las consideraciones anteriores se realiza un análisis comparativo del nivel obtenido por factor, para tal fin se retoman las medias obtenidas y su interpretación se realiza con base en la escala ya utilizada en el análisis por ítem, cabe mencionar, que el análisis comparativo por factor brinda la oportunidad de hacer inferencias del grado de percepción obtenido de forma general.

Figura 2. Comparativo de medias por factor y genero del clima laboral



Fuente: (Elaboración propia, 2019)

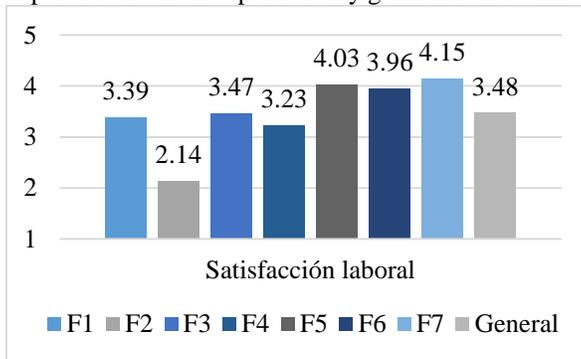
Tal como se observa en la figura 3, el F3 destaca sobre todos los demás factores y está relacionado con la supervisión, posteriormente se sitúan F2 y F4, los cuales evalúan el involucramiento laboral y la comunicación respectivamente; mientras que la autorrealización evaluada en el F1 se visualiza como el cuarto factor posicionado, sin embargo, se observa que el factor F5 muestra un área de oportunidad importante debido a que los trabajadores perciben que las condiciones laborales en las que se desarrollan no son las apropiadas.

Es preciso recalcar que, si bien se obtuvieron datos que marcaron diferencias entre

los factores contemplados en el instrumento utilizado, ninguno de ellos obtuvo la calificación máxima de la escala, esto se interpreta como una percepción medianamente favorable por parte los involucrados en el estudio realizado, en tal sentido, la institución debe tomar en consideración los datos expuestos con la finalidad de implementar estrategias que fortalezcan y mejoren los niveles percibidos actualmente.

Por su parte, en la figura 4 se observa el comparativo correspondiente a la variable satisfacción laboral.

Figura 3. Comparativo de medias por factor y general de la satisfacción laboral.



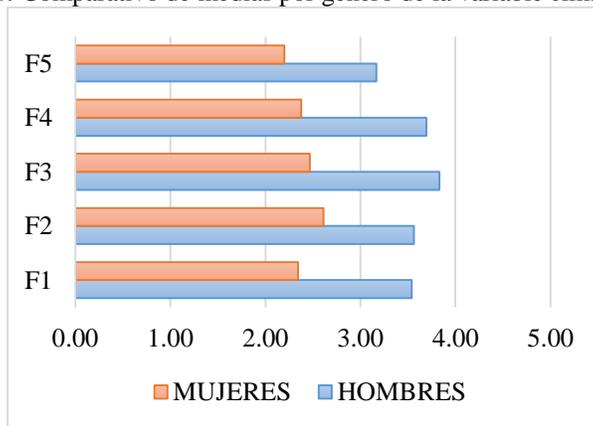
Fuente: (Elaboración propia, 2019)

Se tiene claramente valores muy próximos entre las medias más altas, en la cual destaca F7, es decir, la relación con la autoridad; mientras que el desarrollo personal el cual se evaluó en el F5 se sitúa como el segundo factor mejor percibido por el trabajador; el tercer factor posicionado es F6 lo que es lo mismo, que el desempeño de tareas. En este orden continúa el F3 concerniente a las políticas administrativas como el cuarto factor mejor evaluado, seguido del F1 que contempla las condiciones físicas y para las relaciones sociales evaluadas en el F4 corresponde la sexta mejor percepción. Con respecto al F2 corresponde hacer

una valoración importante debido a que en ese factor se contemplan los beneficios laborales, es decir, la remuneración que percibe el trabajador por las tareas realizadas y como se constata los trabajadores se perciben parcialmente insatisfechos.

De acuerdo con el análisis que se ha venido realizando resulta conveniente interpretar la información obtenida a través de los datos demográficos, en este propósito en la figura 5 se observa el comparativo por género de la variable clima laboral.

Figura 4. Comparativo de medias por género de la variable clima laboral.



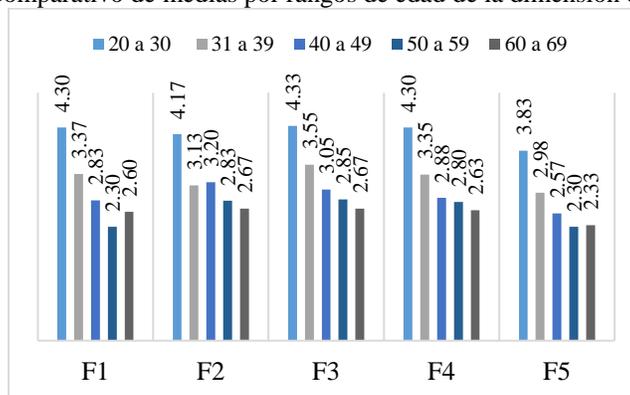
Fuente: (Elaboración propia, 2019)

Como se observa, los hombres tienen mejor percepción del clima laboral evaluando con mayor relevancia el F3, es decir, la supervisión; por otro lado, las mujeres muestran una mejor percepción con el involucramiento laboral contemplado en el F2. Sin embargo, ambos géneros convergen en que las condiciones laborales les

resultan medianamente favorables puntuando así la media más baja de los 5 factores contemplados.

Por otra parte, en la figura 6 se muestra el comparativo de medias por rangos de edad y se observa lo siguiente:

Figura 5. Comparativo de medias por rangos de edad de la dimensión clima laboral.



Fuente: (Elaboración propia, 2019)

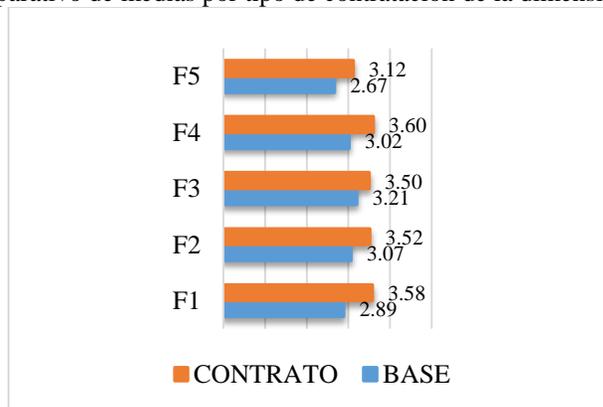
Se observa que el rango de edad comprendido de 20 a 30 años tiene una percepción favorable del clima laboral para los cinco factores contemplados en la variable, mientras que los rangos comprendidos de 50 a 59 años y de 60 a 69 consideran que el clima laboral les resulta desfavorable; correspondiendo la autorrealización y las condiciones laborales a la valoración más baja para el primer rango de edad mencionado, mientras que el involucramiento laboral, la supervisión y la comunicación les corresponden al rango de edad de 60 a 69 años.

Se entiende entonces para este estudio que a menor edad se percibe un mejor clima laboral con respecto del personal de mayor edad; esto pudiera deberse a que quizá es la primera oportunidad

laboral y se tiene mayor expectativa y apertura a nuevas oportunidades del entorno laboral.

En la figura 7 se tiene el comparativo correspondiente al tipo de contratación, en este destaca el personal que labora por contrato percibe un mejor clima laboral respecto al que tiene un tipo de contratación de base. Como resultado del análisis se menciona que el trabajador de contrato valora el F3 el cual se relaciona con la supervisión como el factor con mejor percepción mientras que el personal de base destaca la comunicación, es decir, el F4 que de acuerdo con su percepción resultó mejor evaluado que el restante de los factores considerados en la dimensión.

Figura 6. Comparativo de medias por tipo de contratación de la dimensión clima laboral.

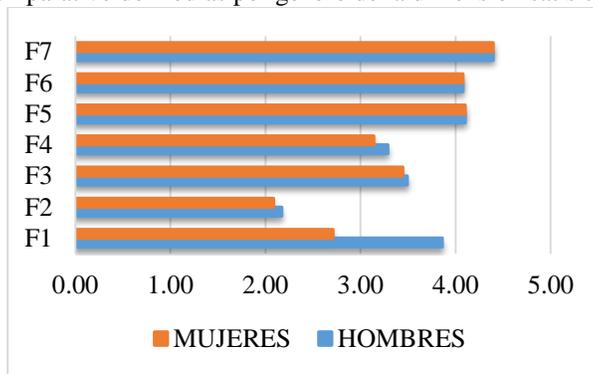


Fuente: (Elaboración propia, 2019)

Para continuar con el análisis corresponde a continuación la variable satisfacción laboral, en la figura 9 se muestra el comparativo por género,

en este se observan valores muy similares, lo que se interpreta que se perciben parcialmente satisfechos en igualdad hombres y mujeres.

Figura 7. Comparativo de medias por género de la dimensión satisfacción laboral.



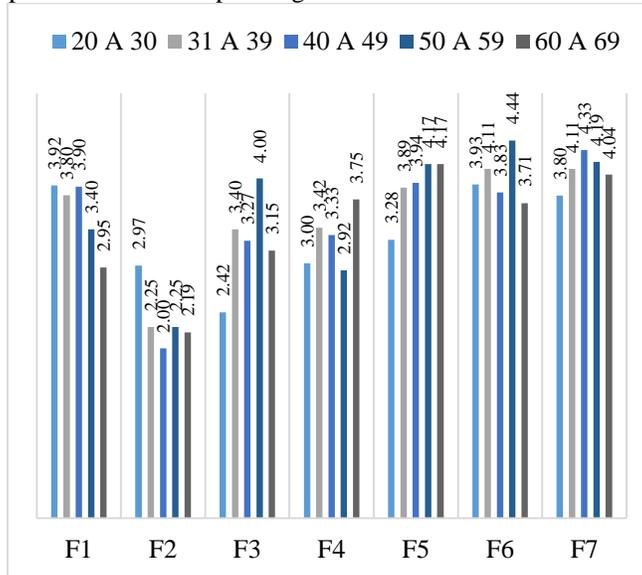
Fuente: (Elaboración propia, 2019)

En cuanto al comportamiento, los factores que visiblemente muestran resultados diferentes al de la mayoría resultan primero el F1 que corresponde a las condiciones físicas, sin embargo, el grado de percepción es similar para ambos géneros; mientras que el segundo factor es el F4 que contempla las relaciones sociales observando en este caso una mejor percepción por parte de los hombres con respecto a las mujeres, los factores restantes presentan una percepción en igualdad por parte de ambos géneros.

En la figura 9 se observa el comparativo

por rangos de edad, se tiene en el F1 que el rango de edad comprendido de 20 a 30 años percibe una parcial satisfacción en lo relacionado con las condiciones físicas mientras que el rango de 60 a 69 años muestra una regular satisfacción; los beneficios laborales contemplados en el F2 es el factor que muestra las medias con menor calificación de los siete factores contemplados en el cual el rango de edad comprendido de 40 a 49 años son los que muestran la valoración más baja con una parcial insatisfacción en cuanto a los beneficios laborales se refieren.

Figura 8. Comparativo de medias por rangos de edad de la dimensión satisfacción laboral.



Fuente: (Elaboración propia, 2019)

El rango de edad de 50 a 59 años considera que las políticas administrativas les resulta parcialmente satisfactorias, mientras que la población más joven comprendida de 20 a 30 años lo considera parcialmente insatisfactorio; el tipo de relaciones sociales que se establecen al interior de la dependencia factor es mejor percibido por la población de 60 a 69 años con parcial satisfacción

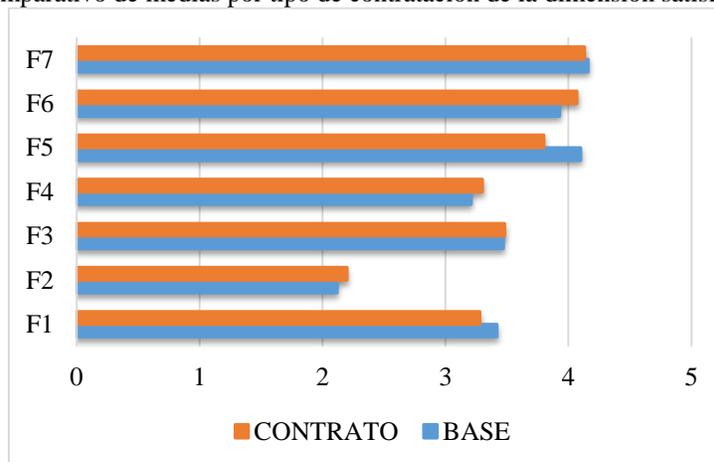
al respecto; el comportamiento del F5 resulta interesante debido a que los rangos de edades de 50 a 59 años y el de 60 a 69 puntúan la misma perspectiva de parcial satisfacción mientras que la población de 20 a 30 años considera que el desarrollo personal que perciben consideran que es de regular satisfacción; el desempeño de tareas es mejor percibido por el rango de edad de 50 a 59

años seguido del rango comprendido de 31 a 39 años ambos con una media que indica parcial satisfacción en el factor analizado por último el F7 que contempla la relación con la autoridad es el que arroja los resultados más altos y próximos entre sí.

Resulta importante destacar del análisis que la percepción de la variable satisfacción laboral

muestra variaciones en su percepción entre la población de menor edad y la de mayor mientras que los sujetos que tienen un rango de edad comprendido de entre 31 a 49 años su comportamiento es constante y no muestra variaciones considerables para el análisis.

Figura 9. Comparativo de medias por tipo de contratación de la dimensión satisfacción laboral.



Fuente: (Elaboración propia, 2019)

En la figura 10, se muestra el comparativo de la percepción de la satisfacción laboral por tipo de contratación en este se observa que el comportamiento es similar entre personal de base y

contrato, destacando el F2 correspondiente a los beneficios laborales en el que ambos consideran parcial insatisfacción en lo que respecta a sueldos y las expectativas económicas.

Tabla 7. Relación entre clima laboral y satisfacción laboral.

Satisfacción laboral		
Clima laboral	R-S	.587
	R de Pearson	.590
	P	.004
	N	22

Fuente: (Elaboración propia, 2019)

A manera de complemento a esta investigación, a continuación, en las tablas 8 y 9 respectivamente se observa la relación entre ambas variables analizadas, observando una correlación Rho de Spearman de .587 con un valor de  $p=.004$ , por lo tanto, se acepta la H1 y se afirma que existe una relación positiva moderada entre las variables, con base en lo que establece el coeficiente de Pearson.

Resulta interesante destacar que con base en los resultados plasmados en la tabla anterior se observa que existe una relación no favorable entre

el constructo clima laboral y la dimensión política administrativas, sin embargo, se observa relación positiva alta con la dimensión condiciones físicas mientras que la relación con la autoridad arroja una relación positiva moderada.

Se infiere que la población estudiada describe a la organización de manera negativa debido a las políticas administrativas adoptadas; mientras que la satisfacción laboral es positiva tal como se observa en la valoración realizada a las instalaciones físicas de trabajo, así como, la autoridad ejercida de los directivos.

Tabla 8. Relación de la variable clima laboral con las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

Clima laboral			
Factores de la satisfacción laboral	Rho de Spearman (R-S)	P	N
Condiciones físicas	.720	.000	22
Beneficios laborales	.376	.084	22
Políticas administrativas	-.034	.880	22
Relaciones sociales	.128	.571	22
Desarrollo personal	.395	.069	22
Desempeño de tareas	.236	.291	22
Relación con la autoridad	.525	.012	22

Fuente: (Elaboración propia, 2019)

Tabla 9. Relación de la variable satisfacción laboral con las dimensiones de la variable clima laboral.

Satisfacción laboral			
Factores del clima laboral	Rho de Spearman (R-S)	P	N
Autorrealización	.558	.007	22
Involucramiento laboral	.594	.004	22
Supervisión	.528	.012	22
Comunicación	.621	.002	22
Condiciones laborales	.610	.003	22

Fuente: (Elaboración propia, 2019)

En la tabla 10 se muestran los valores para relacionar la variable satisfacción laboral con las dimensiones de clima laboral, el valor de la relación existente entre ambos constructos se encuentra en un rango de correlación positiva moderada, lo que significa que los empleados tienen una percepción aceptable de la organización y se refleja en la satisfacción del trabajador a través de la buena comunicación existente entre el equipo y las condiciones de trabajo.

## 5. CONCLUSIONES

En el constructo clima laboral los trabajadores manifiestan una percepción medianamente favorable, los cuales corresponden al grupo de edades entre 31 a 69 años siendo en su mayoría mujeres y de tipo de contratación de base.

La dimensión que presentó una valoración más alta corresponde a aquella que está relacionada con la supervisión de las tareas, mientras que el resto de los elementos analizados muestran una percepción de parcial insatisfacción.

Se tiene que para la satisfacción laboral existe una parcial satisfacción en cuanto respecta al desarrollo personal y lo referente a la autoridad, caso contrario los beneficios laborales tienen una parcial insatisfacción.

Con base en los resultados obtenidos y considerando las bases teóricas que fortalecen esta investigación se puede inferir que la percepción de los trabajadores pudiera deberse a que los trabajadores han colaborado con distintas administraciones del gobierno estatal, lo cual, ha desgastado la buena percepción que hayan tenido de su centro de trabajo derivando en una percepción medianamente favorable en ambos constructos.

Cabe destacar que por las características que guarda la organización se tiene nula flexibilidad en los procesos establecidos que permitiesen realizar cambios o mejoras en pro de mejorar la percepción de sus colaboradores.

**REFERENCIAS**

- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Cavalcante Silva, J. J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Dubrin, A. (2002). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México, D.F.: Thomson.
- Feris Levy, T., & Castro Suárez, M. (2006). *La importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional para un buen desempeño en la organización*. Chía: Universidad de La Sabana.
- Goncalves, A. P. (1997). <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>. Obtenido de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Guillén Gestoso, C., & Guil Bozal, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: McGraw Hill/Interamericana de España.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación (Vol. Quinta Edición)*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Manso Pinto, J. F. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 8085.
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*. Lima, Perú.
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Real Academia Española. (17 de 08 de 2019). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua, 23.2 en línea*. Recuperado el 2019, de <https://dle.rae.es>
- Riveros paredes, P. N., & Grimaldo Muchotrigo, M. P. (2017). Valores y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de Lima. *Ciencias Psicológicas*, 179-188. Obtenido de <https://doi.org/10.22235/cp.v11i2.1489>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson educación.
- Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.
- Turcotte, P. (1986). *Calidad de vida en el trabajo*. México, D.F.: Trillas.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México, D.F: manual moderno.